

ERP, B2B, Microsoft Dynamics, NAV 2013, Navision, Versandhandel, Multichannel, E-Commerce, Online-Shops, Marktplätze

Kundenservice optimieren im Multi-Channel-Commerce

Die ERP-Software für den Versandhandel „Mail-Order-IT“ von prisma informatik GmbH sorgt für Transparenz und Effizienz beim Verkaufen über unterschiedliche Handelsplattformen und Webshops.

Nürnberg, 11. März 2014. Einen optimalen Kundenservice für Online-Käufer zu leisten, wird für viele Unternehmen aufgrund ihrer Multi-Channel-Strategien zu einer großen Herausforderung. Ohne geeignete Anwendungen müssen die Unternehmen zahlreiche verschiedene Plattformen gleichzeitig beobachten und ähnliche Prozesse in unterschiedlichen Systemen abwickeln. Anbieter, die Kundenanfragen, Reklamationen und Rücksendungen dagegen in einheitlichen, strukturierten Prozessen abwickeln, können so auch die Kundenzufriedenheit steuern. Insbesondere lassen sich alle relevanten Statusinformationen jederzeit transparent und zeitnah an den Kunden kommunizieren. Die prisma informatik GmbH unterstützt mit der speziell auf E-Commerce-Prozesse ausgerichteten ERP-Lösung „Mail-Order-IT“ die Shopbetreiber darin, die unterschiedlichen Plattformen und Serviceprozesse zentral im Blick zu haben.

„Gerade kleinere Händler sollten dafür sorgen, von Anfang an ihre Prozesse auf verschiedenen Plattformen in einem geeigneten Backend wie Mail-Order-IT zu harmonisieren. Unzufriedenheit beim Kunden mündet in der heutigen Zeit sofort in entsprechenden Unmutsbekundungen auf Bewertungsportalen – und das kann für das Online-Business verheerende Auswirkungen haben. Durch CRM-Optimierungen im Multi-Channel lässt sich die Anbieter-Reputation von vornherein positiv beeinflussen. Auch in Bezug auf wiederkehrende Kunden ist dies eine wichtige Strategie für das Online-Business“, lautet die Empfehlung von Jens Thamer, Geschäftsführer der prisma informatik

GmbH.

Setzt ein Anbieter auf verschiedene Verkaufsplattformen wie beispielsweise ebay, Amazon und den eigenen Webshop, bildet Mail-Order-IT die Konsolidierungsebene für sämtliche CRM-Daten. Dadurch lassen sich insbesondere die Verkaufsprozesse sehr viel besser auswerten und das Handling der einzelnen Abläufe wird vereinheitlicht. Das bedeutet, sobald die Daten von der Verkaufsplattform an das ERP-System übergeben wurden, erfolgt die Abwicklung in einem definierten Prozess, der sich individuell optimieren lässt. Dadurch ergibt sich auch im Multi-Channel-Geschäft eine optimale Auskunftssicherheit gegenüber Kunden: Erreicht den Anbieter eine Anfrage, genügt ein einziges Schlagwort wie Auftragsnummer, Name des Kunden oder E-Mail-Adresse, um den betreffenden Vorgang im System zu finden. Es ist dabei nicht relevant, auf welchen Kanal der Kunde gekauft oder die Transaktion ausgelöst hat. Die Zusammenführung der Kanäle steigert auch die Effizienz in der Verwaltung und Logistik: Prozesse wie Rücksendung und Erstattung werden nach einem einheitlichen Prinzip abgewickelt. Mail-Order-IT versorgt die unterschiedlichen Verkaufsplattformen dabei gleichzeitig mit aktuellen Status-Informationen.

Intern steigt dabei die Transparenz über offene Vorgänge im Kundenservice. Jegliche Vorgänge können leichter eingesehen werden und Workflows lassen sich nahtlos fortsetzen. Darüber hinaus lassen sich laufende und stockende Prozesse sehr einfach monitoren und Durchlaufzeiten auswerten. Entsprechende Folgeaktionen wie Erinnerungsmails können ausgelöst werden, wenn zum Beispiel ein Kunde eine Retoure angekündigt hat, diese aber nach einer bestimmten Frist noch nicht eingegangen ist. Die Kommunikation mit dem Kunden zu den Vorgängen kann automatisch dokumentiert werden.

