

**HIRMER**  
SERVICE

## Modehaus HIRMER setzt internationale Expansion mit Melissa erfolgreich um



HIRMER unterhält in München das weltweit größte Modehaus nur für Männer. Darüber hinaus bietet das Unternehmen seine hochwertigen Waren in einem Online-Shop an. Mit den Lösungen von Melissa zur Adressvalidierung konnte die Internationalisierung des Online-Shops erfolgreich umgesetzt werden.

Die HIRMER-Gruppe verbindet die Tradition eines in der dritten Generation inhabergeführten Münchner Familienunternehmens mit der Dynamik eines modernen Unternehmensverbundes. Neben seinem Stammhaus bietet HIRMER Männermode von vielen Topmarken auf der Webseite [www.hirmer-grosse-groessen.de](http://www.hirmer-grosse-groessen.de) für starke Männer über einen Online-Shop und in 15 Filialen in Deutschland und Österreich an. Um den weltweiten Absatz zu fördern, ist dieser seit 2016 in Tschechisch, Polnisch und Englisch verfügbar. „Für uns ist ein guter Kundenservice sehr wichtig. Deshalb helfen beim Online-Einkauf unsere fachkundigen Mitarbeiter und beantworten

“ *Dadurch, dass Melissa Adressen unmittelbar bei der Bestelleingabe im Online-Shop prüft und korrigiert, schaffen wir die Basis, dass unsere Kunden ihre Produkte fristgerecht erhalten und damit ihre Zufriedenheit gesteigert wird.* ”

– **MARKUS HEITKAMP**  
**LEITER ANWENDUNGSENTWICKLUNG**  
**BEI HIRMER**

sämtliche Fragen rund um Herrenkleidung und zu Bestellvorgängen“, sagt Markus Heitkamp, Leiter Anwendungsentwicklung bei HIRMER. „Mit der eingeleiteten Internationalisierungsstrategie soll dieser Service auch für unsere Kunden aus dem Ausland gewährleistet sein und sie sollen ihre Bestellungen, genauso wie in Deutschland, schnellstmöglich erhalten.“

## FRISTGERECHTE LIEFERUNGEN UND BESSERER SERVICE FÜR MEHR KUNDENZUFRIEDENHEIT

Allerdings waren der HIRMER-Online-Shop und die daran angeschlossenen Systeme nicht auf ausländische Adressen ausgerichtet. Außerdem konnte das Unternehmen nicht ohne weiteres die verschiedenen Adressformate, die in anderen Ländern genutzt werden, prüfen und abbilden. Weltweit gibt es mehr als 100 verschiedene Adressformate, die unterschiedlich angeordnet sind. Manchmal steht die Ortsbezeichnung vor oder hinter der PLZ, manchmal auch darunter. In einigen Ländern ist es unabdingbar, Bundesländer oder Provinzen anzugeben, damit die Sendung auch den Empfänger erreicht. Hinzu kommt, dass jedes Land unterschiedliche, lokale Postvorschriften hat, die eingehalten werden müssen. Die Ausgabe auf dem Adressetikett sollte also zwingend dem offiziellen Postformat des Landes entsprechen. „Nicht korrekte oder unzustellbare Lieferadressen verzögern und stören den Ablauf der logistischen Prozesse“, erläutert Heitkamp. „Die Folge ist eine verspätete Lieferung an die Kunden, was wir unbedingt vermeiden wollten, da dies die Zufriedenheit beeinträchtigt.“

Folglich suchte das Unternehmen eine Lösung mit der sich ausländische Adressen auf ihre Richtigkeit prüfen lassen. Diese sollte über eine Web-Service-Schnittstelle integrierbar sein, um so eine einfache Implementierung in die vorhandene Infrastruktur und eine nahtlose Zusammenarbeit mit den anderen Systemen zu ermöglichen. Weitere Anforderungen waren, dass die Lösung, die unterschiedlichen Adressformate unterstützt, eine sichere und verschlüsselte Verarbeitung (via https) ermöglicht und gute Ergebnisse bei der Adressvalidierung liefert.

Bei der Marktevaluierung stieß HIRMER auf die Lösungen von Melissa, die weltweite Adressen sowohl im Echtzeitmodus als auch im Rahmen einer Stapelverarbeitung überprüft. Nach intensiven Tests entschied sich HIRMER 2018 für die Einführung der Melissa-Lösung zur internationalen Adressvalidierung. Dank der guten Dokumentation und Unterstützung von Melissa verlief die Integration schnell und ohne Probleme.

## KORREKTE ADRESSEN STEIGERN DIE CUSTOMER EXPERIENCE

Die Produkte kommen an zwei Stellen zum Einsatz und zwar zum einen beim Check-out im Online-Shop und zum anderen zur zusätzlichen Prüfung und Korrektur der Lieferadressen im ERP-System. „Dadurch, dass Melissa Adressen unmittelbar bei der Bestelleingabe im Online-Shop prüft und korrigiert, schaffen wir die Basis, dass unsere Kunden ihre Produkte fristgerecht erhalten und damit ihre Zufriedenheit gesteigert wird“, erläutert Herr Heitkamp. „Darüber hinaus ermöglichen

gute, also valide Daten eine personalisierte und individuelle Kundenansprache sowie höhere Conversion- und Response-Raten.“

## SCHNELLE UND PÜNKTLICHE LIEFERUNG DANK VALIDIERTER ADRESSEN

Jährlich werden mehr als 100.000 Echtzeit-Prüfungen für Adressen aus über 40 Ländern in Europa und Nordamerika durchgeführt. Mit der Einführung der Melissa-Lösung konnte HIRMER die durchschnittliche Lieferzeit an seine Kunden im Ausland um etwa einen Tag verkürzen. Darüber hinaus ist HIRMER von Melissas Kundenservice in puncto Schnelligkeit und fachkundige Beratung sehr zufrieden. Markus Heitkamp fasst zusammen: „Mit den Lösungen von Melissa konnten wir die Internationalisierung des Online-Shops erfolgreich umsetzen. Bis heute sind sie ein wichtiger Teil der weiteren Expansion.“



### Über HIRMER:

Mit über 9.000 Quadratmetern Verkaufsfläche ist HIRMER, gelegen im Herzen von München in der Kaufingerstraße, das weltweit größte Modehaus nur für Männer. Was das Traditionsunternehmen mit über 100-jähriger Geschichte so besonders macht: das einzigartige Angebot an qualitativ hochwertigen Top-Marken, die exzellente Beratung sowie die Vielzahl an Serviceangeboten, die für ein angenehmes, stressfreies Einkaufserlebnis sorgen. Weitere Informationen: [www.hirmer.de](http://www.hirmer.de) und [www.hirmer-grosse-groessen.de](http://www.hirmer-grosse-groessen.de)

### Über Melissa:

Melissa ist ein führender Anbieter von Datenqualitäts-, Identitätsprüfungs- und Adressmanagementlösungen. Melissa unterstützt Unternehmen bei der Kundengewinnung und -bindung, bei der Validierung und Korrektur von Kontaktdaten, bei der Optimierung des Marketing-ROIs sowie beim Risikomanagement. Seit 1985 ist Melissa für Unternehmen wie die Mercury Versicherung, Xerox, Disney, AAA und Nestlé ein zuverlässiger Partner bei der Verbesserung der Kundenkommunikation. Weitere Informationen: [www.melissa.de](http://www.melissa.de)