



## Case Study Bründl Sports

Gründung: 1956

Sitz: Kaprun, Österreich

Branche: Sportverleih

Mitarbeiter: 550

Umsatz: 69 Mio. Euro netto<sup>1</sup>

Partner:



### Das Unternehmen

Bründl Sports ist mit 30 Shops an neun Standorten der größte Sport- und Verleih-Händler in Österreich. 2019 trennte sich das Unternehmen nach 49 Jahren von seinem Kooperationspartner INTERSPORT Austria, um gezielt die eigene Philosophie zu verfolgen.

### Die Herausforderung

Ziel des eigenen Onlineauftritts war es, die exzellente Servicekultur von Bründl Sports in die digitale Welt zu übertragen. Dafür sollte die Online-Verleihplattform nicht nur den steigenden Anforderungen der Kunden gerecht, sondern auch mit dem Shopteil nahtlos verbunden werden.

### Die Lösung

Auf Basis von commercetools wurde eine Verleih-Plattform mit einem intuitiv bedienbaren Buchungsprozess realisiert und nahtlos in die neu gestaltete Website integriert. Touchpoints an den Bergbahnen – u.a. mietbare Skidepots – verzahnen Online- und Offline-Erfahrung.

### Das Ergebnis & Ausblick

Bründl Sports verfügt jetzt über eine hoch-skalierbare, modulare Commerce-Plattform, deren Grundlage die Headless-Software von commercetools bildet. Funktionen und Systeme wie CMS, Warenwirtschaft und POS sind nahtlos integriert und können bei Bedarf jederzeit erweitert werden.

<sup>1</sup> <https://www.textilwirtschaft.de/business>

# E-Commerce am Gipfel: Sportartikel-Verleih mit Anspruch

Online-Verleih trifft Corporate Experience: Bründl Sports ist mit jährlich über 15.000 neuen Paar Ski, mehr als 11.000 Paar Skischuhen und 23 Shop-Standorten in Österreich<sup>2</sup> der größte Skiverleiher in den Alpen. Nach der fast 50-jährigen Zusammenarbeit mit INTERSPORT sollte ein eigener Markenauftritt entstehen, der die Visionen und Werte von Bründl Sports transportiert und die Online-Erfahrung nahtlos mit den lokalen Shops verbindet.

*„Wir freuen uns, wenn unsere Kunden positive Energie mit auf den Berg und wieder nach Hause nehmen. Täglich leben unsere 550 Mitarbeiter eine einzigartige Beratungs- und Servicequalität für ausgezeichnetes und vor allem individuell passendes Sportequipment. Diese Identität der Marke Bründl und unsere Sportbegeisterung soll auch online spürbar werden.“*

– Christoph Bründl, Visionär und Magic Moment Manager bei Bründl Sports

Eine Online-Erfahrung, die das transportieren soll, wofür das Unternehmen steht, muss viel können. Bestenfalls schlägt sie die Brücke in die physischen Stores und holt die Kunden überall dort ab, wo sie ihren Sport leben: beim Verleih ebenso wie an der Tal- oder Bergstation. Kurzum: ein Omnichannel-Erlebnis an sämtlichen Touchpoints.

*„Wir hatten hohe Ansprüche an unsere neue Softwarelösung. Die Plattform sollte jederzeit die flexible Anbindung individueller Apps und Services erlauben, damit wir neue Angebote und Ideen für unsere Kunden schnell umsetzen können. Zudem war uns wichtig, dass sie API- und Cloud-basiert und damit skalierbar ist. Wir wollten unseren Kunden eine einzigartige und unvergessliche Erfahrung auf allen Kanälen bieten.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

Die Digitalagentur Pixelart stand Bründl Sports bei dem Projekt von der Idee über das Design bis hin zur Realisation zur Seite und schlug nach einer ausführlichen Analyse zunächst eine Shortlist mit Anbietern vor, die die Kriterien erfüllten.

Letztlich kristallisierte sich commercetools als ideale Lösung heraus – aufgrund der gestellten Anforderungen und der guten Erfahrungen, die Pixelart bei vorangehenden Projekten in der Zusammenarbeit mit commercetools gemacht hatte.

Rasant ging es weiter: In nur 12 Monaten realisierte das Team von Pixelart in intensiver Zusammenarbeit mit Bründl Sports eine moderne und zukunftssichere Commerce-Plattform auf Basis von commercetools, die alle Anforderungen an Sicherheit, Performance und Skalierbarkeit vollends erfüllt.

Durch ihre modulare Architektur wächst die Plattform nun flexibel mit dem Unternehmen – ganz gleich, welche Herausforderungen die Zukunft bringt. Weitere Shops wie das – nach eigenen Angaben – „innovativste Sporthaus der Alpen“ in Kaprun werden folgen und ebenfalls an die Plattform angebunden werden. Und auch im Internet wird das dynamische Unternehmen seine Omnichannel-Strategie weiter ausbauen.

