



## Dr. Ralf Clasen

**Hamburg**  
Clemens-Schultz-Str. 9  
20359 Hamburg

**Telefon**  
040 / 23 20 52 06  
0179/3264174

**Fax**  
040 / 23 20 52 07

**Mail**  
ralf.clasen@clasen-partner.com

**Internet**  
www.clasen-partner.com

### Interim Manager (Fashion-) eCommerce / ERP

Mehr als 20 Jahre Erfahrung in der Leitung von IT-Teams verbinden sich bei Dr. Ralf Clasen mit umfangreicher Expertise in den Bereichen eCommerce und ERP.

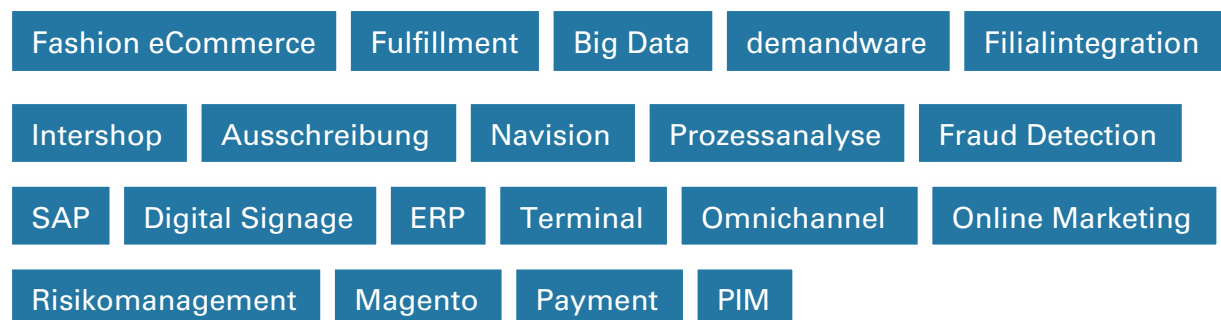
Ein Branchenfokus ist dabei die Fashion-Industrie mit ihren speziellen organisatorischen und kaufmännischen Herausforderungen. Klassische Versandhändler wie OTTO setzen genauso auf die Erfahrung wie die Markenanbieter Tommy Hilfiger oder Tom Tailor, die ihren Markteintritt in die Hände von Dr. Clasen legten. Die Filialintegration in eCommerce und ERP basiert beim Mode-Filialisten Takko auf Prozessen und einer Lösungsarchitektur aus seiner Feder.

Das spezielle Know-How im Risikomanagement für eCommerce kommt in der viel beachteten Marktstudie für Zahlungsgarantien für den Rechnungskauf genauso zur Geltung wie in Projekten für führende Fashion-Fulfillment-Dienstleister.

Angereichert wird das Projektportfolio von Aufgaben wie dem Aufbau des Aldi-Blumenservices oder der Einführung der Digital-Signage-Lösung für die Kundenbindungskarte von Payback bei REWE.

Als Gutachter unterstützt Dr. Clasen private Auftraggeber und Gerichte bei der Klärung der Umsetzbarkeit von IT-Lösungen und der Beilegung von Streitigkeiten.

### Erfahrungen



### Referenzprojekte

ALDI, arvato eCommerce, Bertelsmann, Canyon Bicycles, Creditreform, fashionette, Money4Gold, OTTO, REWE, Takko, Tom Tailor, Tommy Hilfiger, ...

## **Berufserfahrung**

### **Senior Projektmanager IT / E-Commerce, Dr. Clasen & Partner, 2002–**

Dr. Clasen & Partner unterstützt Kunden in den Bereichen E-Commerce, Unternehmensentwicklung sowie Personalmarketing / -entwicklung. Die von Dr. Ralf Clasen betreuten Projekte sind in der Regel technologieaffin. Die Markteinführung oder Optimierungen im E-Commerce gehören ebenso in diesen Bereich wie Migrationsprojekte in der Softwareentwicklung. Die Analyse und Optimierung von Geschäftsprozessen beim Kunden bildet häufig die Grundlage für die zielgerichtete Auswahl und Einführung von Standardsoftware.

### **Director of Operations, Prokurist, uni-X Software AG, 2001-2002**

Die uni-X Software AG erstellte Softwarelösungen für die Messung und Abrechnung von Netzwerkverkehr in heterogenen Netzen für die Bereiche Datenübertragung und Telefonie.

