

Primark – Unterstützung des kontinuierlichen Geschäftswachstums

Primark

Case Study



Primark-Geschäfte verlassen sich auf ihre Fähigkeit, den richtigen Lagerbestand am richtigen Ort und zur richtigen Zeit zu haben. Objectivity bietet rund um die Uhr Support- und Wartungsdienste, um das ordnungsgemäße Funktionieren der geschäftskritischen Back-Office-Systeme von Primark sicherzustellen.

Geschäftsanforderungen

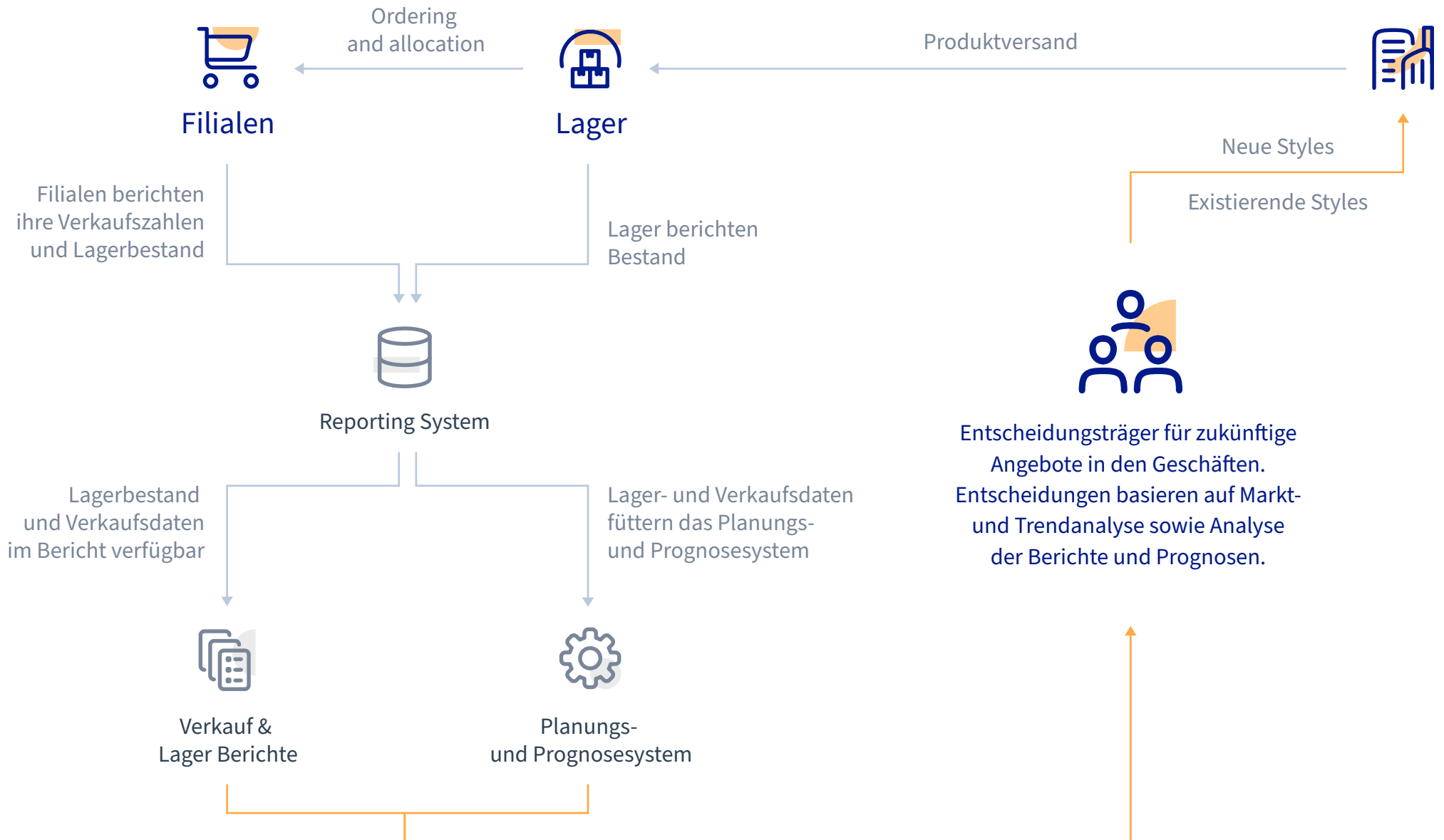
Das globale Geschäftsmodell von Primark basiert auf der Bereitstellung hoher Verkaufsmengen bei niedrigeren Einzelhandelsmargen. Dies wird erreicht, indem große Mengen gekauft und die laufenden Geschäftskosten auf ein Minimum reduziert werden, wodurch die Kunden von Primark sparen können.

