

# Andreas Brenk

ERP-Profi  
D&G-Software GmbH



**Handout zum Vortrag:** „Wettbewerbsfähig durch schlanke Prozesse“

**Referent:** Andreas Brenk, ERP-Profi der D&G-Software GmbH

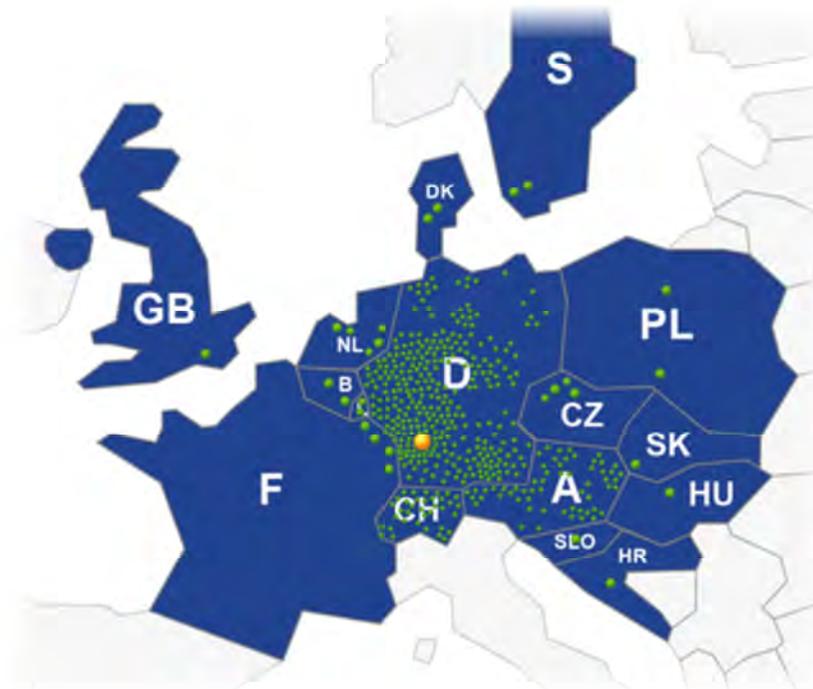


**Wettbewerbsfähig durch  
schlanke Prozesse.**



**Future  
Commerce  
Summit**

„Wettbewerbsfähig durch effiziente Prozesse.“ Ein Thema, das auf den ersten Blick nicht besonders spannend klingt, aber gerade jetzt, wo Unternehmen wie Shein und Temu selbst großen Playern wie Amazon und Zalando das Leben schwer machen, ist es umso relevanter. Erfahren Sie, wie Sie sich dieser Herausforderung aktiv und sorgenfrei stellen können.



**38**  
Jahre

**37**  
Mitarbeiter

**350**  
Abwicklungen

Zunächst ein paar Worte zu unserem Unternehmen:

- D&G-Software ist seit 38 Jahren auf die Entwicklung von Software für den Versandhandel spezialisiert.
- Wir sind 37 Mitarbeiter am Firmensitz in Waldbronn bei Karlsruhe – mitten in der Natur, perfekt für konzentriertes Arbeiten.
- Mit unserem ERP-System VS/4 betreuen wir stolze 350 Versandabwicklungen in vielen Ländern Europas. Eine große Verantwortung, die wir mit Freude tragen.



**53**  
**Jahre**



**32**  
**D&G-Software**



**18**  
**Geschäftsleitung**

Kurz zu mir:

- Andreas Brenk, 53 Jahre alt, davon 32 Jahre bei D&G-Software. Wie man sieht, habe auch ich am Anfang das Klischee des „Computerfreaks“ erfüllt...
- Seit 18 Jahren bin ich Teil der Geschäftsleitung von D&G-Software. Unsere Kunden sagen, dass wir immer eine passende Idee parat haben – das ist Teil unserer Unternehmensphilosophie. Wir sind mit Herzblut „Ideen-Schmiede“.

Aber jetzt genug über uns, kommen wir zum Thema.

# Schlanke Prozesse Kommissionierung

Beginnen wir mit der Kommissionierung. Hier versteckt sich häufig enormes Potential. Jeder doppelt gelaufene Meter, jeder unnütze Handgriff nagt an Ihrer Wettbewerbsfähigkeit.

Verlorene Zeit in Sekunden	Anzahl Vorgänge / Pakete	Sekunden in Summe	Minuten in Summe	Stunden in Summe
3	100	300	5	0,08
3	1.000	3.000	50	0,83
3	10.000	30.000	500	<b>8,33</b>

Stellen Sie sich nur 3 Sekunden unnützer Handgriffe pro Paket vor. Bei 100 Paketen am Tag ist das noch kein Drama, da sprechen wir von 5 vergeudeteten Minuten. Aber was ist bei 1.000 oder gar 10.000 Paketen? Da sind es bereits über 8 Stunden!

Verlorene Zeit in Sekunden	Anzahl ineffizienter Stellen	Anzahl Mitarbeitende	Sekunden in Summe	Minuten in Summe	Stunden in Summe
6	3	3	54	1	0,02
6	30	30	5.400	90	1,50
6	60	100	36.000	600	<b>10,00</b>

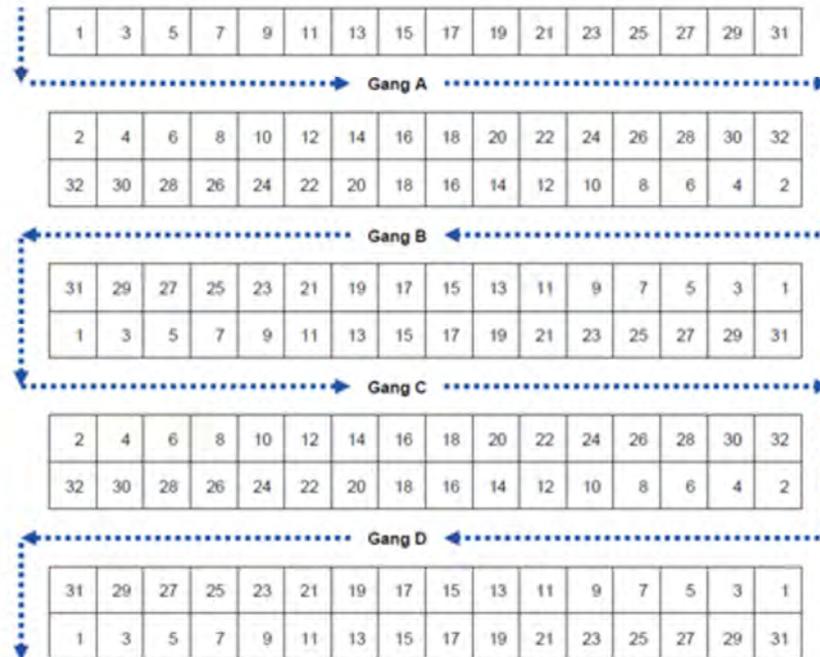
Auch wenn Sie keine 10.000 Pakete am Tag versenden. Es lohnt sich dennoch die Logistik genau zu prüfen. 6 Sekunden Verlust an 60 ineffizienten Stellen in der Logistik mal 100 Mitarbeitende summiert sich auch extrem schnell auf 10 Stunden Zeitverlust.

Verlorene Zeit in Sekunden	Anzahl ineffizienter Stellen	Anzahl Mitarbeitende	Sekunden in Summe	Minuten in Summe	Stunden in Summe
6	3	3	54	1	0,02
6	30	30	5.400	90	1,50
6	500	100	300.000	5.000	<b>83,33</b>

**80 Stunden / 8 = 10 Personen**

Stellen Sie sich nun die Kombination aus beidem vor: 6 Sekunden pro 500 Stellen im Lager für 100 Mitarbeitende. Was hier einfach als „Stellen“ bezeichnet wird, könnte beispielsweise das Scannen eines Artikels, ein ineffizienter Arbeitsplatz oder das Umsetzen von Kartons auf einen DHL-Rolli sein. 80 Stunden pro Tag? – Ja, genau! Wir sprechen hier von 10 Mitarbeitenden, die ihre Zeit sinnvoller nutzen könnten oder, positiv formuliert: viel mehr Volumen mit dem gleichen Personal bewältigen könnten. Wenn Sie Ihre Prozesse im Lager mal aus der Perspektive „zeitkritisch“ betrachten, werden Ihnen sicherlich einige Dinge auffallen. Und genau deshalb beschäftigen wir uns mit der eher „langweiligen“ Kommissionierung.

# Kommissionierung



Die Laufwege sind ein wichtiger Faktor für Geschwindigkeit. Der Picker muss wegeoptimiert durch das Lager gehen. Rennerartikel liegen in schnell erreichbaren Fächern. Das Ziel: Kurze Wege zu den häufig frequentierten Artikeln.



Ein weiterer wichtiger Aspekt ist der sogenannte Multipick. Dabei holt der Picker in einem Durchgang Ware für möglichst viele Bestellungen. Ich habe bewusst kein High-Tech-Bild gewählt, um zu zeigen, dass man das auch mit geringem Aufwand umsetzen kann.

## Kommissionierung



Future  
Commerce  
Summit



Es gibt sicherlich Skeptiker, die sagen, dass es nicht möglich ist, so viele Rechnungen auf einmal zu bearbeiten. Was, wenn ich Ihnen sage, dass wir Kunden haben, die Pickwagen mit >90 Rechnungen in einem Durchgang bestücken? Die Effizienz ist beeindruckend. Ein Gang durchs Lager, und 90 Rechnungen sind gepickt. Andere werden vielleicht sagen, dass schon 6 Rechnungen nicht klappen, wenn große Artikel dabei sind. Das stimmt, aber genau dafür gibt es die Möglichkeit, die Artikelmaße zu nutzen, um den nächsten Schritt zu optimieren.



