

## Success Story

# Trisa Electronics und Opacc – seit 33 Jahren ein starkes Team

*Die Trisa Electronics AG beliefert im In- und Ausland sowohl Privatkunden als auch den Grosshandel mit einem breiten Sortiment an elektronischen Artikeln für den Haushalt. Mit der Opacc-Software-Familie sind dazu dank der Upgrade-Garantie seit 33 Jahren die notwendigen Ressourcen und Reserven gegeben. Und neu sorgt eine durchdachte Handelsplattform für noch mehr Effizienz und Kundennutzen.*

Die Trisa Electronics AG steht seit fast vier Jahrzehnten für innovative und qualitativ hochwertige elektrische Haushaltsgeräte. Ursprünglich auf den Grosshandel fokussiert, spricht das Unternehmen heute auch Privatkunden an. Mit zwei Standorten bedient das Unternehmen Kundinnen und Kunden in der Schweiz und im nahen Ausland.

### Innovative Partnerschaft mit Weitblick

Bereits Ende 1991 suchte Trisa Electronics nach einer flexiblen und zukunftssicheren Lösung für den Verkauf, Einkauf und die Warenwirtschaft. Der CEO erkannte die Bedeutung eines nachhaltigen Entwicklungsansatzes bei Geschäftsanwendungen. Mit dem «evolutionärem Ansatz» von Opacc fand das Unternehmen genau die richtige Lösung: Eine Software, die nicht nur den aktuellen Anforderungen entsprach, sondern dank Updates und Weiterentwicklung auch für die Zukunft gerüstet war.

Opacc verfolgt konsequent eine Strategie, die eine unbegrenzte Einsatzdauer der Software sicherstellt. Erweiterungen und Fortschreibungen erfolgen zentral, wodurch zyklische Einflüsse überwunden und zukünftige Anforderungen frühzeitig integriert werden. Individualisierungen werden auf einer separaten Software-Ebene umgesetzt – unterstützt durch Tools und Methoden, die maximale Flexibilität ermöglichen.

Diese Weitsicht und das innovative Konzept legten bereits vor über 30 Jahren den Grundstein für eine vertrauensvolle Partnerschaft, die bis heute besteht.

### Brandneuer, innovativer Online-Shop

Was damals mit OpaccOne begann, wird heute mit leistungsstarken Opacc-Anwendungen wie OXAS, ERP, CRM, Online-Shop, DMAS und Warehouse fortgeführt.

Ein Meilenstein in der Zusammenarbeit war die Einführung der neuesten Opacc EnterpriseShop Generation, die im Februar 2025 erfolgreich die alte Version ablöste. Dank der Nutzung modernster Web-Technologien bietet dieser Online-Shop ein verbessertes Nutzererlebnis – entwickelt unter Einsatz der UX-Design-Methodik von Opacc, bei der Kundenbedürfnisse in den Mittelpunkt gestellt wurden.

### Von technischen Features zur Nutzerzentrierung

Während beim ersten Online-Shop von Trisa Electronics vor allem technische Aspekte im Vordergrund standen, sollte bei der Entwicklung des neuen Online-Shops die Nutzererfahrung klar im Fokus stehen.

In einer interdisziplinären Projektgruppe und gemeinsam mit zwei UX-Spezialisten von Opacc wurden zwölf mögliche Kundengruppen (Personas) entwickelt. In einem anspruchsvollen Prozess wurden diese auf vier Personas reduziert – eine entscheidende Massnahme, um den Fokus des UX-Prozesses zu stärken und den Erfolg sicherzustellen.

Die Geschäftsleitung wurde bewusst nicht in das Projektteam einbezogen. So erhielten die Teammitglieder mehr Freiraum für kreative und lösungsorientierte Ansätze.