Als Director of Operations baute Dr. Ralf Clasen in der Wachstumsphase des Unternehmens die kundenbezogenen Bereiche „Internationales Projektmanagement“ sowie „Support“ auf und führte diese zu wirtschaftlichen Erfolgen. Die Position war mit Prokura ausgestattet und direkt dem Vorstand unterstellt.

### **Leiter Softwareentwicklung, mbi software company Osnabrück GmbH, 1996-2000**

Die mbi software company Osnabrück GmbH – vormals bcas Beratung für Computeranwendungen und Software GmbH – erstellte ein ERP-System für die Möbelindustrie mit der Besonderheit eines extrem leistungsfähigen Variantengenerators.

Als Produktmanager war Dr. Ralf Clasen für das operative und strategische Geschäft der Softwareentwicklung in den Bereichen Fertigung, Materialwirtschaft, Einkauf und Kalkulation verantwortlich. Seit 1996 wurden erste Projekte in objektorientierter Technologie zur Marktreife geführt.

## **Ausbildung**

Universität Dortmund, Promotion zum Dr. rer. pol., 1993-1998  
Schwerpunkte Fertigungssteuerung, Verteilte Künstliche Intelligenz,  
Wirtschaftsinformatik, Simulation und objektorientierte Programmierung

Universität Osnabrück, Studium Betriebswirtschaftslehre und Informatik, Abschluss als  
Diplom-Kaufmann, 1988-1993

Schwerpunkte: Produktion, Wirtschaftsinformatik, Informatik

Stadtsparkasse Osnabrück, Ausbildung zum Sparkassenkaufmann, 1986-1988

Gymnasium Carolinum Osnabrück, Abitur, 1986

## **Gutachterliche Tätigkeiten / Projektmediation / -Sanierung**

### **REWE / Payback [2013-2014]**

Im August 2013 Übernahme der Projektverantwortung für das Not leidende Digital Signage-Projekt. Um den nicht verschiebbaren Starttermin des Projektes sicherzustellen, waren eine Situationsanalyse sowie die Erarbeitung und Umsetzung eines neuen technischen Konzepts notwendig.

Besonderer Fokus lag hierbei auf dem Datensicherheitskonzept sowie der Technologieauswahl zur Sicherstellung eines dezentralen Betriebs von über 3.000 Terminals.

Im Rahmen der bestehenden Verträge war eine Mediation zwischen den beteiligten Parteien notwendig, um eine Fortführung des Projektes sicherzustellen.

### **Schmidt-Gruppe [2014]**

Die Inhaberfamilie bat um die fachliche Beurteilung, ob die vorhandene proprietäre Warenwirtschaftssoftware sinnvoll sanierbar und ob auf der vorhandenen Technologie eine Weiterentwicklung Zukunftstauglichkeit versprach.

Auf Basis der Empfehlung zur Ankündigung der aktuellen Lösung wurde ein Abgleich der Anforderungen mit ERP-Branchenlösungen durchgeführt. Ziel des Abgleich war es, die Entscheidung für oder gegen eine erneute Eigenentwicklung treffen zu können.

### **Takko [2015]**

Die Aufgabe bestand in der Beurteilung der Möglichkeit der Einführung einer Omnichannel-Lösung ohne Change Requests an das abzulösenden AS400-System und das in der Einführung befindliche SAP-System.

Auf Basis des Gutachtens wurde es für den Kunden möglich, den Einstieg in den Online-Vertrieb parallel zu der Systemumstellung zu vollziehen.

### **Bulthaup Küchenmöbel [2016]**

Die Geschäftsführung bat um Beurteilung, ob die aktuell vorhandene Diskrepanz zwischen der Variabilität der Kundenwünsche und den recht statischen Produktstammdaten sich in der vorhandenen SAP-Systemumgebung sinnvoll verringern ließe. Hierbei war insbesondere der Abgleich mit Best Practice Lösungen aus dem Küchenmöbelbereich gewünscht.

