

Welche Anforderungen stellen Versender an eine leistungsfähige Software?



iStockphoto - © Steve Cole

Umfrageergebnis

Integrierte Softwarelösung für den elektronischen Versandhandel
Oktober 2009

Welche Anforderungen stellen Versender an eine leistungsfähige Software?

Was eine Versandhandelssoftware können muss...

Diese Frage stellten zur Mail Order World die E-Commerce Experten der MAC IT-Solutions GmbH und der onlinekauf Internet Service GmbH. Im Focus der Untersuchung steht die gemeinsame Weiterentwicklung eines standardisierten Werkzeugs für den erfolgreichen Versandhandel. Ziel ist eine Integration wichtiger Lösungskomponenten des Online- und Offline-Versandhandels unter Berücksichtigung relevanter Vertriebskanäle. Um den sinnvollen Funktionsumfang dieser Komplettlösung zu ermitteln, wurde eine Umfrage für Versender vorbereitet. 271 Hände haben geantwortet. Jetzt liegen die Ergebnisse vor.

Der Deutsche Versandhandelskongress und die Mail Order World fanden vom 29. September bis zum 1. Oktober 2009 in Wiesbaden statt. Unter dem Motto „Versandhandel 2009: Online führt!“ konstatiert der Versandhandelskongress deutliches Wachstum für den deutschen Internet-Versandhandel.

E-Commerce boomt wie nie, trotz der aktuellen Wirtschaftslaute

Diese Aussage wird auch durch eine aktuelle TNS Infratest Verbraucherbefragung im Auftrag des Bundesverbandes des Deutschen

Versandhandels (bvh) bestätigt. Demnach werden die Deutschen 2009 allein 15,4 Milliarden Euro im Internet ausgeben. Mehr als je zuvor — E-Commerce boomt wie nie, trotz der aktuellen Wirtschaftslaute.

Eine wettbewerbsfähige IT ist notwendig, um vom E-Commerce Boom zu profitieren. Hier sind umfangreiche Funktionalitäten gefragt. Aber welche Vorteile bietet eine standardisierte Komplettlösung? Sind Themen wie Onlineverfügbarkeit von Artikeln, Beständen, Kundendaten sowie Kundenservicefunktionen wirklich relevant für Versender? Insgesamt beteiligten sich 271 Versen-

der und Shopbetreiber vornehmlich aus Deutschland, Österreich und der Schweiz an der Umfrage, die aus allgemeinen Fragen zum Unternehmen, IT-relevanten Fragen und umsetzungsrelevanten Fragen bestand.

Verbesserungspotenzial vorhanden

Neben klaren Aussagen zum Funktionsumfang ist besonders spannend zu sehen, worin Verbesserungspotenzial bei Versandhandelssoftware gesehen wird. So werden neben der Vermeidung redundanter Daten, bidirektionalen Schnittstellen zwischen ERP und Shop auch marketingrelevante Funktionalitäten wie z.B. die Integration von Suchmaschinenoptimierung und Social Commerce Funktionalitäten verlangt.

Fazit: Es ist viel Verbesserungspotenzial vorhanden, das in eine gute Versandhandelssoftware einfließen muss. Wichtig ist hier vor allem Flexibilität, um den Anforderungen des Marktes zu begegnen.

FAKTEN

Der Internet-Versandhandel in Deutschland wächst im Jahr 2009

- 2009 werden die Deutschen bei Ihren Online-Einkäufen schätzungsweise 15,4 Milliarden Euro ausgeben
- Das entspricht einer Wachstumsrate von 15% zum Jahr 2008
- Immer mehr Unternehmen erwirtschaften zusätzliche Umsätze durch E-Commerce

Informationsquelle: www.versandhandel.org

Erfolgsfaktor Versandhandelssoftware



istockphoto - © Steve Cole



iStockphoto - © Steve Cole

Ein kurzer Einblick in die heutige IT-Landschaft eines Versandhauses

In nahezu jeder IT-Abteilung eines Versandhauses wird viel Zeit für die Steuerung der beteiligten Dienstleister verwendet. Diese Steuerung ist komplex, da jede IT-Lösung für ausgewählte Prozessschritte auf Lösungen anderer Spezialanbieter (z.B. für die Warenwirtschaft, den Webshop, die Bonitätsprüfung, Payment-Abwicklung, etc.) setzt.

In den letzten Jahren sind die eingesetzten Technologien zur Kommunikation der anzubindenden Teillösungen so mächtig und performant geworden, dass vorher dem Batch vorbehaltene Prozesse heute online bzw. synchron zum Prozessablauf erfolgen können. Diese technologische Kommunikationsvielfalt birgt eine so hohe Komplexität, dass es den IT-Abteilungen oftmals schwer fällt, diese neuen Möglichkeiten dem Fachbereich zeitnah anbieten zu können. Zu oft werden neue und kreative Geschäftsmöglichkeiten nicht schnell genug genutzt, da es zu viele Aufgabenstellungen aus dem normalen Tagesgeschäft gibt.