## 3D-Kommissionierung

Das Lösungswort lautet 3D-Kommissionierung. Das System berechnet anhand der Produktmaße und der Innenmaße der Versandkartons den kleinsten benötigten Karton für den jeweiligen Kundenauftrag. Und jetzt kommt's: Was, wenn das System die Aufträge nun nach Kartongröße sortiert?

## Kommissionierung



Future  
Commerce  
Summit



3 Wannen pro Lauf

18 Wannen pro Lauf

90 Wannen pro Lauf

Wir wissen jetzt, dass für die ersten 500 Rechnungen zum Beispiel kleine Kartons ausreichen.

Das bedeutet, es könnten Pickwagen mit 90 Wannen pro Lauf genutzt werden.

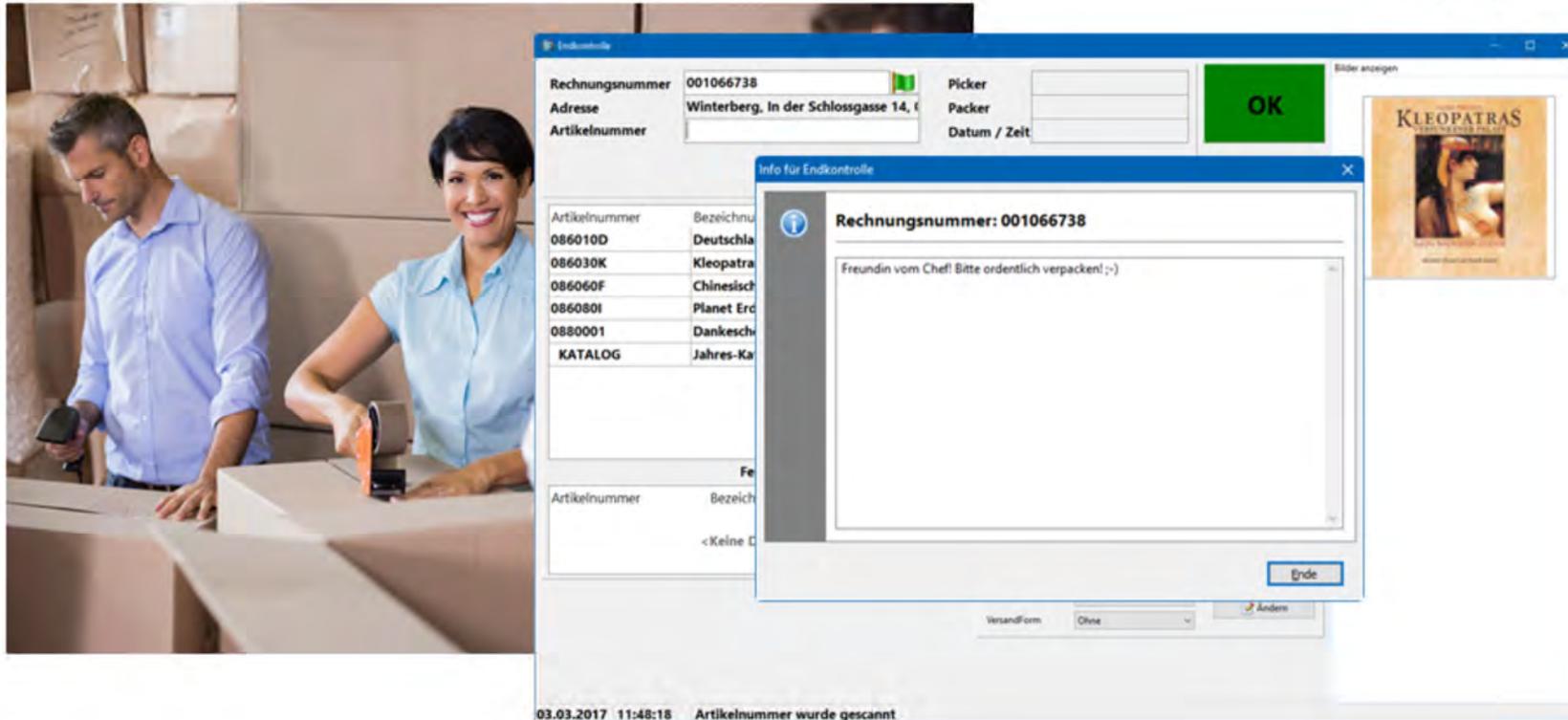
Mittlere Kartons passen 18 auf einen Pickwagen...

Und Großkartons immer noch 3. Dadurch haben wir auch die Großartikel im Griff. Vor allem eröffnen sich so weitere Optimierungsmöglichkeiten, wie Kartonaufsteller oder einfach gesagt, effiziente Abläufe in der Logistik.

## Schnelle Lieferung



Future  
Commerce  
Summit



Um bei aller Geschwindigkeit sicherzustellen, dass der richtige Artikel im richtigen Paket landet, gibt es die Endkontrolle.

Die Artikel werden, während sie in den Versandkarton gelegt werden, am Scanner vorbeigeführt und geprüft.

Mit den sogenannten Last-Minute-Meldungen können wichtige Informationen direkt an den Packer weitergegeben werden. So geht kein Pickfehler mehr durch – ein Garant für die Kundenzufriedenheit.



**Marcus Läkemäker, Humanitas**

„Durch die neue **3D-Kommissionierung** des VS/4 **sparen** wir unglaubliche **50% der Zeit** gegenüber unserer alten Software. Besonders nach einem Mailing hilft uns das enorm!“

Damit sollten auch die Skeptiker überzeugt sein. Und wer das immer noch nicht reicht, der bekommt jetzt noch ein zusätzliches Argument. Lesen Sie mal...

50 % Zeitersparnis! Damit ist die Wettbewerbsfähigkeit für Sie kein Thema. Besonders gut geeignet für Volumen bis zu 6.000 Aufträgen pro Tag. Aber was ist mit denen, die regelmäßig noch viel mehr haben?

## 3D Kommissionierung



Future  
Commerce  
Summit



Dann kommt die „elektrische Eisenbahn“ ins Spiel, die wir per API angebunden haben. Links ein Blick in die Autostore-Anlage unseres Händlers Seventyseven, die derzeit für rund 10.000 Pakete am Tag ausgelegt ist. In der Mitte ein Blick in das Lager von Krämer Pferdesport, wo eine PSB-Anlage für 15.000 Pakete und die kontinuierliche Belieferung von 72 Filialen sorgt.

Auf der rechten Seite der Blick ins Lager unseres Kunden Servus Shop, der mit dieser Lösung von TGW über 30.000 Pakete pro Tag verarbeitet.

## Schlanke Prozesse

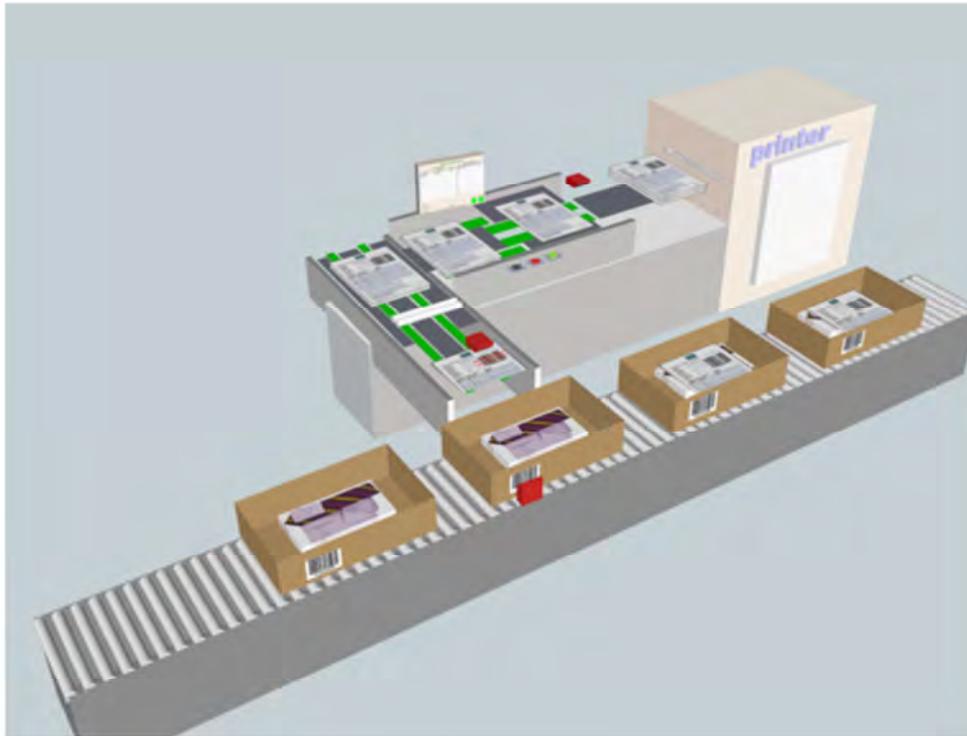
# Beilagen mal ganz anders?

Wenn wir grade beim Päckchen packen sind: Paketbeilagen kennt jeder, aber wieso nicht mit eigener Werbung?