### **Fashionette [2016]**

Im Rahmen des Wechsels des Logistikdienstleisters kam es zu massiven Abweichungen von der vereinbarten Leistung. Diese Probleme drohten existenzbedrohend zu werden. Die Aufgabe bestand in der Beurteilung der Prozesse und der umgehenden Etablierung angemessener Prozesse. So wurde der Projekterfolg gesichert.

Profil Dr. Ralf Clasen

### LG Stade [2016]

Aus einem Rechtsstreit hatte das Landgericht Fragestellungen zur Funktionsfähigkeit und zur Angemessenheit einer ERP-Lösung zur Begutachtung übergeben. Diese wurden als Co-Sachverständiger bearbeitet.

### LG Hamburg [2017]

Aus einem Rechtsstreit hatte das Landgericht Fragestellungen zur Existenz von Fehlern in einem Internet-Buchungsportal zur Begutachtung übergeben. Diese wurden als Co-Sachverständiger bearbeitet.

### Führender Geschenkartikelhändler [2017]

Eine eCommerce-Agentur hat für den Geschenkartikelhändler einen neuen Online-Shop implementiert und in die vorhandene eCommerce-Architektur aus ERP, Payment-Service-Provider und Logistik-Dienstleister eingebunden. Mittels eines Gutachtens sollte festgestellt werden, ob die deutlich später als geplant in Betrieb genommene Lösung betriebsbehindernd oder betriebsverhindernd fehlerhaft ist.



eCommerce

Filialintegration

Omnichannel

Fulfillment

### NKD [2018]

#### Berater Fulfillment Outsourcing

#### Ausschreibung im B2C eCommerce für die Bereiche Ordermanagement, Logistik und Customer Service

NKD ist einer der führenden Value Fashion Anbieter im deutschsprachigen Raum. Ein Teil der circa 1.800 Filiale bedient bereits das nicht deutschsprachige Ausland.

Mit 10 Jahren Erfahrung im B2C eCommerce ist NKD einer der Pioniere im Omnichannel-Bereich. Aufgrund des aktuellen und geplanten Wachstums bat NKD um die Ausschreibung der Bereiche

- Ordermanagement,
- Logistik und
- Customer Service

Dr. Ralf Clasen betreute den Kunden anhand eines standardisierten Vorgehens, um innerhalb von vier Monaten eine Grundlage für die Make-or-Buy-Entscheidung bereitzustellen.



eCommerce ERP

Filialintegration

Omnichannel PIM

Fashion eCommerce

SAP Payment

## FENIX Outdoor International [2018]

### Interim Manager Omnichannel ERP für Globetrotter

Wechsel der ERP Plattform von SAP zu Microsoft Dynamics AX in einem Umfeld mit hohem Omnichannel-Anteil und einer Vielzahl technischer Integrationen.

FENIX ist als Konzern sowohl in der Herstellung als auch im Retail von Outdoor-Kleidung und - Equipment tätig. Globetrotter ist der größte Omnichannel-Retailer der FENIX-Gruppe.

Die Unterstützung der Omnichannel-Strategie mit allen Use Cases bedarf eines modernen ERP-Systems und einer Reihe integrierter Softwarelösungen.

Dr. Ralf Clasen wurde von FENIX damit betraut im Rahmen des Wechsels von SAP zu Microsoft Dynamics AX die technischen Integrationen und die damit zu definierenden Prozesse zu etablieren. Im Fokus stehen beispielsweise die Einbindung von

- PIM-System,
- Online-Shop mit Verfügbarkeitsabfrage bis in den Filialbestand,
- Payment-Engine für Omnichannel-Payments und mobile instore-Terminals,
- Customer Relationship Management sowie
- einer Reihe kleinerer Subsysteme.

Im Ergebnis entsteht durch die Pilotinstallation bei Globetrotter ein ERP-Blueprint für die komplette Gruppe. Dr. Clasen verantwortet auch das Design von systemübergreifenden Prozessen in der Migrationsphase sowie die Datenmigration in externen Systemen.



eCommerce

ERP

Navision

Magento

Prozessanalyse

PIM

Fulfillment

## Fashionette [2015-2017]

### Berater ERP für eCommerce

#### Auswahl und Einführung einer ERP-Lösung für ein stark wachsendes eCommerce-Startup

Unter der Marke Fashionette hat sich ein führender Shop für Damentaschen und Accessoires etabliert. Um dem Wachstum des Unternehmens Rechnung zu tragen, soll das Ordermanagement aus dem Magento-Shopsystem in ein ERP-System überführt werden.