Eine technologische und funktionale Integration des Webshops mit der ERP-Lösung erlaubt eine Vielzahl an neuen und kreativen Kundenserviceoptionen und spart erheblichen Verwaltungsaufwand.

Worin sehen Versender Verbesserungspotenzial?

Bei den individuell beantwortbaren Fragen gab es viele Anregungen zu Verbesserungen. Wir nennen an dieser Stelle nur die Wichtigsten in Stichpunkten:

- › Integration von ERP/Shop
- › Internationalisierung
- › Suchmaschinenmarketing
- › Social Commerce Funktionalität
- › Marketing Unterstützung
- › Web-Affinität
- › Ausfallsicherheit
- › Bestmögliche Prozessoptimierung
- › Marktplatzanbindungen
- › Bestandsdaten in Echtzeit
- › Einfache Handhabung
- › B2B und B2C in einem Shop
- › Software as a Service
- › Skalierbarkeit (auch im Preis)
- › Controlling-Funktionalitäten
- › Unterstützung offener Standards
- › Mandantenfähigkeit
- › Besserer Service
- › Schnittstelle zu Bankensoftware
- › Customer Care, Ticketsysteme
- › Datensynchronität
- › Dublettencheck
- › Druck von Adresstiketten
- › Programmierbarkeit der Systeme
- › Automatische Datensicherung
- › Export und Zugriff von Daten
- › Versandkostenberechnung
- › Multi-Plattformfähigkeit
- › Fulfilment-Unterstützung
- › Zentrale Medienverwaltung
- › Hoher Reifegrad der Software
- › Unterstützung Cloud Computing

Wer hat gefragt?

MAC bietet mit den Produkten MAILplus (basiert auf dem IBM Power System i) und DiVA (basiert auf Microsoft Dynamics NAV) die beiden marktführenden ERP-Systeme für den Versand- und Multi-Channel-Handel. Mit der Kassenlösung POSEidon von MAC kann online aus der Filiale auf die relevanten Daten der Backendsysteme zugegriffen werden.

Mehr Informationen unter:
www.mac-its.com



Nicole Persinos
MAC

onlinekauf bietet mit dem Appicas Content Management Framework eine leistungsfähige, ausgereifte Shopsoftware, die es Unternehmen ermöglicht, mehrsprachige Kommunikations- und Verkaufsprozesse aktiv zu steuern.

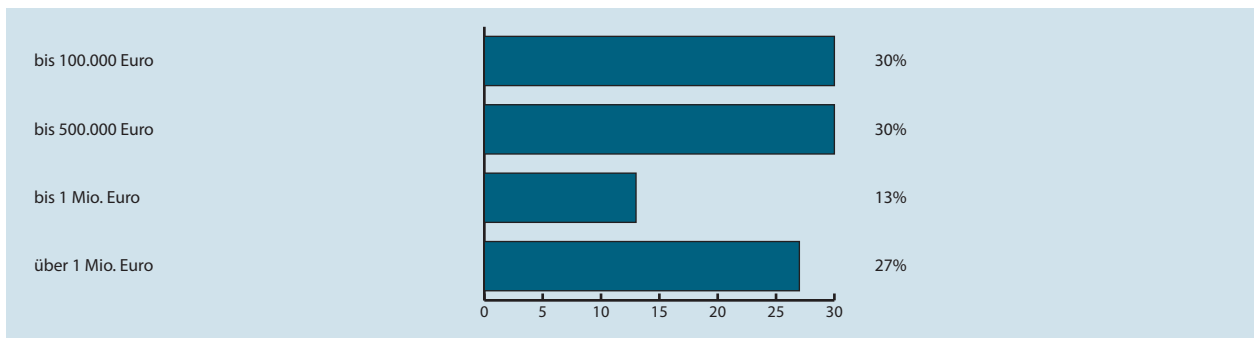
Mehr Informationen unter:
www.onlinekauf-gmbh.de



