Effiziente Prozesse im ERP-System

Den Onlinehandel beschleunigen

Von Viola Zweschke

Online-Händler stehen vor der Herausforderung, Kundenbestellungen zeitsparend abzuwickeln und die Pakete idealerweise noch am gleichen Tag zu versenden. Damit dies funktioniert, ist ein enges Zusammenspiel zwischen Onlineshop, Marktplätzen wie Amazon & eBay sowie dem Warenwirtschaftssystem notwendig – zum Beispiel durch einen automatisierten Abgleich inklusive Dubletten- und Bonitätsprüfung.

Manuelles Übertragen der Kundenbestellungen ist nicht nur extrem aufwändig, sondern auch fehleranfällig. Online-Käufer sind an schnelle Lieferzeiten gewöhnt und warten nicht gerne. Beschleunigte, automatisierte Prozesse sind deswegen das A und O in modernen Warenwirtschaftssystemen – und zwar von der Bestellung im Shop bis zum Versand und zur Finanzbuchhaltung.

Effiziente Lagerprozesse

Ein wesentlicher Kernprozess stellt die Kommissionierung dar, da sich dieser nur mit hohem Aufwand automatisieren lässt. Arbeitsabläufe wie das Picken und das Verpacken der Ware binden viele Ressourcen. Ein Warenwirtschaftssystem muss für diese Tätigkeiten zeitsparende Lösungen anbieten – und gleichzeitig für korrekte Lieferungen sorgen.

Besonders effizient kann es – je nach Handelsgut– sein, zum Beispiel, bis zu zwanzig Bestellungen zu einem Kommissionierauftrag zusammenzufassen. Nach Laufwegen optimierte Laufzettel führen die Lagermitarbeiter zeitsparend zu den Lagerplätzen. Die einzelnen Bestellungen werden dann am Kommissionierplatz den Kundenbestellungen zugeordnet. Dabei kommen oft Barcodescanner zum Einsatz – ein Gegenscan hilft, Fehler zu vermeiden. Das System druckt automatisch Lieferschein, Versandetikett sowie gegebenenfalls die Rechnung aus, die Artikel werden verpackt und ist bereit zur Abholung durch den Versanddienstleister.

Eine weitere Zeitersparnis kann dadurch erfolgen, dass die Bestellungen automatisch in der Finanzbuchhaltung verbucht und an die Banksoftware weitergegeben werden. Ebenfalls aufwändig ist das Handling von Retouren und Gutschriften. Diese Prozesse

lassen sich jedoch gut automatisieren. Lediglich bei der Erfassung und Sichtung der Rücksendung und bei der Einlagerung ist manuelle Arbeit nötig.

Effizientes Kundenmanagement betreiben

Der Versand von beispielsweise 4000 Paketen am Tag ist nur mit einer ausgeklügelten Marketingstrategie und gutem Kundenservice zu schaffen. Deswegen ist ein integriertes CRM ebenfalls ein ganz zentraler Bestandteil einer Warenwirtschaftssoftware für Online-Händler.

Wichtig sind ebenso eine kompetente und zielgerichtete CRM Strategie für die Betreuung und die Anspreche der Kunden. Mithilfe einer Telefonschnittstelle sehen die Vertriebs- und Service-Mitarbeiter auf einen Blick, welcher Kunde sich gerade meldet. Mit einem Klick haben sie Einblick in die Kundenakte und können direkt in die Kundenakte einsehen und die Anfrage zügig beantworten. Mit einer Outlook-Schnittstelle ist es möglich, E-Mails mit vorgefertigten Texten und PDF Belege direkt im CRM zu erzeugen und mit einem Klick zu versenden.

Manche Systeme unterstützen außerdem bei der Erstellung von Mailings und Newslettern. Mit einer Kundenselektion können Kunden nach gekauften Artikeln, Umsätzen oder nach Umkreis gefiltert werden, um zielgruppenspezifische Angebote zu versenden.

Zeitsparende Artikelpflege

Einen besonderen Zeitfresser gilt es noch auszuschalten – und zwar eine mehrfache Artikelpflege über verschiedene Shopsysteme und Marktplätze. Idealweise gibt es dafür eine zentrale Schnittstelle, wo die gemeinsamen Daten einmal eingepflegt werden sowie eine Möglichkeit, kanalspezifische Daten wie unterschiedliche Produktbeschreibungen oder Bilder effizient zu managen.

Der Abdruck ist honorarfrei, ein Beleg wird erbeten

Über Vepos

Die Vepos GmbH & Co. KG ist ein ERP-Software-Anbieter aus der Metropolregion Nürnberg. Das Unternehmen verfügt über 20-jährige Erfahrung in der IT-Branche und versorgt Kunden aus der gesamten Bundesrepublik mit der eigenentwickelten Unternehmenssoftware v.Soft.

Pressekontakt

Vepos GmbH & Co. KG
Frau Viola Zweschke
Emilienstr. 9
90489 Nürnberg
Tel. 0911/378437-15
E-Mail: vzweschke@vepos.net
Website: www.vepos.net