*«Wenn man es mit der User-Zentrierung ernst meint und deren Bedürfnisse wirklich im Vordergrund stehen, dann ist ein UX Prozess unumgänglich.»*

*Pascal Fitz  
Mitglied GL, Trisa Electronics*

### Die Herausforderungen und der Weg zur Lösung

Das Projektteam musste sich von Wunschfunktionen verabschieden und sich stattdessen voll auf die Bedürfnisse der vier Kundengruppen konzentrieren. Dabei richtete sich die Arbeit stets an den Personas aus, was half, den Fokus zu bewahren und zielgerichtet zu bleiben.

Die optimale Moderation durch das Opacc-Projektteam war essentiell, um sich nicht in Details zu verlieren. Ein besonderes Highlight war der frühzeitige Prototyp des Online-Shops. Dieser ermöglichte konkrete Entscheidungen und führte das Projekt schnell von der Theorie in die Praxis.

### Die Ergebnisse sprechen für sich

Anfangs gab es bei Trisa Vorbehalte gegenüber dem aufwendigen UX-Prozess und den damit verbundenen Investitionen. Doch diese haben sich klar ausgezahlt: Dank der definierten Ausrichtung wurden spätere Anpassungs- und Änderungskosten vermieden. «Die Investition in den UX-Prozess hat sich definitiv gelohnt», so Pascal Fitz, Mitglied der Geschäftsleitung von Trisa Electronics.

Der neue Online-Shop wird sowohl von Privat- als auch Geschäftskunden positiv bewertet. Das attraktive Einkaufserlebnis führte direkt zu einer Umsatzsteigerung: Schon kurz nach der Veröffentlichung des Shops verzeichnete Trisa signifikant höhere Verkaufszahlen – ganz ohne spezielle Marketingmassnahmen.

Die neue Handelsplattform überzeugt mit zahlreichen Features:

- **Umfassende Produktinformationen:** Detaillierte Beschreibungen, Videos und sogar Rezepte helfen den Nutzenden, das Beste aus den Produkten herauszuholen.
- **Benutzerfreundliche Navigation:** Dank klarer Strukturen und cleverer Filteroptionen finden Interessierte schnell und einfach, was sie suchen.
- **Schnelle Hilfe bei Störungen:** Eine eigens entwickelte Störungsbehebungs-Seite sorgt dafür, dass kleine Probleme oft im Handumdrehen gelöst werden können.
- **Zubehör und Ersatzteile:** Praktische Filter erleichtern die Suche nach passenden Teilen, ergänzt durch automatische Vorschläge basierend auf vorherigen Käufen.
- **Erweiterte B2B-Funktionalitäten** und länderspezifische Sortimente machen die Plattform auch für den internationalen Markt attraktiv.

### Nahtlose Zusammenarbeit der Anwendungen

Opacc OXAS ist und bleibt jedoch das Herz der Trisa Electronics IT. Hier laufen alle Fäden, Daten und Prozesse zusammen. Die Stammdaten für die Geschäftspartner, die Produkte und den Katalog werden zentral gepflegt und stehen für alle Verwendungszwecke online zur Verfügung. Dank der einheitlichen Datenbasis über alle Opacc-Anwendungen hinweg profitiert Trisa Electronics von maximaler Flexibilität und Agilität in der Digitalisierung ihrer Verkaufsprozesse. Das Ergebnis: Ein verbessertes Kundenerlebnis, hohe Mitarbeiterzufriedenheit und eine solide Basis für die Zukunft.

Die Partnerschaft zwischen Trisa Electronics und Opacc zeigt eindrucksvoll, wie Technologie nicht nur Prozesse optimieren, sondern auch Innovationen und Services schaffen kann, die den Kunden einen echten Mehrwert bieten. Gemeinsam sind sie bestens für die Anforderungen der digitalen Zukunft gerüstet.

*Dieser Beitrag wurde ermöglicht durch  
Opacc Software AG in Rothenburg.  
Als Enterprise Software Entwicklerin vereint  
Opacc alle Kompetenzen vom Software-  
engineering bis hin zur Kundenbetreuung  
unter einem Dach.  
www.opacc.ch*