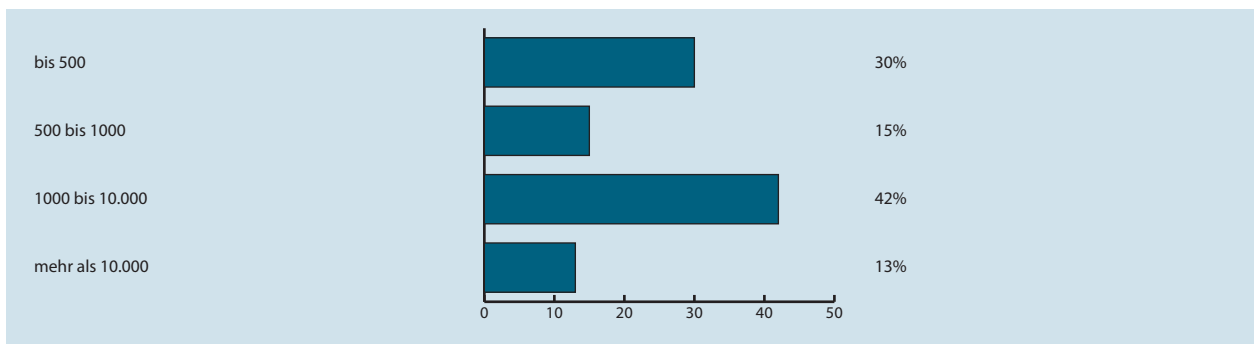
Jörg Glinka
onlinekauf

Allgemeine Fragen zum Unternehmen

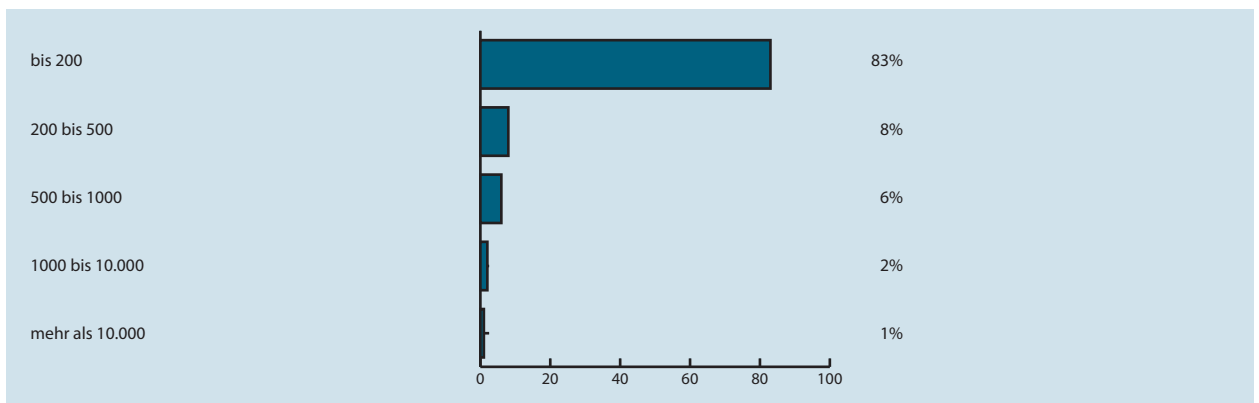
1. Wie hoch ist der Umsatz Ihres Unternehmens?



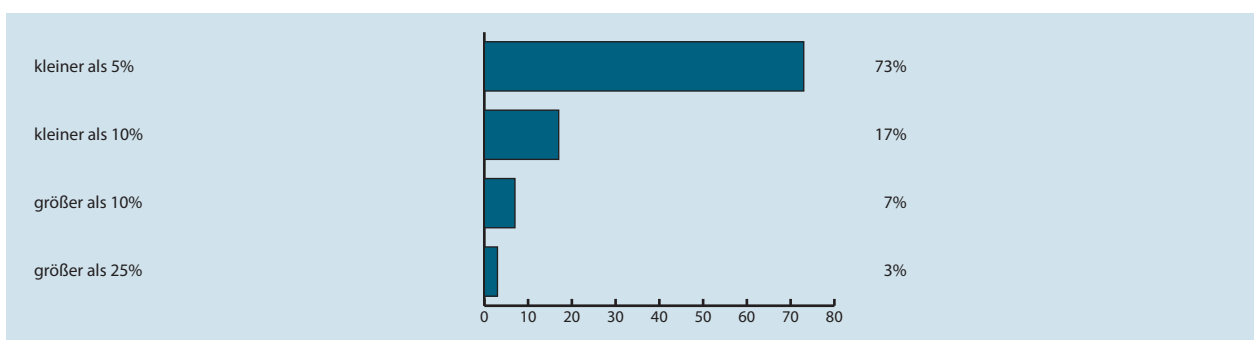
2. Wie viele Produkte haben Sie im Sortiment?