## Volle Flexibilität für Bike und Ski

Urlauber, die ihre Reise in die Berge planen, finden auf der Bründl-Website individuelle Empfehlungen für die Ausrüstung. Der Ski- & Bike-Finder weist den Weg zum passenden Sportequipment. Reservierungen und Personendaten lassen sich nachträglich bis kurz vor Abholung im Shop online ändern oder ergänzen.

Ein durchgängiges Navigationskonzept verbindet die Website-Features mit dem Verleih-Erlebnis auf einer integrierten Plattform. Durch laufende Usability-Tests während der Umsetzung konnten mögliche Barrieren im Buchungsprozess sicher erkannt und beseitigt werden. Den Grundstein für das stark performante und skalierbare Gesamtsystem mit hochflexibler Architektur legte die Headless-Plattform von commercetools.

<sup>2</sup> Insgesamt unterhält Bründl Sports 30) Shop-Standorte

## Ungewöhnliche Touchpoints für magische Bergmomente

Neben der neu geschaffenen Marken- und Produktwelt sowie einem Online-Magazin informiert der Online-Auftritt über Top-Events in den Alpenregionen. Auch die Anmeldung dazu ist direkt über den Webauftritt möglich.

Einen echten Coup zum Thema Touchpoints landete Bründl Sports mit seinen Skidepots an den Talstationen der Bergbahnen. Hier muss keiner seine Skier oder sein Board abends in das Auto laden oder in den Skibus hieven. Die Kästen an der Talstation können für zwei oder vier Personen angemietet werden. Sie sind nicht nur beheizt und belüftet, damit Schuhe, Helm und Handschuhe trocknen, sondern auch ganz komfortabel mit der Skikarte zu öffnen und wieder zu verschließen.

*„Auf Wunsch können die Skier auch über Nacht ausgetauscht werden, beispielsweise wenn man sportlicheres Equipment ausprobieren möchte oder am nächsten Tag Tiefschnee in Aussicht steht. Auch Skiservice und Reparaturen sind über Nacht möglich. So viel Komfort haben Wintersportler noch nicht erlebt.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

Die Skidepots sind heiß begehrt und müssen von den Kunden vorab reserviert werden. Da das System die Kontingentabfrage über die Plattform abgleicht, haben Kunden, die ohnehin online buchen, einen gewissen Vorteil.

Die Produkte und Services sind nach der Online-Buchung praktisch innerhalb von einem Tag an der Piste verfügbar. Die Seite fungiert somit als Sprungbrett zum Kunden im Shop und sämtlichen Touchpoints. Und Bründl Sports wäre nicht Bründl Sports, wenn nicht beim Bau der nächsten Bergbahn bereits die Integration der Skidepots schon in Planung wäre.

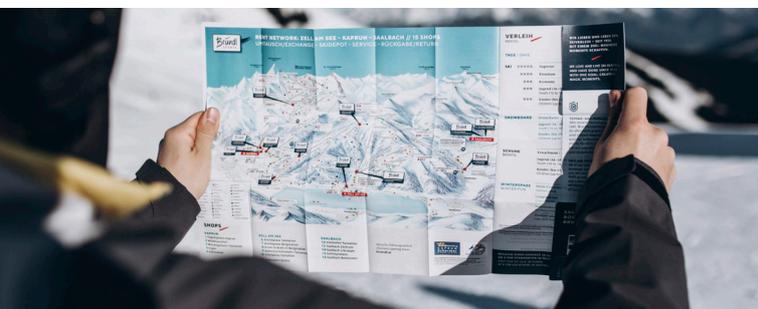
## Buchungen, Verfügbarkeiten & Preise im Griff

Im Zentrum der Plattform steht der neu gestaltete Online-Verleih, über den Kunden einfach und schnell die passende Skiausrüstung und Bikes für jede Herausforderung finden und mit wenigen Klicks buchen können. Dazu wurden verschiedene Systeme wie Content-Management, Warenwirtschaft und POS über Standard-Schnittstellen APIs nahtlos in die Plattform integriert und durch ein smartes Gebühren-Management ergänzt.

Über ein eigens entwickeltes Administrations-Tool lassen sich Gebühren je nach Leihdauer, Saison und Wochentag bzw. -ende hinterlegen. Wichtig für den Kunden dabei: Bei Rückgabe und Bezahlung gelten die Preise zum Zeitpunkt des Ausleihvorgangs im Online-Shop, so kann man sich zum Beispiel Frühbucherrabatte sichern.