Dr. Clasen verantwortete die der Auswahl zugrunde liegende Prozessaufnahme und Dokumentation sowie den Prozess zur Auswahl eines geeigneten Systems und Softwarehauses.

Im Rahmen der Einführung unterstützte Dr. Clasen das Team als Interim Manager.

### Interim Manager Fulfillment-Umzug

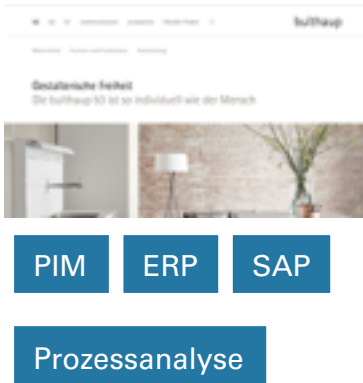
#### Unterstützung im Auswahlprozess und Übernahme der Migrationsverantwortung für die Bereiche Operations und IT

Mit der Entscheidung zum Wechsel des Fulfillment-Dienstleisters stand bei Fashionette ein Kernbaustein der Prozesskette vor der Neuausrichtung.

Der auszuwählende Partner musste in der Lage sein, innerhalb kurzer Zeit verlässlich zwei unterschiedliche ERP-Systeme anzubinden und den Umzug vor dem Weihnachtsgeschäft erfolgreich absolviert haben. Dr. Clasen unterstützte die Auswahlphase als Verantwortlicher für die IT-Integration.

Mit der Entscheidung für den neuen Logistikpartner übernahm Dr. Clasen die Gesamtverantwortung für die Migration und somit alle Arbeitspakete aus den Bereichen IT und Operations. Durch den engen Zeitplan und die parallel laufende Einführung der neuen ERP-Lösung stellt sich das Projekt als besondere Herausforderung dar.

Das Ergebnis kann sich sehen lassen: Ohne Wochenendarbeit wurde der Umzug von IT und Ware bewerkstelligt. Der Versandrückstand war nie größer als 2 Tagesbestellmengen.



## Bulthaup [2016]

### ERP-Datenmodell zukunftstauglich gestalten

#### Begutachtung eines variantenbasierenden Datenmodells für Küchenmöbel

Bulthaup ist der deutsche Küchenmöbelhersteller, der mit seinem Design die Maßstäbe der Branche setzt. Im Rahmen eines Prozessoptimierungsprojekts der INFOsoft AG wurde Dr. Clasen als Gutachter zu Rate gezogen.

Im vorhandenen SAP-System sollte ein variables – und auch im Hinblick auf eCommerce und Industrie 4.0-Anforderungen – zukunftstaugliches Produktdatenmodell etabliert werden. Dr. Clasen brachte seine langjährigen Branchenerfahrungen aus der Küchenmöbelindustrie ein, um die angedachte Umsetzung zu begutachten, den Projektplan zu entwerfen und die technischen Grenzen der Umsetzbarkeit in der vorhandenen Systemlandschaft aufzuzeigen.

#### Prozessentwurf „engpaßorientierte Lieferterminermittlung“

Die Vielfalt an Variationen in der Gestaltung und konstruktiven Änderung von Küchenmöbeln aus Kundensicht treffen in der Praxis auf hochvernetzte Fertigungssysteme und logistische Rahmenbedingungen in Bezug auf die Produktionsreihenfolge.

Somit stellt sich die Küchenmöbelindustrie schon einer Herausforderung der Industrie 4.0 – hochgradig variable Produkte hochautomatisiert zu produzieren. In diesem Umfeld ist die verlässliche Ermittlung eines Liefertermins auf Basis von Engpässen in Produktion und Beschaffung der Schlüssel zur Kundenzufriedenheit.

Für Bulthaup entwarf Dr. Clasen einen flexiblen Prozess zur Lieferterminermittlung.





Fashion eCommerce

Risikomanagement

SAP

Payment

Fulfillment

## **arvato eCommerce [2015-2016]**

### **Berater Risikomanagement Fashion eCommerce**

#### **Optimierung des Rechnungsaufs für den führenden Fulfillment-Dienstleister im Fashion eCommerce**

Sein Know-How im Risikomanagement beim Rechnungsauf bringt Dr. Clasen bei arvato eCommerce ein, um größtmögliche Sicherheit mit möglichst geringen Kosten zu erreichen.