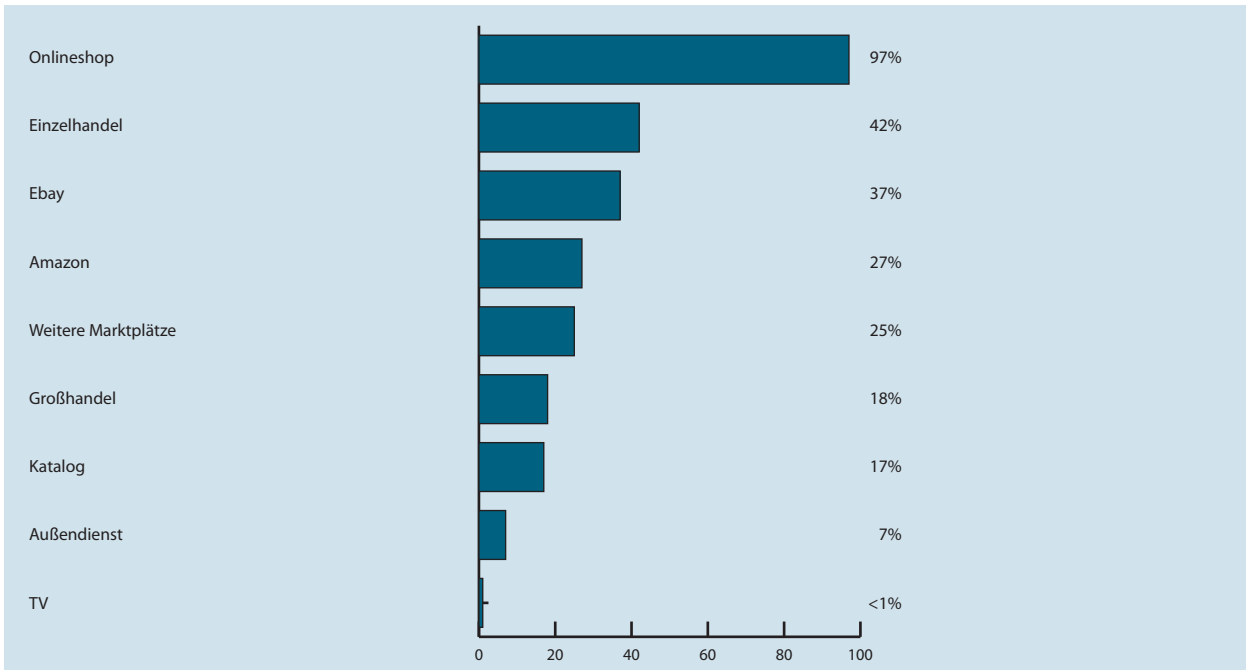
3. Wie viele Aufträge bearbeiten Sie täglich?



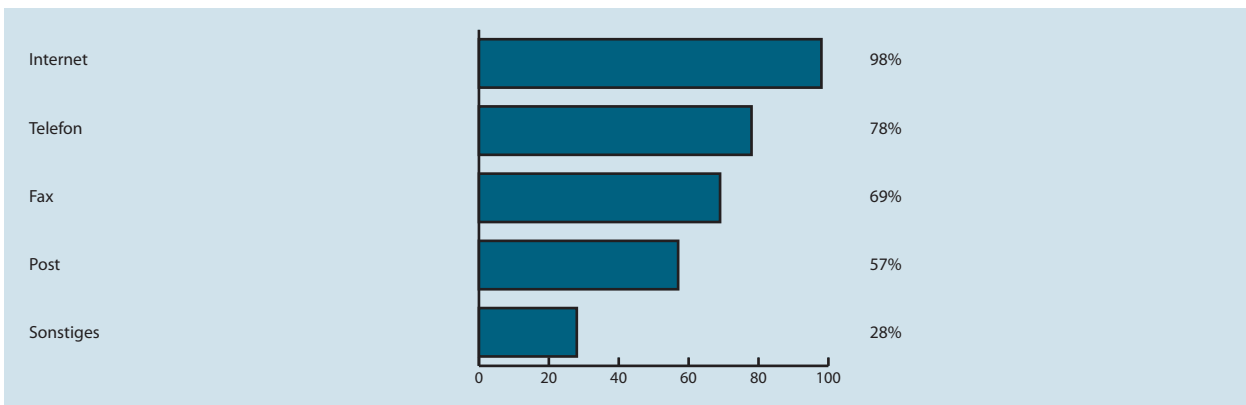
4. Wie hoch ist die durchschnittliche Retourenquote?



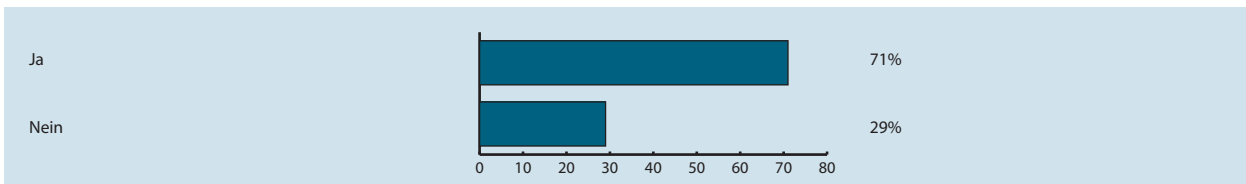
6. Über welche Kanäle verkaufen Sie Ihre Produkte?