Die Bereitstellung hochwertiger, aktueller Designs zu einem guten Preis-Leistungs-Verhältnis erfordert einen starken Fokus auf die Kombination der neuesten Mode mit schlanken Abläufen ([Lean Operations](#)), um die Kunden von Primark in diesem wettbewerbsintensiven Markt und mit sich zunehmend ändernden Konsumgewohnheiten (Online Einkäufe), zufrieden zu stellen. Die Investitionen von Primark in spannende Destinationen werden unerwartet schlechte Leistungen bringen, wenn Kunden, aufgrund von Problemen der Warenallokation und Verwaltung, sich nicht auf die Verfügbarkeit hochwertiger, modischer Kleidung verlassen können.

Um dieses Versprechen zu erfüllen, ist Primark auf Lagerverwaltung, Bestellung, Berichterstattung und auf das zentrale Datenverarbeitungssystem angewiesen. Diese Systeme sind für die effiziente Verarbeitung von Lager- und Verkaufsdaten über Nacht unerlässlich, um die tägliche Zuordnung, Bestellung, den Versand und die Lieferung von Lagerbeständen zu erleichtern und dem Unternehmen wichtige Berichte zu liefern.

Die Bestellsysteme von Primark basieren auf Tagesenddaten, die von den Geschäften, Lager, Spediteuren und anderen Dritten bereitgestellt werden, um eine genaue Ansicht des verfügbaren Lagerbestands zu erhalten. Um sicherzustellen, dass die Verarbeitung über Nacht abgeschlossen werden kann, ist es wichtig, dass alle Daten zum richtigen Zeitpunkt verfügbar sind bevor die Geschäfte früh morgens mit der Bestellung beginnen.





Die Bedeutung von Zeit- und Unternehmenskritikalität in der Verarbeitung, die jede Nacht durchgeführt wird, erfordert eine 24/7 Unterstützung der Systeme, um sicherzustellen, dass Probleme umgehend behoben werden können, das Verarbeitungsfenster geschützt wird und die Geschäfte Bestellungen aufgeben können.

Wichtige Informationen, die bei der Verarbeitung über Nacht verwendet werden, werden von Primark Mitarbeitern während der regulären Geschäftszeiten eingegeben. Diese Informationen wirken sich darauf aus, welcher Bestand verfügbar ist und von den Filialen bestellt werden kann, sowie auf die Zuordnung des Lagerbestands zu bestimmten Filialen. Es ist daher wichtig, die Verfügbarkeit und nahtlose Leistung der Primark-Systeme während der Geschäftszeiten sicherzustellen und auftretende Probleme schnell zu lösen.

Die tägliche Berichterstattung ist für das Unternehmen auch von entscheidender Bedeutung, da sie die Informationen liefert, die für eine genaue Planung und Zuordnung des Bestands erforderlich sind. Es ist wichtig, dass alle Daten rechtzeitig verfügbar sind, um sicherzustellen, dass wichtige tägliche Berichte abgeschlossen werden können.

Die technische Landschaft von Primark ist vielfältig und ihre Systeme erfordern eine Reihe von Kompetenzen, um den Support und die Wartung bereitzustellen, die zur

Sicherstellung der Systemverfügbarkeit erforderlich sind. Das Team von mehr als 30 erfahrenen Support-Ingenieuren von Objectivity kann verschiedene Technologien unterstützen – von Unix über Java- oder .NET-basierte Lösungen bis hin zu modernen webbasierten [Low-Code-Anwendungen](#) sowie komplexen Datenbank- und [BI-Lösungen wie MS SQL, Teradata, oder Tableau](#).

Projekt Details

Seit Beginn der Partnerschaft im Jahr 1991 unterstützt das Objectivity-Team Primark beim Entwerfen, Entwickeln, Unterstützen und Warten der kritischen Systeme, die während der beispiellosen Wachstumsphase des Unternehmens ihre täglichen Lager- und Verkaufsdaten erfassen, verarbeiten, abgleichen und analysieren. Zunächst unterstützte das Objectivity-Team die grundlegende Entwicklung. Aufgrund der engen Zusammenarbeit mit dem Primark-Team und seinen zahlreichen Drittanbietern forderte das Unternehmen Objectivity jedoch auf, mehr Verantwortung zu übernehmen.