## Personalisierte Paketbeilagen



**Future  
Commerce  
Summit**



Die High-End-Lösung besteht darin, Werbung in Echtzeit direkt auf den Rechnungen anzubringen. In den jeweiligen Logistik-Prozess integriert, werden die Warenkörbe in Echtzeit an die KI übergeben. Diese ermittelt passende Produkte, erstellt die Grafik und sendet sie direkt an den Drucker.

## Personalisierte Paketbeilagen



Future  
Commerce  
Summit

### Individualisierte Echtzeit-Paketbeilagen



Zusammenstellen eines Pakets bei Seventyseven® und auslösen der Echtzeit-Paketbeilage.



Automatisierter Druck der Paketbeilage mit acht KI-basierten Kaufempfehlungen, zugeschnitten auf den Kunden.



Zuführung der kundenindividuellen Beilage nach Zusammenstellung der Ware.

Die Lösung für etwas kleinere Abwicklungen sind individuelle A4-Beilagen. Mehr zum Thema und die mögliche Response solcher Verfahren finden Sie im Vortrag von Johannes van de Loo der SmartCom GmbH.

# Schlanke Prozesse

## Der Retourenprozess

Wir bleiben im Lager. Als nächstes schauen wir uns die leidigen Retouren an. Zur Einstimmung in das Thema Retouren möchte ich Ihnen von einer sehr interessanten Studie berichten. Um die Ergebnisse dieser Studie zu verdeutlichen, nehmen wir ein „Männerklischee“. Ein Mann bestellt sich ein neues Spielzeug und...

## Retouren



**Future  
Commerce  
Summit**



...Hurraa! Es kommt zu Hause an. Ja, diesen magischen Zalando-Moment gibt es auch bei den Jungs. Meistens nicht bei Schuhen, aber Sie verstehen, was ich meine. Das Paket wird geöffnet, und jetzt wird es spannend. Das erste, was passiert, ist auspacken, testen, den besten Freund per WhatsApp informieren und so weiter. Was auch immer, aber genau an dieser Stelle fällt die Entscheidung zu einer Retoure. Und genau in diesem Moment geht der Kunde an das Paket und schaut wie er die Ware zurück schicken kann.



Und jetzt gibt es zwei Ergebnisse...

Ergebnis 1 ist: „Da kaufe ich nie wieder“, was wahrscheinlich auf ein kompliziertes Retourenverfahren zurückzuführen ist.

Ergebnis 2 ist: „Ein weiterhin positives Einkaufserlebnis“, weil der Rückgabeprozess ganz einfach und unkompliziert ist. Das Ergebnis der Studie auf den Punkt gebracht ist, dass die Retourenentscheidung des Kunden definitiv nicht davon abhängt, ob es leicht geht oder nicht. Der Wiederholungskauf hingegen schon. Genau das haben die Großen erkannt. Ich zeige Ihnen jetzt ein einfacheres Retouren-Verfahren als das von Amazon.

# Retouren



# Future Commerce Summit

Retouren-Postfachnummer  
 Frau  
 Clementine Vompferdgestürzt  
 Greschbacher, 15  
 76229 Karlsruhe

Postnummer (Post-PLZ/Postleitzahl)  
 76229  
 83.086.002.270.6

Frachtpostzentrum 67

Retoure  
 Klausur P...

Retouren-Zustellungsnummer  
 4406421191

Name  
 Identnummer  
 83.086.002270.6

Empfänger  
 Köbner Pferdeport  
 68764 Hockenheim

Postannahme

RÜCKSENDUNG							
Menge	Artikel-Nr.	Größe	Farbe	Bezeichnung	Preis	Menge	Grund
2	450297		Y	Geitner Pylone Farbe gelb	23,80		
2	450297		BL	Geitner Pylone Farbe blau	23,80		
1	490196			KräuterBrise, 500g	16,95		
1	490072			Masterhorse Bronchodure	24,95		
2	490032			Masterhorse-Kräuterstein	11,90		
1	490007			Landmühle Kräuter Möslli 10 kg	12,19		

- Bitte Rücksendegrund und Menge eintragen
- 01 anders als im Katalog
  - 02 Qualität gefällt nicht
  - 03 Farbe gefällt nicht
  - 04 Auswahlendung
  - 05 zu eng / zu kurz
  - 06 zu lang / zu weit
  - 07 zu spät geliefert
  - 08 falsch geliefert
  - 09 fehlerhaft geliefert
  - 11 .....

Clementine Vompferdgestürzt  
 76229 Karlsruhe

071256088

Die gelieferte Ware bleibt bis zur endgültigen Bezahlung Eigentum der Firma Köbner Pferdeport Inh. Schmeckenbecher GmbH & Co. KG

Unabhängig von der Empfindung des Kunden lässt sich auch der Retourenprozess im Lager optimieren. Geben Sie Ihrem Kunden einen Retourenbeleg mit in das Paket.

Dieser Beleg enthält eine vordruckte Auflistung der bestellten Artikel und eine einfach auszufüllende Spalte mit Menge und Retourencode.



Und wenn Sie ganz spendabel sind: Ein Retourenpaketlabel.  
 Bevor Sie jetzt mit faulen Tomaten werfen... Geben Sie mir eine Chance.

# Retouren



# Future Commerce Summit



Ihre Retourenabteilung wird Sie lieben! Der Barcode auf dem Retourenschein wird gescannt, und sofort erscheint der richtige Vorgang auf dem Bildschirm. Der richtige Preis wird automatisch gutgeschrieben – und das natürlich auch, wenn der Kunde online bestellt und in einer Filiale zurückgibt.



Keine teuren unfreien Pakete. Und noch ein Vorteil: In der Regel kommen die Retouren jetzt zu Ihren Portokonditionen an. Das kann die Konditionen insgesamt verbessern und schlagartig rechnet sich so ein Label. Es muss nicht einmal ein selbstklebendes sein. - Denn ein Uhu lebt in den meisten Haushalten.



### Ellen Stricker, Krämer Pferdesport

„Wir benutzen erfolgreich die neue Retourenfunktion.

Unsere **Lagerleiterin ruft im Minutentakt an**, um zu erfahren, wann die nächsten Retouren da sind.

Der Grund: Das Lagerteam prügelt sich um die Weiterverarbeitung, weil alle so **entzückt von der neuen Funktion** sind. Ich denke: Ein voller Erfolg!“

Auch zu diesem Thema eine Kundenstimme.

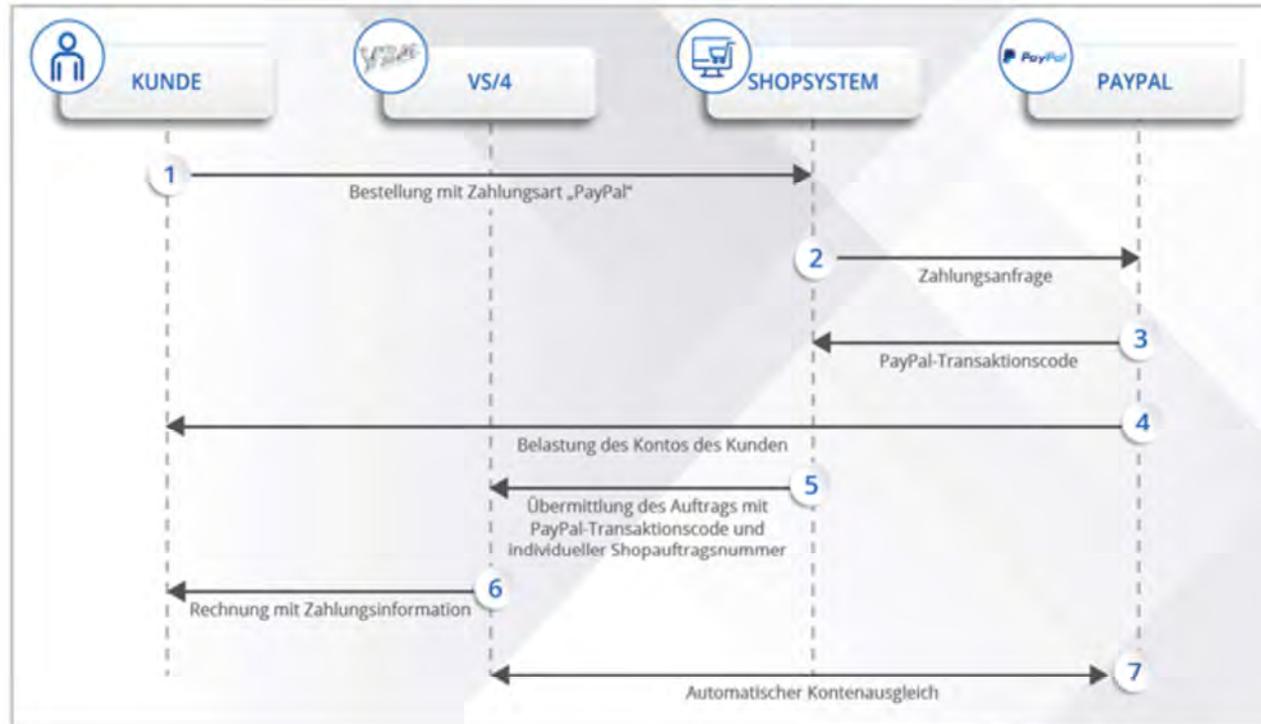
# Schlanke Prozesse Paymentabwicklung

Ein weiterer Punkt, an dem viel Zeit verloren gehen kann, ist, wenn die Zahlungsabwicklung im ERP-System nicht gut funktioniert. Ich zeige Ihnen die ideale Lösung am Beispiel von PayPal.