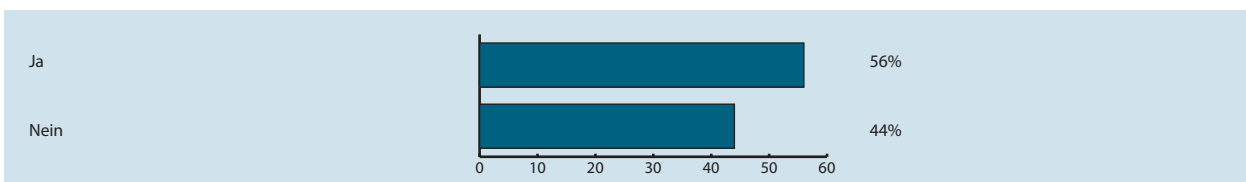
7. Wie kann der Kunde bestellen?



8. Vertreiben Sie Ihre Produkte international?

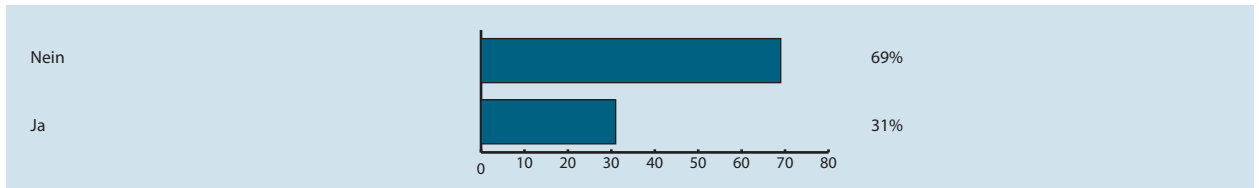


9. Hatten Sie bereits Probleme mit juristischen Abmahnungen?

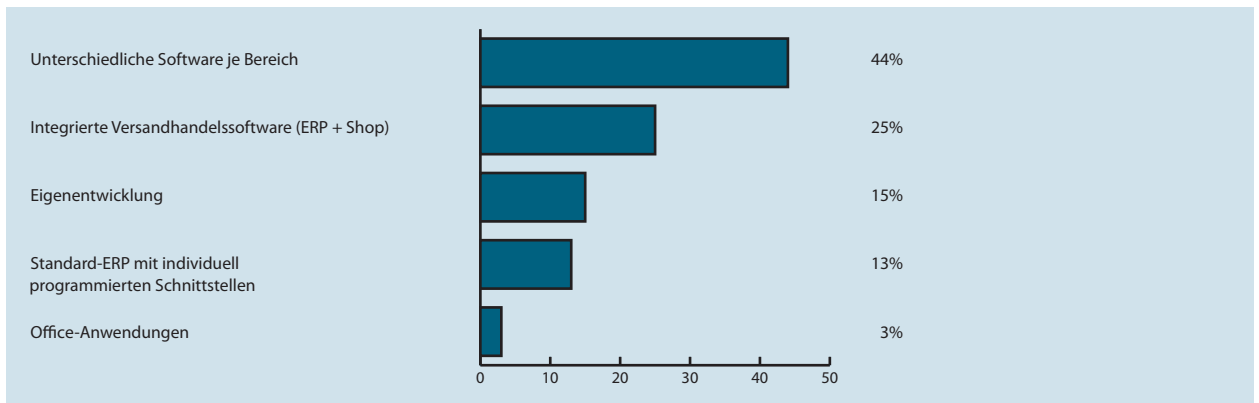


Fragen zur IT

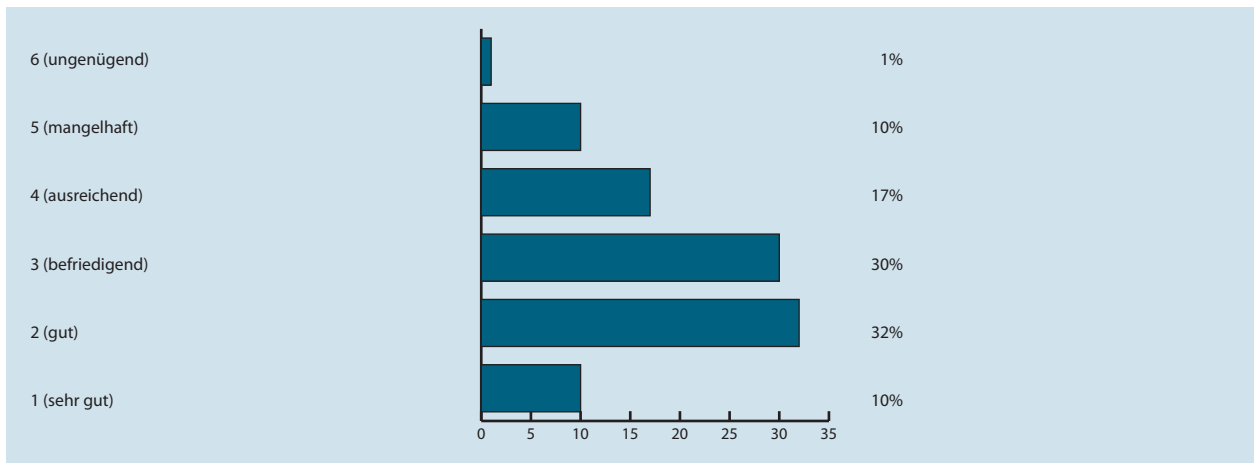
1. Ist eine eigene IT-Abteilung in Ihrem Unternehmen vorhanden?