Mit dem arvato-Team wurde eine richtungsweisende Lösung für das Risikomanagement in Online-Shops weiter optimiert und in das SAP-Umfeld portiert.

Dr. Clasen steuerte fachliches Know-How bei, betreute die technische Konzepterstellung und verantwortete die Abnahmetests der neuen Lösung.

#### **Etablierung einer neuen Lösung für die Betrugsabwehr**

Neben Zahlungsausfällen sind Online-Shops zunehmend mit Betrugsversuchen konfrontiert. Die frühzeitige Erkennung von betrugsverdächtigen Transaktionen erfordert

- langjährige Erfahrung im eCommerce sowie
- einen Überblick über die technischen Möglichkeiten und Dienstleister,

um ein System aufzusetzen, das in der Lage ist auch größte Auftragsvolumina sehr schnell automatisiert und manuell in einem IT-unterstützten Prozess auf verdächtige Transaktionen zu untersuchen.

Dr. Clasen verantwortete für den größten B2C-Fulfillment-Dienstleister im Fashion eCommerce die Erstellung des Fachkonzepts sowie die Betreuung des Scrum-Teams als Produkt-Owner. In 15 Wochen entstand ein neues System, das sofort mit der Bearbeitung des relevanten Auftragsvolumens belastet werden konnte.





Fashion eCommerce

demandware

SAP

Filialintegration

Omnichannel

PIM

Payment

ERP

Fulfillment

## Takko Fashion [2015]

### Interim Manager eCommerce IT

Aufbau einer bezahlbaren Omnichannel-Gesamtlösung für einen führenden europäischen Retailer im Value-Fashion-Segment

Parallel zur laufenden SAP-Einführung bestand die Aufgabe von Dr. Clasen darin,

- die Gesamtverantwortung für die Konzeption einer IT-Architektur zu übernehmen,
- die Filialen in eine eCommerce-Gesamtlösung einzubinden,
- in den Auswahlprozessen für Fulfillment-Partner und Systemintegrator die Geschäftsprozesse beizusteuern und die technische Umsetzbarkeit zu vertretbaren Kosten sicherzustellen sowie
- das fachliche und technische Projektteam mit eCommerce-Know-How zu versorgen.

Im Ergebnis war es Dr. Clasen möglich einen demandware-Shop, PIM-Prozesse, einen Fulfillment-Dienstleister und die Kassensysteme zu einer effizienten eCommerce-Gesamtarchitektur zusammenzufügen, ohne dass Change Request am in der Einführung befindlichen SAP-System oder an dessen Vorgänger auf der IBM iSeries-Plattform notwendig waren.



ERP

Magento

Fashion eCommerce

Prozessanalyse

## Schmidt Gruppe (Kappa, Chiemsee, ...) [2014-2015]

### Interim Manager Strategische IT-Entwicklung

Eine mittelständische Textil-Unternehmensgruppe IT-technisch neu aufgestellt.

Die Schmidt Gruppe designed Textilien für eigene Marken und im Private-Label-Geschäft für führende Textilfilialisten sowie Discounter.

Innerhalb von 15 Monaten standen eine Reihe von Aufgaben an:

- Restrukturierung des operativen IT-Betriebs,
- Erarbeitung einer technischen Ablösungsstrategie für die proprietäre Eigenentwicklung,
- Bewertung von Standardsoftware im Hinblick auf Anwendbarkeit und Anpassungsbedarf als Basis der Entscheidung für eine neuerliche Eigenentwicklung,
- die Übernahme der Verantwortung für den Aufbau eines Entwicklungsteams auf Basis von .NET-Technologie sowie
- die Erstellung der Zielarchitektur der Softwarelösung und Leitung des Umsetzungsprojekts.

Ein Fokus im Projekt lag auf der Softwareunterstützung für den Produktentwicklungsprozess. Zum Abschluss wurde die Umsetzungsverantwortung an einen internen Mitarbeiter übergeben.