## Personaleinsparung bei PayPal-Prozessen



Future  
Commerce  
Summit



Hier sehen Sie den komplexen Ablauf eines PayPal-Auftrags, von der Bestellung im Shop bis zur automatisierten Buchung in der Finanzbuchhaltung. Aber das kann jedes System. Spannend wird es bei den Automatismen bei Problemfällen. Zum Beispiel, wenn der Kunde nach der Bestellung anruft und eine Position doch nicht möchte oder den gesamten Auftrag storniert. Bei diesen Prozessen zeigt sich der Unterschied. VS/4 ermittelt den Differenzbetrag und bezahlt diesen automatisch per API zurück. Das gleiche gilt für eingehende Retouren. Der Endkunde hat sein Geld nur wenige Minuten später auf dem Konto.

## Personaleinsparung bei PayPal-Prozessen



Future  
Commerce  
Summit



Michael Bowe, Goldhahn Briefmarkenversand e.K.

Seit wir den Payment Service PayPal im Einsatz haben, können wir eine **Zeitersparnis von ca. 2 Stunden pro Tag** verzeichnen. Das Zusatzmodul ist eine deutliche Arbeitserleichterung für unsere Auftragsabwicklung und konnte sofort nach Einführung gewinnbringend eingesetzt werden.

[www.goldhahn.de](http://www.goldhahn.de)



Tomasz Stefanowski, Styleboom

Bei unserer Zielgruppe ist PayPal sehr beliebt. Dementsprechend viele Zahlungen werden darüber abgewickelt. Seit der Einführung des PayPal-Zusatzmoduls von D&G-Software konnten wir die Aufwände bei den PayPal-Zahlungen stark reduzieren. Pro Zahlungseingang sparen wir rund 20, pro Zahlungsausgang sogar 40 Sekunden Zeit. Dadurch konnten insgesamt 3 Vollzeitkräfte andere wichtige Aufgaben innerhalb des Unternehmens übernehmen.

[www.77onlineshop.de](http://www.77onlineshop.de)

Unser Kunde Goldhahn berichtet von einer Zeitersparnis von 2 Stunden pro Tag. Ein großer Versender konnte 3 Vollzeitkräfte für sinnvollere Aufgaben einsetzen.

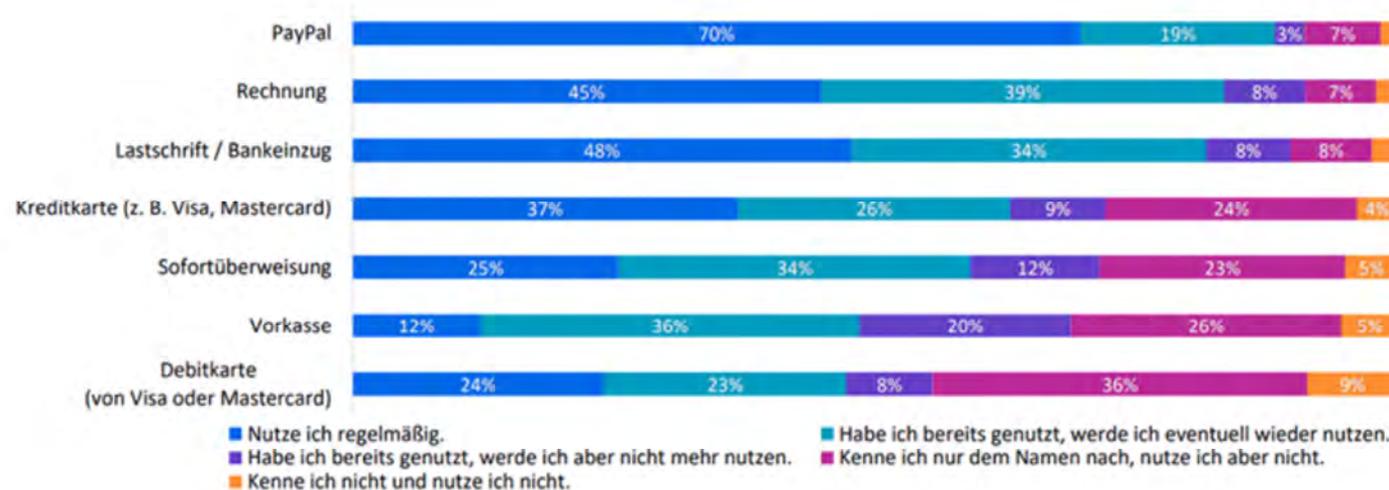
## Personaleinsparung bei PayPal-Prozessen



### Mehr als zwei Drittel der Konsumenten verwenden online regelmäßig PayPal – Rechnung und Lastschrift sind ebenfalls beliebt



Wie vertraut sind Sie mit den folgenden Bezahlverfahren, die im **Internet** nutzbar sind? (I)



n = 1.024 (alle Befragte)

Werte unter drei Prozent sind nicht beschriftet.

ibi-Payment-Report 2024 | 35

Wie wichtig perfekte ERP-Prozesse gerade bei PayPal sind, zeigt diese Grafik aus dem aktuellen ibi-Payment-Report. Sagenhafte 70% der Endkunden nutzen regelmäßig PayPal.

# Schlanke Prozesse Workflowmanager

Der Workflowmanager soll ein Beispiel sein um kurz aufzuzeigen, dass es mit dem richtigen ERP möglich sein muss, individuelle Workflows zu gestalten.

Aufgabenplaner --Wissend CH--

Aktiv  
  Server  
  Status  
  Info  
  VSA-Server  
  Bezeichnung  
  Nächste Ausführung

Aktiv	Server	Status	Info	VSA-Server	Bezeichnung	Nächste Ausführung
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub ALLE A Bestellvorschlag	Mo, 19.03.2025 06:48
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub ALLE B Import	Mo, 19.03.2025 06:50
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub ALLE C Faktura	Mo, 19.03.2025 06:38
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub F01 A Bestellvorschlag	Mo, 25.11.2020 10:40
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub F01 B Import	Mo, 25.11.2020 10:50
<input type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Nachschub F01 C Faktura	Mo, 25.11.2020 10:51
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Online Kaufgutscheine erzeugen	Mo, 19.03.2025 18:00
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Retourenzahlungsaufforderung F01	Mo, 19.03.2025 05:40
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Saisonkennzeichen / Zurück	Mo, 19.03.2025 05:30
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Filialverfügbarkeit 07:45	Mo, 19.03.2025 07:45
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Filialverfügbarkeit 13:45	Mo, 19.03.2025 13:45
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Filialverfügbarkeit 17:45	Mo, 19.03.2025 17:45
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Import - F01 - 07:30 Uhr	Mo, 19.03.2025 07:30
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Import - F01 - 09:30 Uhr	Mo, 19.03.2025 09:30
<input checked="" type="checkbox"/>		<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	DGSRV01 (090)	LIVE - Shop-Import - F01 - 10:50 Uhr	Mo, 19.03.2025 10:50

56 von 76

Aufgabe

Bezeichnung	Mandant	Ausführung	Status	Arbeitsplan
Bestellvorschlag	F04 Filiale Aistdorf	kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
D&G Filialanbindung: Bestellungen zu / F04 Filiale Aistdorf		kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
Bestellvorschlag	F05 Filiale Chur	kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
D&G Filialanbindung: Bestellungen zu / F05 Filiale Chur		kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
Bestellvorschlag	F06 Filiale Gerf	kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
D&G Filialanbindung: Bestellungen zu / F06 Filiale Gerf		kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
Bestellvorschlag	F07 Filiale Gossau	kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
D&G Filialanbindung: Bestellungen zu / F07 Filiale Gossau		kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
Bestellvorschlag	F08 Filiale Ittigen	kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf
D&G Filialanbindung: Bestellungen zu / F08 Filiale Ittigen		kein Fehler	erledigt	nicht beenden (nächste Auf

1 von 26

Hier eine Jobdefinition eines Händlers. Oben sehen Sie die angelegten Workflows, unten die Details, was der Job in der blau markierten Zeile erledigt. In diesem Beispiel wird für jede der 15 Filialen vollautomatisch ein Bestellvorschlag erstellt und im nächsten Schritt im Zentrallager bestellt. Niemand muss sich also um den Warennachschub kümmern. Das ist nur eine Beispielanwendung. Es können auch Aufgaben wie „alle Kataloganforderer des Tages automatisch ermitteln und per SFTP an den Dienstleister übertragen“ oder „den Kunden den Versandstatus melden“ definiert werden. Man kann damit praktisch fast alles Mögliche automatisieren.

# Schlanke Prozesse Auswertungen

Auswertungen sind ebenso wichtig. Auch hier möchte ich im besten Fall nicht lange Zeit dafür aufbringen.

## BI – völlig frei



Das VS/4-Dashboard wurde auf Basis von Qlick entwickelt und lässt sich vollständig anpassen. Das Marketing hat Zugriff auf alle verfügbaren Auswertungen, während das Lager sich zum Beispiel in Echtzeit anzeigen lassen kann, wie viele Aufträge noch zu kommissionieren sind. Jeder User bekommt genau die Informationen, die er für seine Tätigkeit benötigt.

# Schlanke Prozesse

## Qualität = Datengold

Bei aller Geschwindigkeit darf die Qualität nicht auf der Strecke bleiben! Achten Sie darauf, dass Ihr ERP-System gute Korrekturfunktionen bietet. Das fängt bereits bei der Dateneingabe an. Wir konzentrieren uns auf das wichtigste Gut eines Händlers: den Kundenstamm.