Über das Administrations-Tool lassen sich auch die Reservierungen für jeden Verleih-Shop individuell einsehen und verwalten. Speziell entwickelte Dashboards zeigen den Mitarbeitern die wichtigsten Kennzahlen der Plattform in Echtzeit. Besonderes Augenmerk legt Bründl Sports auf höchste Zuverlässigkeit und Performance des Systems.

Die komplexe Berechnung von Preisen und Verfügbarkeiten muss auch bei hoher Nachfrage schnell und fehlerlos funktionieren. Dies wird durch eine resistente Software-Architektur und leistungsfähige Services sichergestellt. Wenn zu Beginn der Weihnachtsferien 800 Kunden ihr Equipment innerhalb von nur wenigen Stunden an einem einzigen Shop-Standort abholen, muss das System diesem Ansturm standhalten. Für Bründl Sports ist es also fast „normal“, dass an manchen Tagen mehrere tausend Paar Skier gleichzeitig an die Kunden ausgegeben und natürlich auch wieder retourniert werden. Die neue Plattform bewies in ihrer ersten Saison, dass sie solche Spitzen problemlos meistert.



Feedbacks und Bewertungen von Kunden können direkt beantwortet und auf der Plattform veröffentlicht werden.

*„Das Empfehlungsmarketing über die Website funktioniert ausgezeichnet. Wir hatten allein in der ersten Wintersaison über 6.000 Online-Bewertungen – und das trotz der Corona-Pandemie ab Mitte März 2020.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

Auch in Bezug auf die Corona-Krise haben sich die Features als stabil erwiesen. Innerhalb von drei Tagen stornierten mehrere tausend Nutzer verständlicherweise ihre Buchungen. Da Stornos vollautomatisiert ablaufen, hatten die Kunden innerhalb weniger Tage ihre Leihgebühren wieder auf dem Konto gutgeschrieben. Ein weiterer Beweis für die flexible und agile Performance der Plattform.



## Riesen-Slalom für Profis: Flexibel für künftiges Wachstum

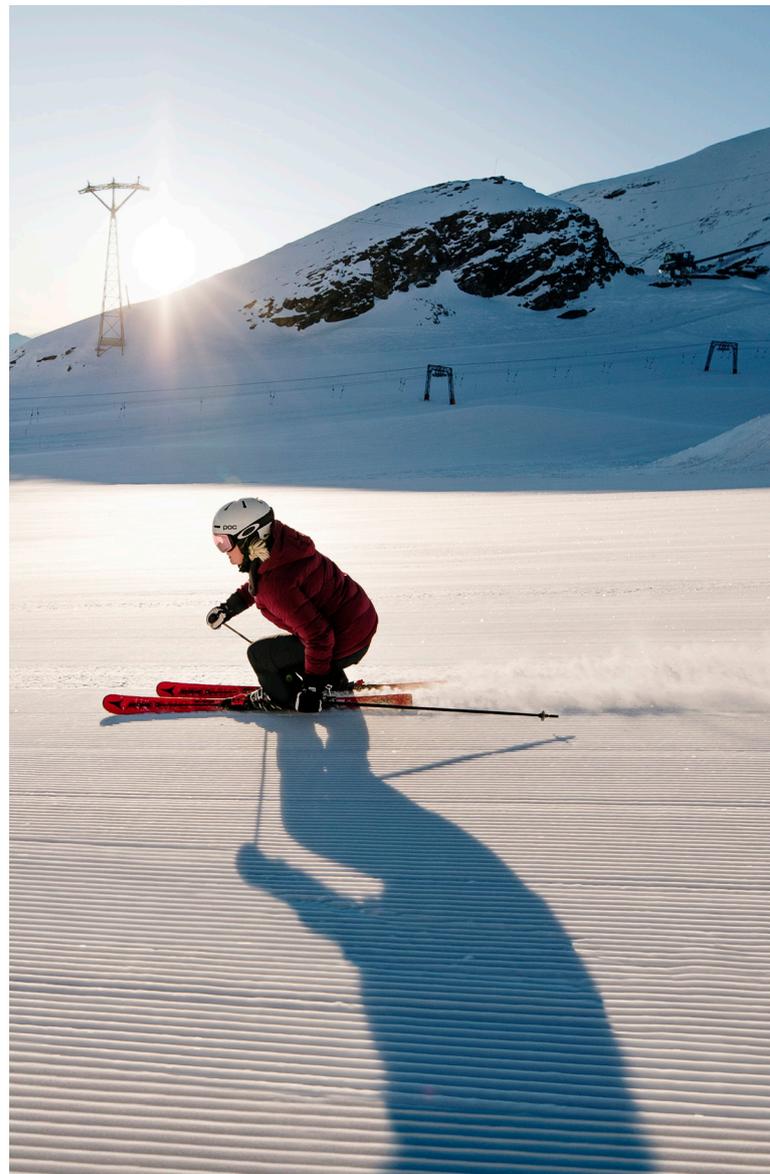
Insgesamt wurde die Plattform schnell und flexibel umgesetzt – einschließlich Anbindung von Warenwirtschaft, POS-System und CMS/ DPX von Magnolia als Basis für spannende Content-Erlebnisse. Durch die cloud-basierte API-Lösung von commercetools ist sie jederzeit flexibel erweiterbar.