Terminal UAT

Digital Signage

Kundenbindung

Datenschutz

## REWE [2013-2014]

### Interim Manager IT für die Payback-Einführung Digital Signage in über 3.000 Märkten eingeführt und Gesamtlösung zum Abnahmetest geführt

Das führende Kundenbindungssystem Payback wurde zum März 2014 bei REWE eingeführt. Im Rahmen dieses Projekt wurden interaktive Terminals mit Werbeflächen in über 3.000 Märkten installiert. Dr. Clasen

- übernahm die Verantwortung für die technische Konzeption der auf Web-Technologie basierenden Softwarelösung auf den Terminals,
- das Konzept zur Absicherung des Terminalbetriebs und die regelmäßige Versorgung aller Terminals mit Content sowie
- die Abstimmung des Datenschutzkonzepts bei der Vernetzung der Infrastrukturen von REWE und Payback.

Neben der Betreuung des Roll-Out-Teams leitete Dr. Clasen auch den User-Acceptance-Test für die Lösung aus Kassenintegration und Backend-Services. Die Investition in die Terminal-Infrastruktur und den -Rollout beträgt nahezu 20 Mio. Euro.



eCommerce ERP

Prozessanalyse

## Canyon Bicycles [2013]

### Berater ERP für eCommerce

#### Online Pure-Player auf eine solide ERP-Basis gebracht

Canyon Bicycles entwickelt und produziert hochwertige Sportfahräder und vertreibt diese über das Internet.

Zur Unterstützung des Wachstums stand die Entscheidung für eine neue ERP-Software an. Im Rahmen des Entscheidungsprozesses nahm Dr. Clasen die relevanten Prozesse in Auftragsabwicklung und Kundenservice auf, um sie als Anforderungen in den Auswahlprozess für ein neues ERP einzubringen.

eCommerce

## Creditreform Hamburg [2013-]

### Moderator eCommerce Marktplatz Hamburg

#### eCommerce-Know-How (auch) für klassische Händler

Die Creditreform Hamburg ist ein alteingesessener Dienstleister für Wirtschafts- und Bonitätsauskünfte sowie darauf aufbauende Finanzdienstleistungen.

Für die Kunden der Creditreform stellt Dr. Clasen aktuelle Themen aus der Welt des eCommerce zu einem Programm zusammen, findet hochkarätige Vortragende und moderiert die Veranstaltungen.

## OTTO [2012-2013]

### Projektleiter eCommerce

#### Multiprojektmanagement in der Phase des Wechsels zwischen zwei eCommerce-Plattformen

Im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung betreute Dr. Clasen sowohl Optimierungen an der Altplattform als auch Auswahl- und Architekturprozesse im Online-Marketing, die beide Plattformen einbezogen:

- Die Couponing-Lösung wurde kundenfreundlicher gestaltet.
- Rechtssicherheit in Bezug auf Pflichtangaben in Online-Shops wurde in der kompletten Kette von der Produktdatenanreicherung bis zur Präsentation in den Shops in enger Abstimmung mit den Juristen erreicht.
- Die Informationsarchitektur des Shop-Systems wurde im Rahmen eines Projekts mit einem UX-Team optimiert.
- Performance-Steigerungen der Produktübersichtsseiten zum Zweck der Conversion-Rate-Optimierung stellten ein weiteres Teilprojekt dar.
- Ein großer Fokus lag auf der Auswahl und der Einführungsplanung einer Online-Marketing-Lösung auf Basis von Big-Data-Technologie. Mit dieser Lösung hat OTTO die Umstellung auf dynamische Attributierung von Customer Journeys als erster großer Versender in Deutschland erfolgreich durchführen können.

In den Projektteams wurde teilweise nach PMI, teilweise bereits agil mit SCRUM gearbeitet



Fashion eCommerce

Intershop

PIM

Big Data

SCRUM

Online-Marketing

Shop-Entwicklung

PIM

SAP

eCommerce

Zahlungsgarantien  
für den Rechnungskauf  
in Online-Shops



eCommerce

Payment

Risikomanagement



Fulfillment

## Unternehmen der Bertelsmann-Gruppe [2012]

### Strategieberater

Technologieunternehmen auf die Marktentwicklung ausrichten

Moderation der strategischen Positionierung eines Unternehmens mit Kompetenzen in den Bereichen SAP, digitale Kommunikation und Produktdatenmanagement:

- Analyse der Marktgegebenheiten und Zielgruppen
- Abgleich mit den Kernkompetenzen des Unternehmens
- Festlegung strategischer Handlungsfelder im Rahmen der kontinuierlichen Weiterentwicklung

## Marktstudie Zahlungsgarantien [2011-2012]

### Berater Risikomanagement

Rechnungskauf ohne Risiko! Die Marktstudie zeigt, worauf es bei der Zahlungsgarantie ankommt.

