

Raus aus den Kinderschuhen: Onlinehändler brauchen Software, die mitwächst

Software mit flexiblen Lizenzmodellen kann Onlinehändler im Saisongeschäft spürbar unterstützen, zeigt das Beispiel des Versandhändlers CenterCourt



Onlinehändler, die schnell wachsen, stehen oft vor großen organisatorischen Herausforderungen. Denn die Abläufe in der Kommunikation und Organisation müssen auch in Expansionsphasen oder im Saisongeschäft reibungslos funktionieren, damit Kunden zufrieden sind und effizient gearbeitet werden kann. Damit alle Handgriffe auch zu jederzeit sitzen, ist ein flexibles und anpassbares System ein Muss, dessen ist sich Dirk Buchholz vom Versandhändler CenterCourt sicher. Sein Rezept: Er setzt auf ein konsequent papierloses Büro mit einer zentralen Sammelstelle für die gesamte Kundenkommunikation, das sich im Saisongeschäft unkompliziert ausbauen lässt.

Eine Präsenz mit über 130.000 Fans auf Facebook, ein Onlineshop rund um das Thema Tennissport und das klassische Kataloggeschäft: Für den Versandhändler CenterCourt gibt es das ganze Jahr über eine Menge zu tun. Besonders im Saisongeschäft muss trotz Hochbetrieb jeder Handgriff sitzen und Kundenanfragen müssen reibungslos abgewickelt werden. Denn Kunden erwarten kurze Reaktionszeiten, egal ob Anfragen per Mail, Anruf, Facebook-Posting oder per Fax versendet werden. Ein herkömmliches E-Mail-Programm war den tagtäglichen Anforderungen nicht mehr gewachsen, berichtet CenterCourt-Geschäftsführer Dirk Buchholz: „Besonders, wenn E-Mails weitergeleitet wurden oder Mitarbeiter krank waren, hat die Bearbeitung der Kundenanfragen zu lange gedauert und es kam zu Doppelbearbeitungen. Konkrete Nachfragen und vorhergegangene Kundenkontakte mussten erst mühsam recherchiert werden, um kompetente Antworten sicherzustellen. Es hat einfach an vielen Stellen an Transparenz gefehlt.“

Zentrale Sammelstelle für die Kundenkommunikation

Mit der Software GREYHOUND der Firma digital guru aus Osnabrück hat Buchholz eine Lösung gefunden, die viele offene Baustellen schließen konnte. So arbeitet CenterCourt heute mit einer zentralen Plattform für die gesamte Kundenkommunikation, in der alle Nachrichten aus den Kanälen E-Mail, Fax, Telefon und Briefpost gebündelt werden. Eine medienübergreifende Historie zeigt den gesamten Verlauf der Kundenkommunikation und verdeutlicht, ob eine Anfrage erledigt ist oder weiterbearbeitet werden muss. Außerdem werden Anfragen bei Bearbeitung für andere Kollegen gesperrt, um Doppelbearbeitungen auszuschließen. Auch die umständliche Recherche von auftragsrelevanten Daten etwa bei Reklamationen entfällt, da alles in einem System zusammenläuft und über die integrierte Volltextsuche in Echtzeit durchsuchbar ist. Dem Kundenservice liegen so jederzeit alle benötigten Informationen vor. „Die Bündelung der gesamten Kundenkommunikation in nur einem System und die Bearbeitung in Abteilungspostfächern, auf das alle Kollegen zugreifen können, hat uns einen großen Schritt weitergebracht und die Kundenzufriedenheit deutlich gesteigert“, betont Buchholz. „Unsere Kundenbewertungen sprechen für sich.“

Das Modell der gleichzeitigen Benutzerlizenzen stellt für Dirk Buchholz ein wesentliches Argument für GREYHOUND dar. Sind etwa zu Stoßzeiten mehr Mitarbeiter im Einsatz, können Lizenzen unkompliziert auch für kurze Zeiträume hinzugebucht werden. Im Frühjahr, der Hochsaison bei CenterCourt, werden bei Bedarf Lizenzen einfach kurzfristig hinzugebucht und können auch mit kurzen Fristen wieder gekündigt werden.

Mit papierlosem Büro zu mehr Effizienz

Der klassische Arbeitsablauf vieler Büros in Sachen Papierablage und Archivierung hatte CenterCourt ausgebremst. Unterschiedlichste Ordner, viele Ablagen, ständiges Hin- und Herheften von Rechnungen und Lieferscheinen für die Rechnungsfreigabe und Buchhaltung. „Das bedeutete für uns viel Papier, viel Aufwand und war sehr fehleranfällig“, so Buchholz.

Besonders Rechnungsfreigaben haben sich oft verzögert und Skonti konnten nicht mehr gezogen werden. „Diese fehlerbehafteten Prozesse haben uns am Ende des Tages wirklich Geld gekostet“. Solch ineffiziente Prozesse will Buchholz nun mit seinem papierlosen Büro aushebeln.

Seit November 2013 werden deshalb jede Rechnung und jeder Lieferschein eingescannt und zentral in die Gruppen- und Abteilungsstruktur abgelegt. Die unterschiedlichen Dokumenttypen werden vom System erkannt, von verschiedenen Regeln automatisch weiterverarbeitet und dem richtigen Bearbeiter zugewiesen. Das in GREYHOUND integrierte Regelsystem lässt sich je nach Unternehmen und Struktur beliebig und individuell anpassen. Bei den klassischen Büroarbeiten, wie der Rechnungsfreigabe oder dem Retourenmanagement, spart Centercourt allein durch diese Workflows deutlich über die Hälfte der Zeit, überschlägt der Versandhändler – auch, weil überhaupt nichts mehr vergessen werden könne. Noch ein Vorteil: Lieferscheine und Rechnungen werden dank der integrierten Volltextsuche viel schneller gefunden, ohne langwierig in irgendwelchen Ordnern wühlen zu müssen.

Die Einführung des Dokumentenmanagements auf Basis des bestehenden Kommunikationssystems GREYHOUND konnte bei CenterCourt in knapp zwei Arbeitstagen umgesetzt werden. Auch ist die direkte Anbindung an die beim Steuerberater eingesetzte Buchhaltungssoftware von DATEV realisiert worden. „So hat auch unser Steuerberater einen Vorteil und hängt in keiner Warteschleife fest: Denn alle Belege werden auf direktem Weg aus dem System heraus übergeben und liegen nach unserer internen Freigabe auch direkt dem Steuerbüro zur Verbuchung vor.“



Das Fazit von Geschäftsführer Dirk Buchholz:

„Durch die Flexibilität und Vielseitigkeit von GREYHOUND können wir die Software immer genau an unsere Bedürfnisse anpassen. Das spart Kosten, steigert die Effizienz und lässt immer Platz für neue Ideen.“