Das Objectivity-Team bietet derzeit rund um die Uhr Support- und Wartungsdienste an.

Dazu gehören:

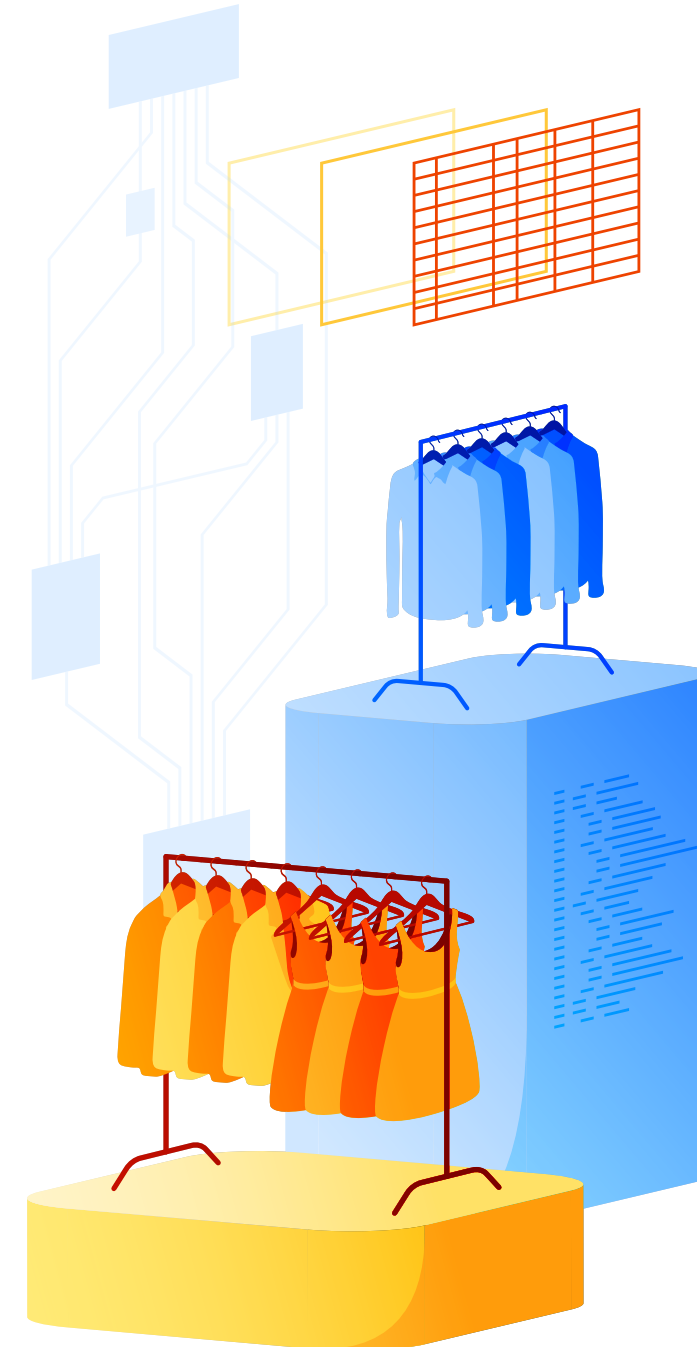
- Anwendung von ITIL-Best Practices, um sicherzustellen, dass Systeme in der Lage sind, sich ändernde Geschäftsanforderungen durch kontinuierliche Serviceverbesserung zu erfüllen. Dadurch gelingt es Primark einen schnellen und schlanken Geschäftsablauf zu erlangen.
- Lösung von Problemen und Einführung neuer Funktionen in enger Zusammenarbeit mit allen Teams.
- Sicherstellung einer ordnungsgemäßen Systemkapazität und -leistung für mittlerweile fast 30 Jahre, während Primark ein konstantes Geschäftswachstum verzeichnet, insbesondere in Spitzenzeiten.
- Proaktives Identifizieren von Problemen und Serviceverbesserungen, Beheben von benutzerdefinierten Problemen und Bereitstellen von Optimierungen und Verbesserungen für kritische Back-Office-Systeme.
- Betrieb von Hotlines rund um die Uhr, Durchführung proaktiver Überwachung und Problemlösung, Entwicklung automatisierter Alarmierungs- und Korrekturtools als direkte Schnittstelle zum internen

Service Desk von Primark, sowie die Unterstützung schneller Korrekturen für eine Reihe interner Systeme und Systeme von Drittanbietern.