# Adressprüfung

The image displays two side-by-side screenshots of a software interface for address management, titled 'Adressverwaltung'. Both screenshots show a menu bar with 'Datei', 'Bearbeiten', 'Suchen', 'Ansicht', 'Einstellungen', and 'Hilfe'. Below the menu is a toolbar with icons for 'Neu', 'Finden', 'Ändern', 'Sichern', 'Abbruch', 'Löschen', 'Drucken', and 'Zurück'. The main area is divided into 'Adresse' and 'Adressinformationen'.  
In the left screenshot, the 'Adressinformationen' section has 'Anrede/Titel' set to 'Frau' and 'Vorname' set to 'Michael'. A dialog box titled 'Anredeprüfung' is overlaid on the form, asking: 'Soll die Anrede passend zum Vornamen Michael geändert werden?' with 'Ja' and 'Nein' buttons.  
In the right screenshot, the 'Anrede/Titel' is now 'Herr' and the dialog box is no longer present. The 'Vorname' remains 'Michael'.

Ich zeige Ihnen jetzt zwei Korrekturbeispiele. Mit einer Anredeprüfung passieren keine Werbe-Pannen wie: „Liebe Frau Michael Mittermeier, Sie als Frau wissen doch...“.

Achten Sie mal auf die Erfassungsfolge: Falsche Anrede, Vorname, Korrektur mit „Ja“ bestätigen und weiter. Und das funktioniert nicht nur mit den typischen ca. 11.000 deutschen Vornamen.

# Adressprüfung



Future  
Commerce  
Summit

Adressverwaltung --Geschenk Versa

Datei Bearbeiten Suchen Ansicht Einstellungen Hilfe

Neu Einlesen Ändern Sichern Abbruch Löschen Drucken Zurück Vor Ende Klick

Adresse

Adressinformationen		Steuerung	
Anrede/Titel	Herrn	Preisgruppe	<ohne>
Vorname	Michael	Kundengruppe	
Name	Mittermeier	Rechnungsart	
Zusatz 1		Versanddienst	<ohne>
Zusatz 2		Rabatt	
<b>Straße</b>	<b>Rheingo 23</b>	Kreditlimit	
Ortsteil		Mahnsperr bis	.
Sprache	PF-PLZ/-Nr.	Mahnstufe	aktuell
LKZ/PLZ/Ort	76275	USt-IdNr.	
Telefon		Skonto	0
Mobil			
Fax			
eMail			

Adressverwaltung

Datei Bearbeiten Suchen Ansicht Einstellungen Hilfe

Neu Einlesen Ändern Sichern Abbruch Löschen Drucken Zurück

Adresse

Adressinformationen		Steuerung	
Anrede/Titel	Herrn	Preisgruppe	<ohne>
Vorname	Michael	Kundengruppe	
Name	Mittermeier	Rechnungsart	
Zusatz 1		Versanddienst	<ohne>
Zusatz 2		Rabatt	
<b>Straße</b>	<b>Rheingoldstr. 23</b>	Kreditlimit	
Ortsteil		Mahnsperr bis	.
Sprache	PF-PLZ/-Nr.	Mahnstufe	aktuell
LKZ/PLZ/Ort	76275 Ettlingen	USt-IdNr.	
Telefon		Skonto	0
Mobil			
Fax			
eMail			

Die Kontrolle der Straße, PLZ und der Orts-Schreibweise ist extrem wichtig. Wenn die Daten fehlerfrei erfasst werden, reduziert das die unzustellbaren Adressen und senkt somit erheblich die Retourenquote. Achten Sie bitte wieder auf die Erfassungsfolge: Eingabe der falschen Straße, die PLZ wird bestätigt und es erscheint automatisch die korrigierte Straße. Auch der Ortsname wird automatisch eingeblendet.

# Adressprüfung



Future  
Commerce  
Summit

## Rechnungs- und Lieferadresse

- ✘ Bei Ihrer eingegebenen Rechnungsadresse ist etwas unklar. Bitte überprüfen Sie Ihre Daten.
- ✘ Die Anrede stimmt evtl. nicht mit dem Vornamen überein. Bitte überprüfen Sie noch einmal Ihre Angaben. Sollten diese dennoch richtig sein, senden Sie bitte das Formular erneut ab!
- ✘ Die PLZ stimmt nicht mit dem Ort überein.

Anrede * / Titel	Frau		
Vorname *	mustermann		
Name *	max		
Straße, Nr. *	hauptsache 7		
PLZ / Ort *	berlin	10115	! Pflichtfeld
Ortsteil			
Land *	Deutschland		
Telefon	301234		
E-Mail-Adresse *	max@mustermann.de		

Bitte geben Sie nur  
Ziffern ein. Andere  
Zeichen werden  
automatisch  
entfernt.

Und der Shop? Wie soll der denn bitte Erfassungsfehler des Kunden vermeiden? Das geht. Ein gutes Shopsystem kann das. Anstelle des Mitarbeiters wird einfach der Endkunde gefragt.



Torsten Herz,  
Vet-Concept

„Die Entscheidung, unser altes System durch das von D&G abzulösen, war goldrichtig. Das **deutlich gestiegene Volumen** können wir so **bei gleicher Personenzahl** problemlos abwickeln.“

Die Probleme werden somit direkt bei der Entstehung verhindert, was sowohl verärgerte Kunden als auch unnütze Retouren vermeidet.

Für diese Behauptung wieder eine Aussage eines unserer Kunden. Größeres Volumen bei gleicher Personenzahl und ganznebenbei entsteht Datengold bester Qualität. Was will man mehr.

# Kundenbindung

Wenn Ihre Abläufe effizient Sie wettbewerbsfähig sind, schauen wir uns jetzt ein paar Funktionen an, mit denen Sie Ihre Kunden dazu bringen, nicht bei SheIn oder Temu zu kaufen, sondern konkret wieder in Ihrem Shop.

# 1. VIP / Prime-Shopping



Future  
Commerce  
Summit

Kremer

REITER PFERD STALL & WEIDE HUND NEU AKTIONEN SALE MARKEN GUTSCHEINE MEGA STORES SERVICE

VIP Service  
Nr. VIP1

€ 14,90 inkl. MwSt.

- Für nur € 14,90 ein Jahr versandkostenfrei bestellen
- Kein Mindestbestellwert
- Super Deals exklusiv für VIP Kunden

IN DEN WARENKORB

Sie können Ihren Kunden ein VIP- oder Prime-Abo anbieten. Die Vorteile müssen natürlich kanalübergreifend gelten. Egal ob in der Filiale, im Versand oder im Online-Shop. Vorteile wie versandkostenfreie Lieferungen, VIP-Rabatte oder Sonderangebote lassen sich damit problemlos umsetzen. Vielleicht bieten Sie sogar exklusive Artikel an, die nur für VIP-Kunden verfügbar sind oder diesen früher zugänglich gemacht werden als den "normalen" Kunden. Schaffen Sie also Vorteile, die über die übliche „Versandkostenflatrate“ hinausgehen.

## 2. Bonuspunkte & Prämien

**VET-CONCEPT PRÄMIENSHOP**

Beiepunkte sammeln und gegen tolle Prämien einlösen.

**Ihr persönlicher Warenkorb**

Sie können jetzt bestellen, oder weitere Artikel auswählen

**BEI IHRER BESTELLUNG GEWÄHREN WIR LUKK**  
Ab einem Rechnungswert von 75 Euro gewährt  
Bei einem Rechnungswert von über 150 Euro s

Produkt **Me**

Knoblauch-Komplex, 1000g  
[Artikelnummer: 7701]  
Lieferstatus: Lieferbar

**TREUEPUNKTE EINLÖSEN**

aktueller Punktestand: 25 Punkte  
derzeit eingelöste Punkte: 0  
noch verfügbare Punkte: 25

**RECHNUNG**

**Ihr aktueller Punktestand: 25 Punkte**

Menge	Artikel-Nr.	Artikelbeschreibung	Einzelpreis	Gesamtpreis	Steuer
1	4320	Essigsäure-Flüssigkeit, 50g	4,90	4,90	7%
1	4320	Essigsäure-Flüssigkeit, 50g	4,90	4,90	7%
1	4320	Essigsäure-Flüssigkeit, 50g	4,90	4,90	7%
1	4320	Essigsäure-Flüssigkeit, 50g	4,90	4,90	7%

Oder motivieren Sie Ihre Kunden mit einem Bonus- oder Treuepunkte-Programm zum Wiederholungskauf. Punkte werden über alle Kanäle hinweg gesammelt und können überall eingesehen werden. Und natürlich... die Punkte können auf allen Kanälen eingelöst werden.

Im Warenkorb wird der Hinweis auf einlösbare Punkte angezeigt, genauso wie bei einer telefonischen Bestellung durch den Kundenservice. Sogar auf der Rechnung des Kunden wird der aktuelle Punktestand angezeigt, damit Ihr Kunde sieht, dass es sich um ein ernst gemeintes Punkteprogramm handelt.