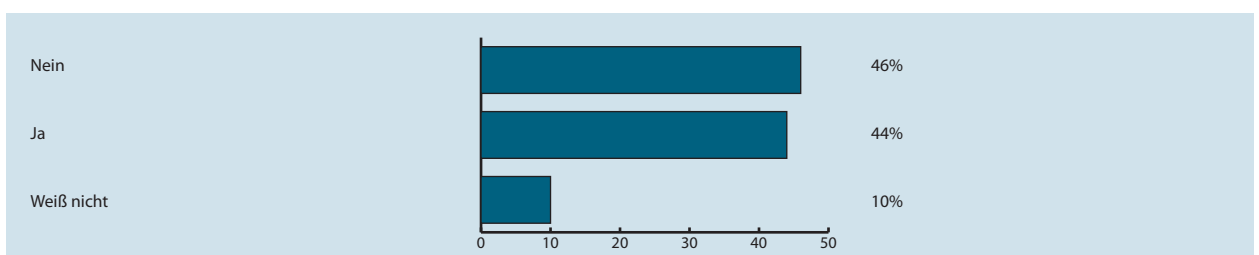
2. Welche Art von Software setzen Sie heute ein?



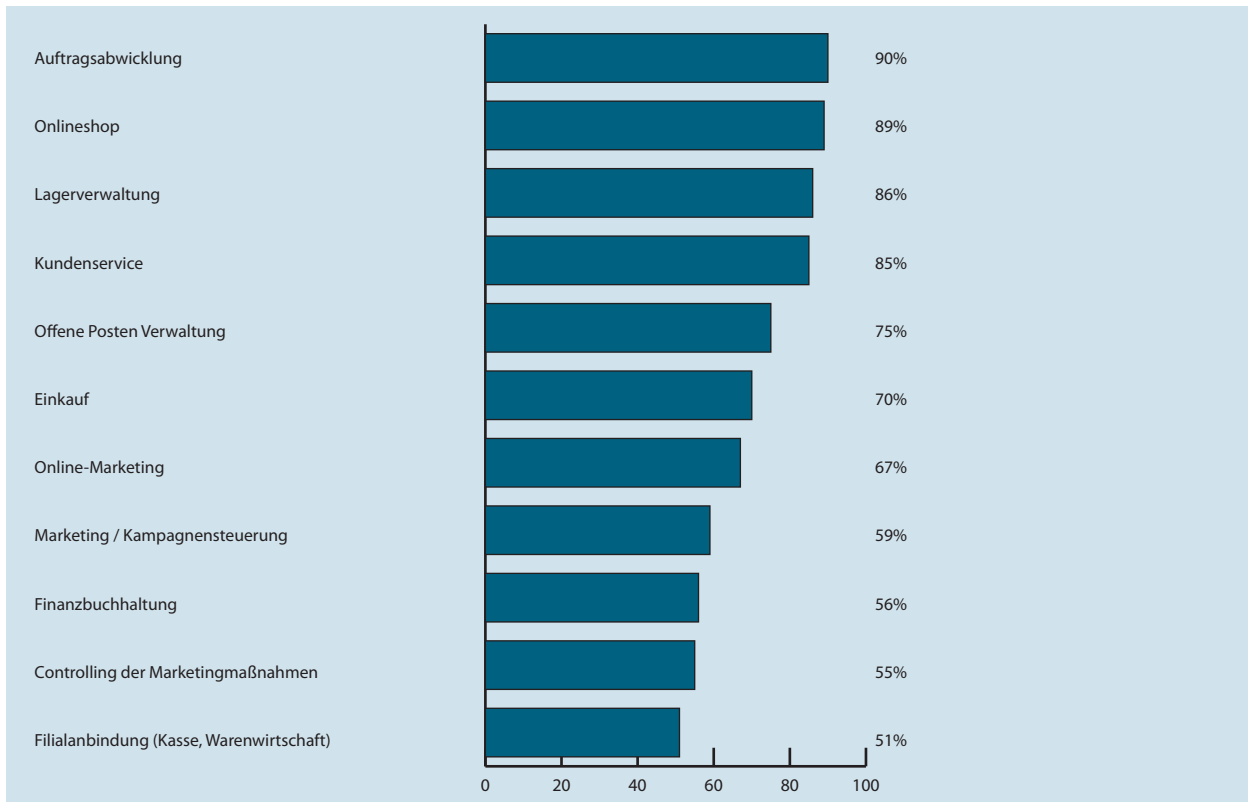
3. Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer bestehenden Softwarelösung?