- Nächtliche [Überwachung und Verwaltung der Systemverarbeitung](#), um sicherzustellen, dass die Systeme rechtzeitig geöffnet werden.
- Beratung und Fachwissen zu Themen, welche die Systeme betreffen, welche außerhalb des Verantwortungsbereichs des Teams liegen.

Darüber hinaus entwickelte das Objectivity-Team automatisierte Überwachungs- und Warn-Dashboards für Systeme, Ausfallzeiten, Verarbeitungsverzögerungen oder unerwartetes Verhalten (die sich sonst auf die Verarbeitung über Nacht oder die Verfügbarkeit des Endbenutzersystems auswirken würden). Darüber hinaus konnte das Team vorbeugende Maßnahmen ergreifen, um sicherzustellen, dass Probleme identifiziert, untersucht und gelöst werden.

Das Objectivity-Team erweiterte die Überwachung und Warnung um Schnittstellen von Drittanbietern. Somit kann man sicherzustellen, dass fehlende, ungültige oder beschädigte Daten so früh wie möglich erkannt werden. Auf diese Weise können Dritte Probleme lösen, ohne die Verarbeitung zu beeinträchtigen.



Geschäftsvorteile

Das Objectivity-Team übertrifft konsequent die SLA- und KPI-Ziele von Primark und gewährleistet eine hohe Verfügbarkeit von durchschnittlich über 99,8% auf allen unterstützten Systemen. Dadurch wird sichergestellt, dass die Primark-Filialen in der Lage sind, Bestellungen aufzugeben und Preise zuverlässig und pünktlich zu verwalten.

Alle 2019 ausgelösten Vorfälle mit hoher Priorität wurden innerhalb der angegebenen Zeiten beantwortet, und über 98% der Probleme wurden innerhalb der gewünschten Zeit gelöst.

Seit dem Beginn der technischen Partnerschaft der Unternehmen im Jahr 1991 hat der proaktive und kollaborative Ansatz des Objectivity-Teams bei Support und Wartung die Anzahl der Vorfälle verringert, da die Geschäftstätigkeit von Primark weiter gewachsen ist. Gemeinsam haben die Teams eine konsequente Reduzierung der servicebezogenen Problemmeldungen erzielt, was zu einer höheren Systemstabilität und -verfügbarkeit geführt hat. Damit wird das Ziel von Primark unterstützt, schlanke Abläufe und eine hohe Servicequalität zu erzielen.

Aufgrund der kontinuierlichen Verbesserung unterstützen die Systeme von Primark weiterhin die sich ändernden Anforderungen eines wachsenden Unternehmens. Da das von den Systemen verarbeitete Datenvolumen mit der Zeit zunimmt und das Unternehmen wächst, erzielt Primark weiterhin hervorragende Ergebnisse durch Prozessoptimierung. Das Objectivity-Team hat sich mit der Notwendigkeit von Primark befasst, längere Geschäftszeiten zu betreiben und den Betrieb effizienter zu gestalten, indem die Batch-Verarbeitung über Nacht um bis zu 28% und die Erstellung kritischer Berichte um bis zu 63% reduziert wurden.

Das Objectivity-Team stellt sicher, dass die komplexen und voneinander abhängigen Komponenten des Systems einwandfrei zusammenarbeiten. So kann Primark die Bedürfnisse seiner Kunden bei jedem Besuch des Geschäfts erfüllen.

PRIMARK®

Primark ist ein internationaler Einzelhändler, der die neueste Mode, Schönheitsprodukte und Haushaltswaren zum besten Preis anbietet. Einfach gesagt: Amazing Fashion, ohne dabei das Konto zu sprengen.

[primark.com/de](https://www.primark.com/de)



Kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren.

Melden Sie sich bei uns, wenn Sie dieses Thema oder andere digitale Strategien besprechen möchten.

Objectivity Ltd

9 Westwood House,
Westwood Business Park
Coventry, CV4 8HS
United Kingdom
+44 (0)2476 420000

Objectivity GmbH

Neue Mainzer Str. 75,
60311 Frankfurt am Main,
Deutschland
+49 160 95667774

www.objectivity.co.uk

www.objectivity.de

[f](#) [t](#) [in](#) [v](#) [g](#) @objectivityltd



Wir sind für Sie da

Beteiligung in jeder Phase
Ihres Projekts.