### 3. Filialbestandsanzeige



Future  
Commerce  
Summit

€ 49,90

Farbe wählen: anthrazit

Größe wählen: 34

MEGA 1 **IN DEN WARENKORB**

Auf die Merkliste

ARTIKELBESCHREIBUNG    VERFÜGBARKEIT IM MEGA STORE

**Equilbre**  
Grip-Vollbesatz-Rettings-Männern  
Nr: 81052134A  
Farbe: anthrazit  
Größe: 34

Dieser Artikel ist im MEGA STORE Heimsheim/Stuttgart  
**24 verfügbar**

Mein MEGA STORE:  
**MEGA STORE Heimsheim / Stuttgart**  
Abt. Hermannstraße 17  
71296 Heimsheim  
Deutschland  
Öffnungszeiten:  
Montag - Freitag 9:00 - 19:00 Uhr  
Samstag 9:00 - 18:00 Uhr  
☎ 0180 - 6 64 94 00\*

Die Filialbestandsanzeige ist wichtig. Klar, wenn ich schon in den Laden fahre, um zu prüfen, ob die Hose passt, dann möchte ich sicher sein, dass sie auch wirklich verfügbar ist. Die Kunden erwarten, dass sie nicht umsonst zur Filiale fahren.

### 3. Filialbestandsanzeige



Im besten Fall sollen die Taschen des Kunden gefüllt sein. Dann ist alles gut gelaufen. Hier ist sowohl der Händler, als auch der Kunde zufrieden.

## 4. Gutscheine



Nächstes Thema: Gutscheine. Auch ein sehr wichtiges Thema. Hätten Sie Verständnis dafür, dass ein Gutschein nur im Onlineshop gültig ist und nicht am Telefon oder in der Filiale eingelöst werden kann? Wahrscheinlich nicht. Deshalb muss Ihr Kunde überall Gutscheine kaufen können, aber vor allem: Überall einlösen – egal ob Werbe- oder Kaufgutscheine.

## 5. Online druckbare Gutscheine



Future  
Commerce  
Summit



FÜR ETTLICHE!

### THE BRITISH SHOP Geschenk zum selbst Ausdrucken

Das Geschenk für alle Britanniens-Fans: Unser Geschenkgutschein zum selbst Ausdrucken. Sie können diesen Gutschein hier im Shop kaufen und sofort ausdrucken. Als Zahlungsmethode für den Gutschein akzeptieren wir die Kreditkarte.

Eingelöst werden kann der Gutschein hier im Online-Shop, in unserem Laden in Meckenheim oder auch bei Ihrer telefonischen Bestellung. Sie erhalten den Gutschein hier im Shop in 6 Preisstufen von 25 bis 300 Euro.

Unmittelbar nach der Bestellung verschieken wir unsere Bestellbestätigung an Ihre E-Mail-Adresse. In dieser ist ein Link, mit dem Sie den Gutschein herunterladen können.

Nach dem Herunterladen öffnen Sie das PDF-Dokument. Das Format des Gutscheins passt genau auf ein DIN-A4-Blatt. Wenn Sie nach dem Drucken den Gutschein einmal in der Mitte falten, haben Sie eine DIN-A5-Karte mit Platz im Innenteil für eine persönliche Botschaft an den Beschenkten.

Vielen Dank an die Bloggerin Misses Popozes für das Bild!

**TIPP:** Nehmen Sie ein etwas dickeres Papier für den Ausdruck, denn wirkt der Gutschein noch besser!

 Anleitung Gutschein ausdrucken

Artikelnummer: GUTP-2

50,00 €\*

Größe wählen:

1 2 3 4 5 6

Größe:

1 auf Lager

1

In den Warenkorb

Und die Krönung daraus: Für die Last-Minute-Entschlossenen, weil Weihnachten ja doch jedes Jahr überraschend kommt: Die Möglichkeit, den Gutschein direkt online im Shop auszudrucken. Mit einer sicheren Zahlungsmethode kann der Gutschein schon kurze Zeit später verschenkt und in allen Kanälen eingelöst werden... Kennen Sie das auch, dass Sie schon weit vor Weihnachten wussten, dass nicht alle Pakete rechtzeitig beim Kunden ankommen? Mit solchen Gutscheinen kann sich der Kunde in wenigen Momenten selbst helfen und diese nach Weihnachten ganz entspannt einlösen.

## 6. Produktbewertung

The screenshot displays the eKomi product review interface for 'heamer' horse feed. It is divided into three main sections:

- Review Form (Left):** Contains sections for 'Bitte bewerten Sie:', 'Wie viele Sterne möchten Sie vergeben?' (with a 5-star rating), 'Optional: Bitte schreiben Sie zusätzlich...', 'Ihre persönliche Bewertung' (with a text area), and 'Würden Sie den Anbieter weiterempfehlen?' (with radio buttons for 'Ja, auf jeden Fall', 'Ja, vielleicht', and 'Nein, auf gar keinen Fall'). A green button 'Jetzt Bewertung abgeben' is at the bottom.
- Product Card (Center):** Shows the 'heamer' logo, the product name 'Produkt: MASTERHORSE SPORT, 5,8 kg Pellets (ID: 490099)', a 5-star rating, and a 'heute gut' badge. A green button 'Jetzt Bewertung abgeben' is at the bottom.
- Summary (Right):** Shows '13 Bewertungen' with an average rating of 'Ø 4.9'. A bar chart indicates '13 von 13 Kunden würden diesen Artikel empfehlen'. Below this, five 5-star reviews are listed with dates and text: '8.4.2019 (bestätigter Kauf)', '28.11.2017 (bestätigter Kauf)', '1.3.2017 (bestätigter Kauf)', '10.5.2016 (bestätigter Kauf)', and '20.2.2016 (bestätigter Kauf)'. Each review includes a short text snippet.

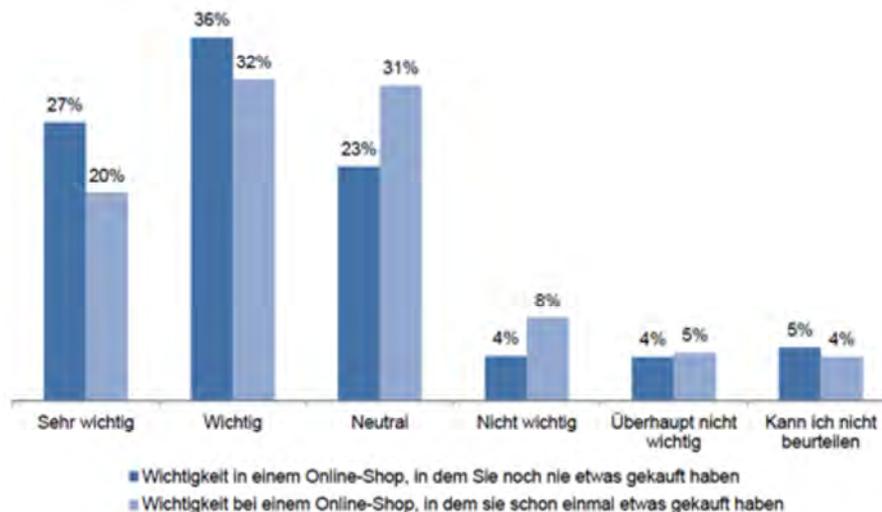
Ein weiteres und heute letztes Beispiel ist eine ganz wichtige Funktion: Die Produktbewertung.

Ein alter Hut? Wir haben das Thema perfektioniert... Wenn in der Filiale oder am Telefon ein Artikel verkauft wird und die E-Mail-Adresse des Kunden bekannt ist, dann sollte idealerweise auch eine Produktbewertungsanfrage an den Kunden gesendet werden. So erhalten Sie Produktbewertungen aus den Verkäufen aller Kanäle. Und damit gewinnt Ihr Shop auch aus Sicht von Google an Relevanz. Das nenne ich ein Win-Win.

## 6. Produktbewertung

Bei einem unbekanntem Online-Shop ist die Auszeichnung mit Gütesiegeln für nahezu zwei Drittel der Befragten wichtig

Wie wichtig ist für Sie die Auszeichnung eines Online-Shops mit einem Gütesiegel, wenn Sie im Internet einkaufen?



Wenn Sie sich fragen, ob Gütesiegel oder Produktbewertungen wirklich wichtig sind: Ja, sind sie! Das zeigt eine Studie von ibi Research an der Uni Regensburg. Zwei Drittel der Befragten achten auf „sehr wichtig“ und „wichtig“. Der dunkelblaue Balken zeigt, wie wichtig das besonders bei unbekanntem Shops ist. Das bedeutet, mit guten Bewertungen und dem Käuferschutz, den der neue Kunde durch eine Zahlart wie PayPal erhält, gibt es keinen Grund, nicht zu kaufen.

# OMNICHANNEL?

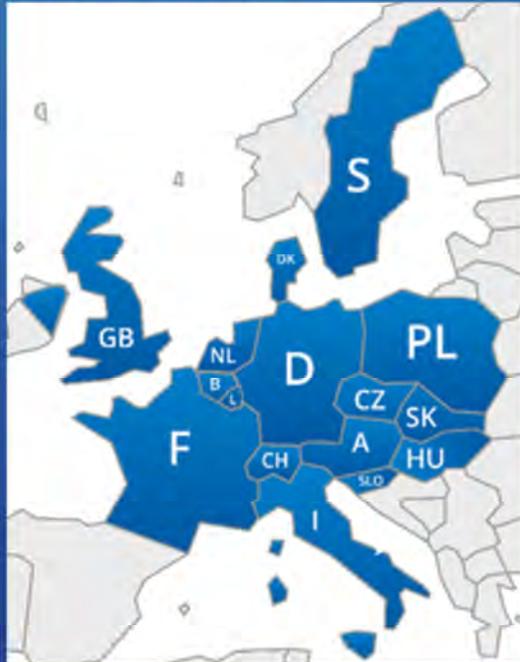


Kennen Sie den Begriff Omnichannel? Ja, klar, das ist fast schon ein bisschen abgedroschen.