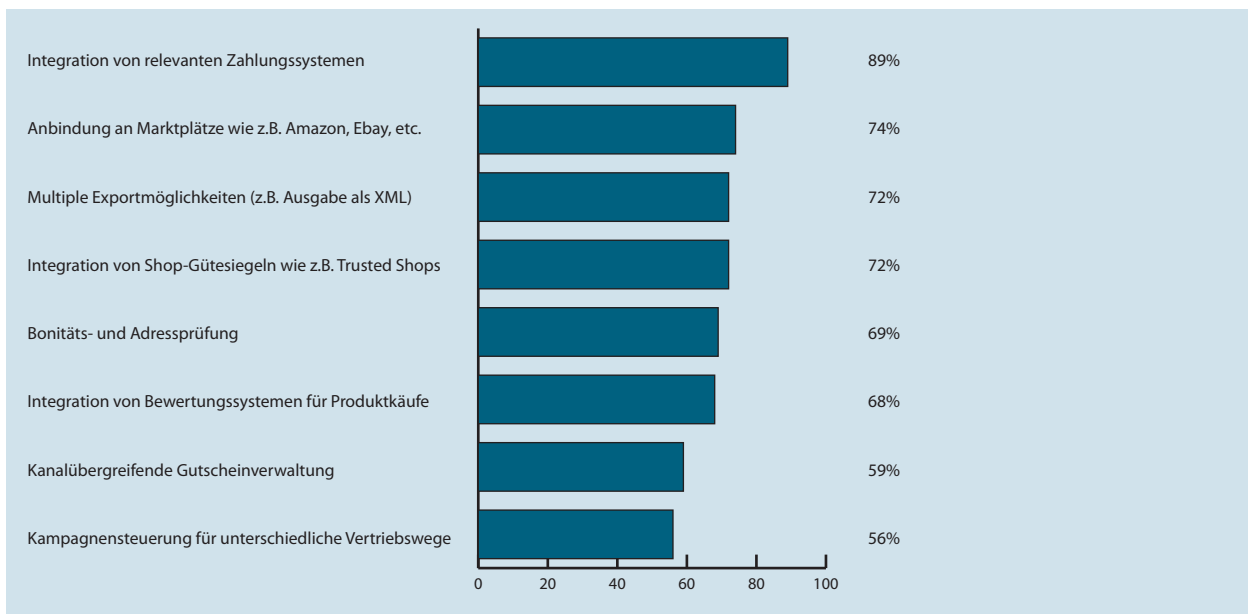
4. Können Sie Ihren Kunden über alle Kanäle in Echtzeit den gleichen Service (Zahlarten, Gutscheine, Informationen, etc.) anbieten?



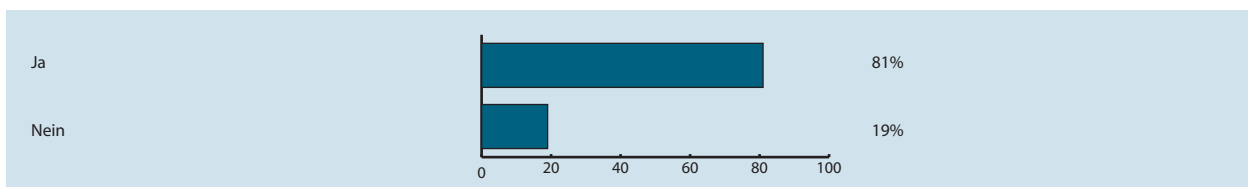
5. Welche integrierten Software-Module sollten in einer Gesamtlösung enthalten sein?



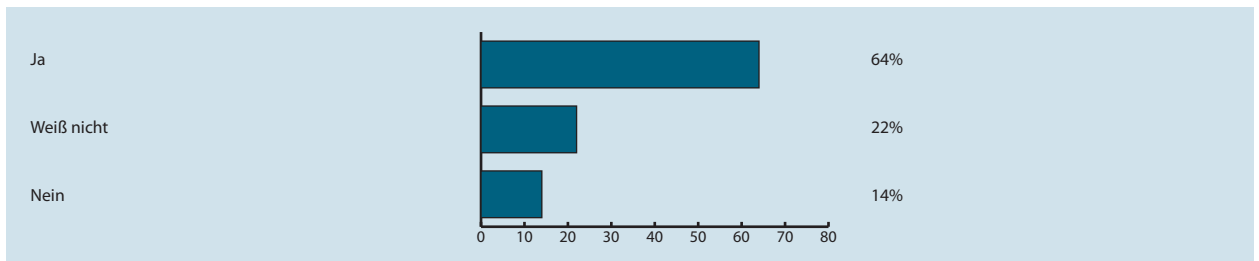
6. Welche Funktionalitäten halten Sie für sinnvoll?