Auch Verkaufsaktionen lassen sich shopübergreifend auf der Basis von individuell definierbaren Segmenten planen und durchführen. So kann beispielsweise über Newsletter der Kunde zielgerichtet angesprochen und mit Neuigkeiten und Gutscheinen für auf sein Interessensgebiet

abgestimmte Artikeln informiert werden.

Nicht zuletzt verbessert sich die Datenqualität durch den Einsatz von Mail-Order-IT, unter anderem durch besondere Funktionen zur Prüfung von Adressdubletten. Darüber hinaus können durch den Einsatz von Referenzdatenbanken und Analysesystemen auch die Integrität und Bonität von Kunden besser beurteilt und sichergestellt werden.

Jens Thamer betont: „Im Multi-Channel kann nur durch ein geeignetes ERP-System sichergestellt werden, dass alles reibungslos und ohne Zeitverlust funktioniert. Routineaufgaben sollten automatisiert abgewickelt werden, damit die Kundenzufriedenheit und Umsätze steigen können. Nicht zu unterschätzen ist der hohe Innovationsdruck im E-Commerce. Die Erwartungshaltung der Kunden an die Anbieter steigt in hohem Maße, und insbesondere technisch müssen diese Anforderungen auch künftig abzubilden sein. Insbesondere der Self-Service-Aspekt, beispielsweise bei Retouren, und die entsprechend kundenfreundliche Kommunikation sind heutzutage bereits Standard.“

Zusätzlich unterstützt Mail-Order-IT in hohem Maße die stetige Ausweitung des E-Commerce-Geschäfts, zum Beispiel auch im Zuge einer Internationalisierung. Die von prisma informatik entwickelte Branchenlösung basiert auf dem Microsoft-ERP-System Dynamics NAV und ist ebenso zukunftsfähig wie hoch skalierbar.

prisma-061

Über prisma informatik GmbH:

Die prisma informatik GmbH wurde im Oktober 2006 gegründet. Der Anbieter bietet mittelständischen Unternehmen, vornehmlich aus den Bereichen Handel, Automotive und Fertigung mit besonders hohen Qualitätsansprüchen, Dienstleistungen und Lösungen auf Basis der Microsoft-Technologien Microsoft Dynamics NAV, SharePoint und Microsoft SQL-Server an. Zusätzlich setzt prisma informatik im Bereich Business Intelligence die Anforderungen der Kunden mit der innovativen Business-Discovery-Lösung QlikView um. prisma informatik übernimmt Projektimplementierung, Konzeption und Realisierung von komplexen Systemen. Projektarbeit, langfristige Fortentwicklung und Betreuung erfolgen aus einer Hand. Die Anwender der Lösungen von prisma informatik sind national und international agierende Unternehmen.

Das Portfolio wird abgerundet durch ein umfangreiches Schulungsangebot zu Dynamics-NAV-Anwendungen in der prisma akademie.

Bitte veröffentlichen Sie folgende Kontaktadresse

Virtuelles Pressefach:

Presse-Kontakt bei prisma informatik GmbH:
Silke Schindler - Tel. 0911 / 239 80 550
s.schindler@prisma-informatik.de
90409 Nürnberg, Merianstraße 26

PR-Agentur: Walter Visuelle PR GmbH:
Leonie Walter - Tel. 0611 / 23 878-0
L.Walter@pressearbeit.de
65185 Wiesbaden, Rheinstraße 99

prisma informatik GmbH

Merianstraße 26
90409 Nürnberg

Telefon: 0911 / 239 80 550

Telefax: 0911 / 239 80 555

info@prisma-informatik.de

http://www.prisma-informatik.de

Pressetexte und Bildmaterial zum

Download: www.presselounge.de

Presse-Kontakt bei prisma informatik GmbH:

Silke Schindler - Tel. 0911 / 239 80 550

s.schindler@prisma-informatik.de

90409 Nürnberg, Merianstraße 26

PR-Agentur: Walter Visuelle PR GmbH:

Leonie Walter - Tel. 0611 / 23 878-0

L.Walter@pressearbeit.de

65185 Wiesbaden, Rheinstraße 99