Jeder hat heutzutage zumindest zwei Kanäle – also Multichannel...

Haben Sie schon mal darüber nachgedacht, sich in Richtung Omnichannel weiterzuentwickeln? Wenn der Wettbewerb härter wird, kann man durch mehr Absatzkanäle einer Rezession entgegenwirken. Ein detailliertes Beispiel zu Marktplätzen passt leider nicht in die verfügbare Zeit des Vortrags, aber ich kann Ihnen verraten, dass der erfolgreichste Händler in diesem Bereich mittlerweile stabil zusätzlich zu seinem eigenen Business >1.000 Amazon-Pakete pro Tag versendet. Eine spannende Erkenntnis zum Kanal POS kommt gleich, dazu später mehr.

# OMNICHANNEL?



Omnichannel kann aber auch bedeuten, dass man durch die Expansion in Nachbarländer neue Absatzmärkte erschließt. Unsere Händler versenden weltweit, das ist klar, aber das meine ich nicht.

In diesen Märkten hier haben wir Erfahrung und Händler, die auf jeden Fall Onlineshops und zum kleineren Teil auch Kataloge in der Landessprache haben. Lokale Zahlarten, Bankverbindungen, Retourenadressen – und in manchen Fällen sogar Landesgesellschaften und Filialen. Genau das meine ich: ernsthaft in den Markt einsteigen. Sie fragen sich, ob sich das lohnt? Ich zeige Ihnen gleich ein paar Zahlen, damit Sie auch ein Gefühl dafür bekommen.

## Omnichannel?



Future  
Commerce  
Summit

Händler	Prozent Umsatz im Vergleich zu DE 2023	Prozent Umsatz im Vergleich zu DE 2024
Händler #1 - DE	100,00	100,00
Händler #1 - FR	9,66	10,67
Händler #1 - AT	8,49	8,94
Händler #1 - CH/DE	3,68	3,80
Händler #1 - CH/FR	0,27	0,28
Händler #2 - DE	100,00	100,00
Händler #2 - FR	11,79	11,60
Händler #2 - AT	12,19	12,31
Händler #2 - CH/FR	1,46	1,41
Händler #2 - UK	0,74	1,03
Händler #2 - NL	2,60	3,26
Händler #2 - BE/NL	0,70	0,79
Händler #2 - BE/FR	1,32	1,41
Händler #2 - IT	0,58	0,92
Händler #2 - CH	7,29	6,79

Wir haben verschiedene Händler analysiert, und die Zahlen sprechen überall eine ähnliche Sprache.

Ich habe Ihnen 2 Beispiele mitgebracht. Händler 1 ist ein Lifestyleversender und Händler 2 ist eher im „tierischen“ Bereich tätig. Sie sehen, dass die Absätze trotz der unterschiedlichen Sortimente ähnlich sind. Besonders auffällig ist, dass Österreich (AT), die Schweiz (CH) und auch Frankreich (FR) sehr gut funktionieren. Gerade Österreich ist ein Heimspiel, da die Sprachbarriere wegfällt. Und der deutschsprachige Raum macht glücklicherweise den größten Teil in der Schweiz aus.

## Omnichannel?



Future  
Commerce  
Summit

Händler	Umsatz 2023	Prozent Umsatz im Vergleich zu DE 2023	Umsatz 2024	Prozent Umsatz im Vergleich zu DE 2024
Händler #1 - DE	5.000.000,00	100,00	4.500.000,00	100,00
Händler #1 - FR	483.024,36	9,66	480.071,76	10,67
Händler #1 - AT	424.579,97	8,49	402.207,90	8,94
Händler #1 - CH/DE	184.089,74	3,68	170.991,41	3,80
Händler #1 - CH/FR	13.339,45	0,27	12.784,99	0,28
	<b>6.105.033,53</b>		<b>5.566.056,06</b>	
Händler #2 - DE	50.000.000,00	100,00	51.000.000,00	100,00
Händler #2 - FR	5.894.378,45	11,79	5.917.466,08	11,60
Händler #2 - AT	6.095.619,59	12,19	6.279.323,31	12,31
Händler #2 - CH/FR	728.409,67	1,46	718.052,93	1,41
Händler #2 - UK	372.254,07	0,74	526.331,48	1,03
Händler #2 - NL	1.298.791,80	2,60	1.660.263,69	3,26
Händler #2 - BE/NL	349.704,69	0,70	404.356,57	0,79
Händler #2 - BE/FR	658.364,68	1,32	719.885,89	1,41
Händler #2 - IT	291.336,26	0,58	468.615,74	0,92
Händler #2 - CH	3.647.174,06	7,29	3.462.052,51	6,79
	<b>69.336.033,25</b>		<b>71.156.348,21</b>	

Echte Zahlen darf ich leider nicht zeigen.

Aber ich habe fiktive Werte eingetragen, damit Sie eine Vorstellung davon bekommen, was diese Prozente in EUR bedeuten könnten. Stellen Sie sich einfach Ihre eigenen Umsatzwerte vor.

Besonders Österreich lässt sich mit rund 10% sehr einfach berechnen – und das mit nur wenig Aufwand.

# OMNICHANNEL? - Just do it!

## Krämer Pferdesport

Ich werde Ihnen einen unserer Kunden vorstellen, der strategisch vorgegangen ist, um ein Omnichannel-Händler zu werden. Das Beispiel ist die Firma Krämer Pferdesport.

# Krämer Pferdesport



Future  
Commerce  
Summit

1967

Katalogversand



Anno 1967 wurde Krämer gegründet als Spezialversender rund um den Pferdesport.

# Krämer Pferdesport



Future  
Commerce  
Summit



=



[www.kraemer.de](http://www.kraemer.de)

Wir haben versucht, die strategische Vorgehensweise und Entwicklung von Krämer zu visualisieren. 1995 führte Krämer unser System ein – ein ERP-System, mit dem die Expansion ins benachbarte Ausland gelingen sollte. Diese kleinen gelben Punkte, die Sie gleich im sehen werden, sind sogenannte Megastores. Diese Stores wurden über die Jahre hinweg eröffnet. Jede dieser Filialen hat über 1.000 m<sup>2</sup> Fläche, auf der etwa 25.000 Artikel verkauft werden.

# Krämer Pferdesport



Future  
Commerce  
Summit

1967



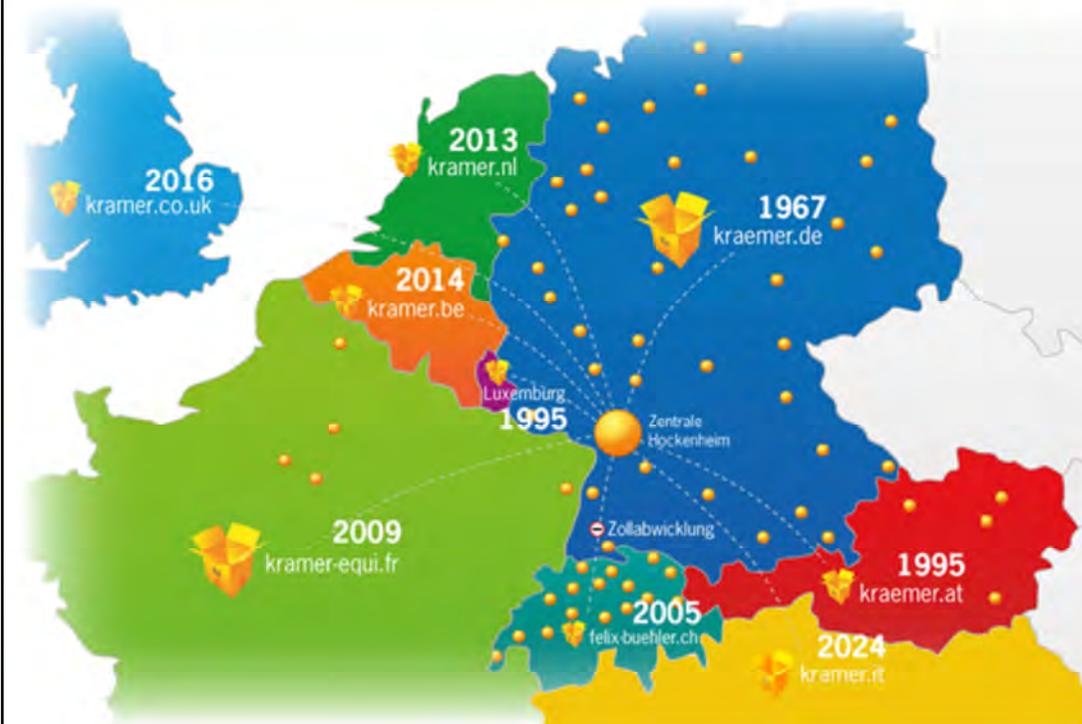
Zentrale  
Höckenheim

● Filiale  
📦 Versandabwicklung mit  
Landesgesellschaft



In den ersten Jahrzehnten hat sich Krämer als Katalogversender etabliert. Und 1995 kam das VS/4. Ich möchte, dass Sie die folgende Seite nicht falsch verstehen: Das VS/4 hat das nicht direkt gemacht, aber es hat diese gigantische Entwicklung überhaupt erst möglich gemacht.