7. Würden Sie eine Versandhandelssoftware mit einem voll integrierten Onlineshop bevorzugen?

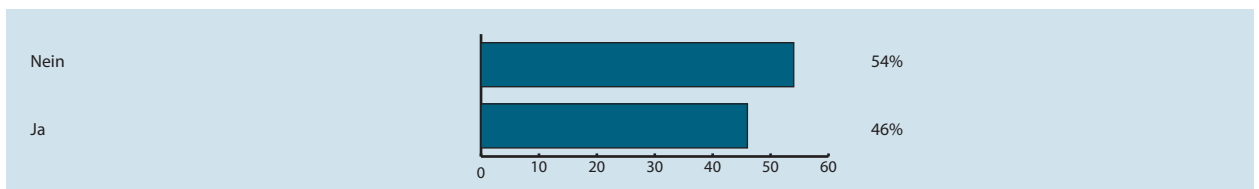


8. Halten Sie eine Komplettlösung beider Systeme (ERP + Shop) in Ihrem Unternehmen für realisierbar?

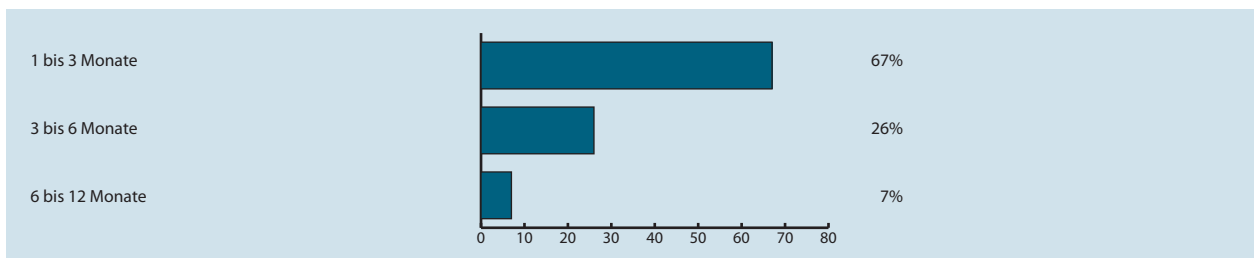


Umsetzungsrelevante Fragen

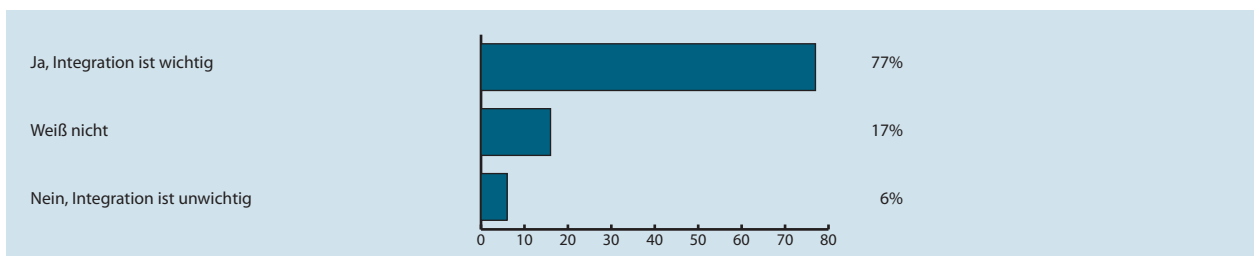
1. Gibt es aktuelle Pläne, Ihre Software auszutauschen?



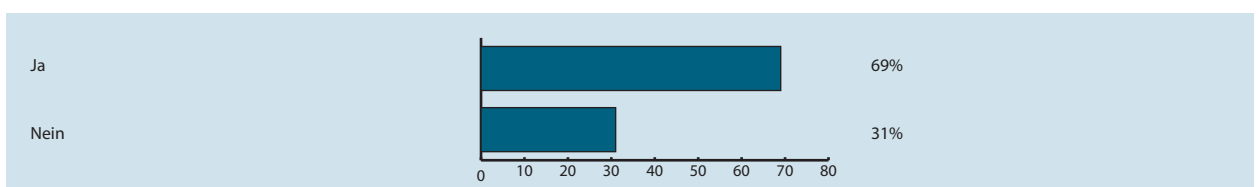
2. Wie lange darf ein Ablösen des Systems aus Ihrer Sicht dauern?



3. Wie schätzen Sie die komplette Integration von ERP- und Shopsoftware ein?



4. Wünschen Sie sich einen einheitlichen Support für technische und marketingrelevante Fragen rund um den Versandhandel?



Ihre Ansprechpartner



Versandhandelssoftware
MAC IT-Solutions GmbH
Frau Nicole Persinos
Telefon: +49 (2236) 383 54 85
www.mac-its.com
info@mac-its.com



Shopssoftware
onlinekauf Internet Service GmbH
Herr Jörg Glinka
Telefon: +49 (2761) 836 79 89
www.onlinekauf-gmbh.de
info@onlinekauf.de