Der Markt der Zahlungsgarantien für den Rechnungskauf ist für viele Shopbetreiber zu unübersichtlich. Die Angebote unterscheiden sich in Kosten, Umfang und Rahmenbedingungen.

Die Marktstudie zu Zahlungsgarantien hilft dem Shopbetreiber, die für sein Geschäftsmodell passende Garantie zu finden.

## Money4Gold [2009-2010]

### Projektleiter Fulfillment

Service der Goldklasse – Customer Service und Logistik für den Edelmetallankauf

Goldankauf ist Vertrauenssache. Der in den USA börsennotierte Anbieter Money4Gold sprach daher Dr. Clasen & Partner an, um Customer Service und Logistik kundenorientiert und sicher in Deutschland aufzubauen.

Alle durch Fernsehwerbung akquirierten Kunden bekamen Ihr Servicepack innerhalb eines Werktages zugesandt und alle eingehenden Goldlieferungen verließen taggleich den Umschlagpunkt zur Bewertung und Weiterverarbeitung.



eCommerce

Payment

Fulfillment

Risikomanagement

Shop-Entwicklung



Fashion eCommerce

Fulfillment

Customer Service

Payment

## Aldi Blumenservice [2008-]

### Projektleiter eCommerce

#### Blumen online bestellt und frisch versandt

Aldi ist einer der führenden deutschen Discounter. In Kooperation mit einer der größten europäischen Vermarktungsorganisationen für Blumen – der Landgard eG – wurden die Entwicklung und der Betrieb einer Shoplösung zum Versand von Schnittblumen beauftragt.

- Konzeption des Shopsystems
- Auswahl und Betreuung der Technologiepartner
- Realisierung einer hochverfügbaren und leicht skalierbaren Lösung
- Aufbau von Customer Service
- Etablierung weiterer Zahlungsverfahren

Technisch besteht die Herausforderung aus dem Peak an Besuchern und Käufern zum Muttertag.

## Tom Tailor [2007]

### Projektleiter eCommerce Backend Services

#### Etablierung sämtlicher kundenbezogener Prozesse für den Online-Shop in weniger als 4 Wochen

eCommerce hört nicht beim Bestellklick auf. Tom Tailor hatte nur eine Vorlaufzeit von 4 Wochen zum Einrichten von

- Lagerhaltung, Wareneinlagerung und Versand
- Rechnungsschreibung, Risikomanagement, Bonitätsprüfung und Zahlungsverkehr
- Customer Service
- Schnittstellen zum Shop und zu Bonitätsdienstleistern

Vom ersten Tag an wurden alle Pakete pünktlich versandt und alle Prozesse zur Zufriedenheit von Auftraggeber und Besteller ausgeführt.



Fashion eCommerce

SAP

Fulfillment

Payment

Customer Service

Shop-Entwicklung

## Tommy Hilfiger [2005-2008]

### Projektleiter eCommerce

Verantwortung für die Etablierung des eCommerce in Deutschland und den Roll-Out in 8 europäische Länder

Der Markteintritt der Weltmarke Tommy Hilfiger in den Online-Handel wurde von Dr. Clasen als Projektleiter des Generalunternehmers verantwortet:

- Etablierung der Back-End-Prozesse in Versand, Risikomanagement und Customer Service
- Beauftragung der Shop-Programmierung und des Marketings
- Einbindung des Projekts in die Denk- und IT-Struktur des Konzerns
- Ausweitung des Geschäfts auf 8 Länder innerhalb kürzester Zeit
- Konzeption der Belieferung des Nicht-EU-Auslands

Innerhalb von 6 Monaten waren ein individueller Shop programmiert und die Backend-Prozesse aufgesetzt. Kontinuierlich wurden die Prozesse in den Folgejahren optimiert, um aus dem stark ansteigenden Umsatz ein lukratives Geschäft für den Auftraggeber zu generieren.