Die Ideen für aufregende Erlebnisse am Berg gehen bei Bründl Sports jedenfalls nicht aus. Erst im vergangenen Winter wurden beispielsweise neue Verleih-Services realisiert und auch bestehende Drive-in-Stationen am Berg angebunden, an denen Kunden entweder zu einem schnellen Skiservice oder einem fliegenden Ski-Wechsel Halt machen können. Service-orientierte Ideen wie diese brauchen ein flexibles System, damit sie schnell und unkompliziert an die Plattform angebunden werden können.

*„Wir blicken absolut optimistisch in die Zukunft und sind für Herausforderungen exzellent aufgestellt. Allein die Ergebnisse der ersten Saison sind mehr als vielversprechend – und das trotz der Corona-Krise. Wir hatten eine sehr vorsichtige Planung für das erste Jahr – immerhin ging es um eine völlig neue Plattform für eine neue Marke und einen kurzen Zeitraum für die Etablierung des neuen Markennamens Bründl Sports. Diese vorsichtigen Hochrechnungen konnten wir um 25 Prozent toppen und dies obwohl, die Skisaison Corona-bedingt vorzeitig Mitte März endete.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

Durch die konsequente Trennung von Frontend und Backend mittels Headless-Architektur sind flexible Anpassungen künftig jederzeit unkompliziert möglich. So kann Bründl Sports sein an physischen Shops und sein Online-Business sukzessive erfolgreich ausbauen.



## Gemeinsam bergauf: Mit Partnern in die Zukunft

Den geleisteten Entwicklungsaufwand teilt Bründl Sports gern kollegial mit nahestehenden Händlern ähnlicher Größe, die die Plattform von Bründl als Basis für ihre eigenen Verleihsysteme und Kundenservices nutzen können.

*„Schon das Prinzip des Skiverleihs ist auf Nachhaltigkeit ausgelegt: Das Bestehende soll von mehreren genutzt werden können. Und genau so bieten wir anderen Sporthändlern als Partnern an, unsere Plattform ebenfalls zu nutzen. Dieser Kooperationsgedanke bewährt sich nicht nur im Sinne der gemeinsamen Nutzung. Auch der Erfahrungsaustausch und die stetige gemeinsame Weiterentwicklung der Services für unsere Kunde stellen einen enormen Mehrwert dar.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

Für so innovative und nachhaltige Pläne kann sich Bründl Sports auf seine Technologie-Partner verlassen. Und das entspricht ganz dem Gedanken des Unternehmens: langfristige Kooperationen, transparente Kommunikation und lösungsorientiertes Denken sind wichtige Grundpfeiler und waren Kriterien für die Auswahl von commercetools.

*„Wir suchen die Systeme und Lösungen auch mit Blick auf die Menschen aus, die dort arbeiten. Denn man arbeitet langfristig zusammen, das muss passen und auf Augenhöhe geschehen. Auch ein respektvoller partnerschaftlicher Umgang ist uns wichtig. In unserer ersten Saison mit commercetools konnten wir uns davon überzeugen, dass all das gegeben ist, und so fühlen wir uns sehr wohl mit unserer Wahl.“*

– Wolfgang Huber, Leitung IT bei Bründl Sports

## System-Architektur der Bründl Sports Online-Plattform

- Commerce-Plattform: commercetools
- Cloud Provider: Amazon Web Services (AWS)
- Datacenter: Conova
- Content Management System (CMS): Magnolia
- Digital Experience Plattform (DPX): Magnolia
- Frontend Stack: Vue.js, Magnolia



## Über commercetools

commercetools ist ein weltweit führendes Software-Unternehmen und steht für die gleichnamige Plattform für den B2C- und B2B-Handel der nächsten Generation. Die cloudbasierte headless E-Commerce-Software stützt sich auf einen API-First-Ansatz und flexible Microservices. Damit können Unternehmen ihren Kunden über alle Touchpoints hinweg umfassende und inspirierende Einkaufserlebnisse bieten.

Seit seiner Gründung 2006 hat commercetools seinen Hauptsitz in München. Mit Niederlassungen in den USA, in Europa und im asiatisch-pazifischen Raum ist das Unternehmen global aufgestellt. Internationale Marken, darunter auch Fortune-500-Unternehmen, verlassen sich auf die commercetools-Plattform.