# Krämer Pferdesport



Filiale  
Versandabwicklung mit  
Landesgesellschaft



Die vielen Filialen. Jedes Land wird über eine eigene Landesgesellschaft abgewickelt und für den Endkunden in der jeweiligen Muttersprache betrieben. Das reduziert für Krämer das Risiko – was nur ein Vorteil ist. Für den Endkunden bedeutet das jedoch, dass lokale Bankkonten, Versanddienstleister und Zahlarten selbstverständlich sind. Und es gibt eine inländische Retourenadresse. Das nimmt die Angst, im Ausland zu kaufen. Für Krämer ist es jedoch kein Unterschied: Zentrale Datenpflege in einem System, zentrale Warenversorgung für alle Filialen und Kunden. Lediglich die Schweiz hat aufgrund der besseren Zollabwicklung ein eigenes Lager. Was für uns besonders spannend war, ist, dass die vielen Filialen und der Distanzhandel sich nicht gegenseitig kannibalisiert haben. Es hat einfach nur zu deutlich mehr Umsatz geführt.

Future  
Commerce  
Summit

# Versandhandel zu Omnichannel



Future  
Commerce  
Summit

## ▪ 2013: Ausbau Logistikzentrum



Um das Ganze logistisch in den Griff zu bekommen, wurde ein neues Versandzentrum aufgebaut. Das ist wichtig, denn auch Pferdenarren wollen ihre Ware schnell.

# Krämer Pferdesport



Future  
Commerce  
Summit



ARTIKELBESCHREIBUNG    VERFÜGBARKEIT IN MEGA STORE



**SHOWMASTER**  
SYLVA Viereckelkauter  
Nr: 112142 10 S  
Größe: 16,5

Dieser Artikel ist in MEGA STORE Heinsheim/Stuttgart  
**Ya verfügbar**

Mein MEGA STORE:  
**MEGA STORE Heinsheim / Stuttgart**  
Adolf-Hitler-Straße 17  
71296 Heinsheim  
Deutschland

Öffnungszeiten:  
Montag - Freitag: 9:00 - 19:00 Uhr  
Samstag: 9:00 - 16:00 Uhr

☎ 0180 - 6 94 94 00\*

© 2016 MEGA STORE

72 Filialen mit über 72.000 m<sup>2</sup> Verkaufsfläche.

9 Ländershops, selbstverständlich in der jeweiligen Sprache.

Der Bestand jedes Artikels ist für jede Filiale im Shop abrufbar.

# Krämer Pferdesport



Future  
Commerce  
Summit



Eine Kundenkarte - kanal- und grenzüberschreitend.

Next-Day-Delivery! Bestellte Ware verlässt innerhalb von 3 Stunden das Lager.

## Krämer Pferdesport

Perfekte  
Omnichannel  
Software **DG**  
&

Future  
Commerce  
Summit



Quelle: McDonalds Jahresbericht 2009

Und wenn Sie sich jetzt fragen, wie man eine Standortwahl angeht. Dann schauen Sie mal hier...

Dieses Bild mit dem „gelben M“ haben wir ganz bewusst gewählt. Es wurde bei Krämer genau geprüft, wer der Kunde und wie das Einkaufsverhalten ist. Bei Krämer ist der Kunde meist die kleine Prinzessin, die auf dem Pferd sitzt. Ist Ihnen schon aufgefallen, dass Krämer immer gut erreichbar an Autobahnausfahrten ist? Kein Gedränge in der City, keine Parkplatzprobleme. Und dort in der Nähe ist meist auch das gelbe M. Einkaufen in der Krämer-Filiale wird dadurch zum Familienausflug. So wird an alle gedacht. Die Prinzessin bekommt den heiß ersehnten Reiterhelm und ganz am Ende wird auch der kleine Bruder belohnt.

# Omnichannel ?

Learning? - **JUST DO IT!**



**Future  
Commerce  
Summit**

Was haben wir jetzt eigentlich gelernt?

Die richtige Antwort auf die Frage „Omnichannel?“ lautet : Ja! Oder Just do it

VS/4



**Future  
Commerce  
Summit**



Ich stelle Ihnen jetzt kurz den „Chuck Norris“ unter den Omnichannel-ERP-Systemen vor. Damit können Sie die Partie mit Ihrem Wettbewerb ganz entspannt eröffnen. Egal von welchem Kontinenten aus man versucht Sie Matt zu setzen!

VS/4

Perfekte  
Omnichannel  
Software **D&G**

Future  
Commerce  
Summit



Marktplätze



Onlineshop



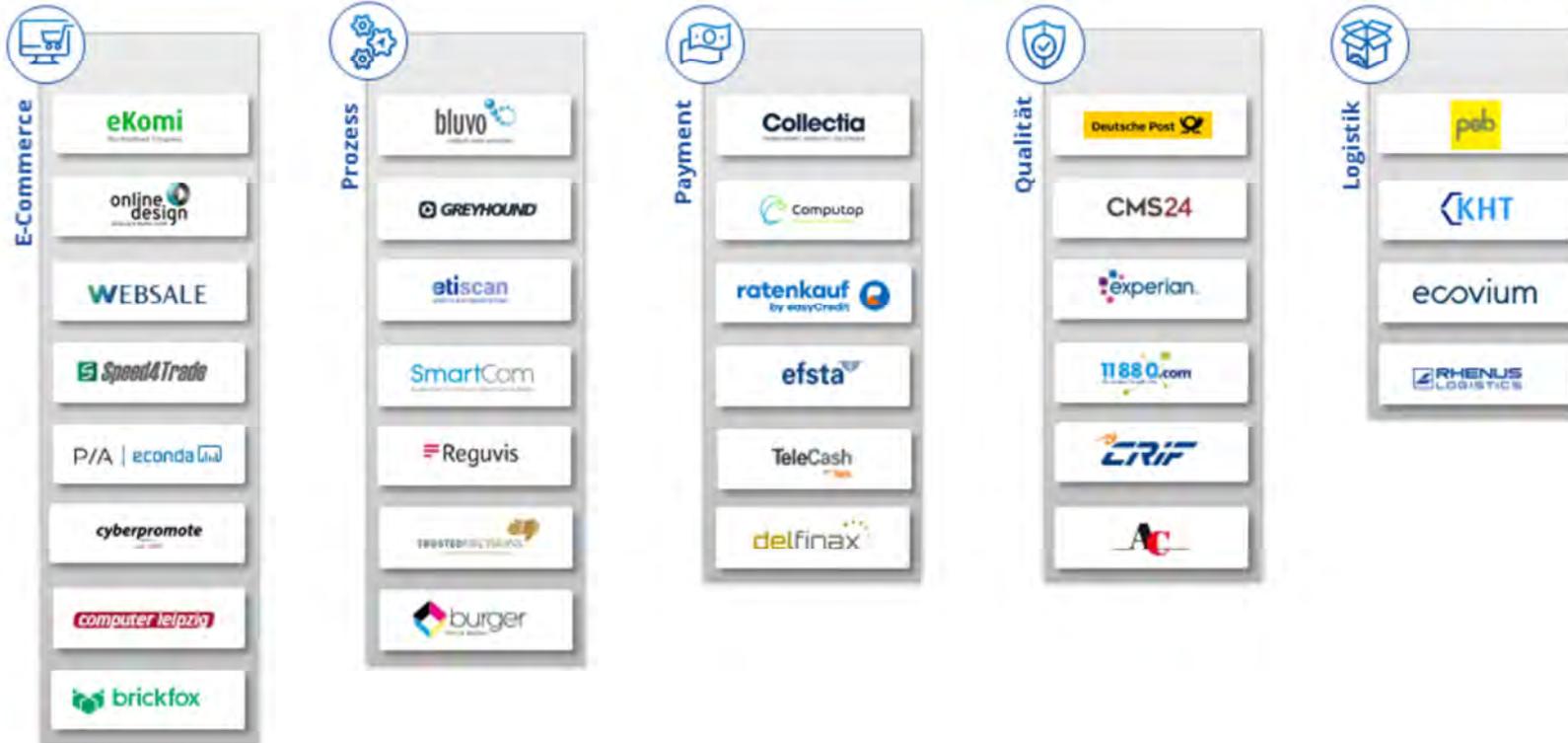
Versand



Filiale

Gängige Marktplätze können Sie anbinden. Amazon, eBay, Otto und viele weitere sind damit fest im Griff. Für E-Commerce ist gesorgt. So ziemlich jedes Shop-System, kann nahtlos angebunden werden. Der Point of Sale ist direkt integriert. Somit ist durchgängige Beratung Ihrer Kunden auch hier kein Problem. Rabatte, Bonuspunkte und Gutscheine. Alles greift auf zentrale Daten zu. Ihr möglicher neuer Omnichannel-Treiber trägt den Namen D&G-Versandhaus-System VS/4. Ein modernes ERP-System, so wie man das 2025 erwarten darf.

# Starkes Team!



Future  
Commerce  
Summit

Da eine gute Software alleine nicht glücklich macht, haben wir ein großes Netzwerk an starken Kooperationspartnern, die mit guten Lösungen für unsere Kunden da sind.

Starkes Team!



Future  
Commerce  
Summit



Und hinter all dem stehen wir mit dem ganzen Team der D&G-Software.

## VS/4 - Ausgezeichnete Software



Future  
Commerce  
Summit



Eine ganze Serie an Auszeichnungen, bestätigt seit vielen Jahren unsere Arbeit. Und wir lassen das System für unsere Kunden jährlich vom TÜV SÜD zertifizieren.

## Ausgezeichnete Händler



Future  
Commerce  
Summit

### 15 D&G-Kunden unter den Top-Shops 2024



Wer jetzt immer noch denkt: „Typisches Vertriebs-Geschwätz.“ Schauen Sie bitte mal hier:

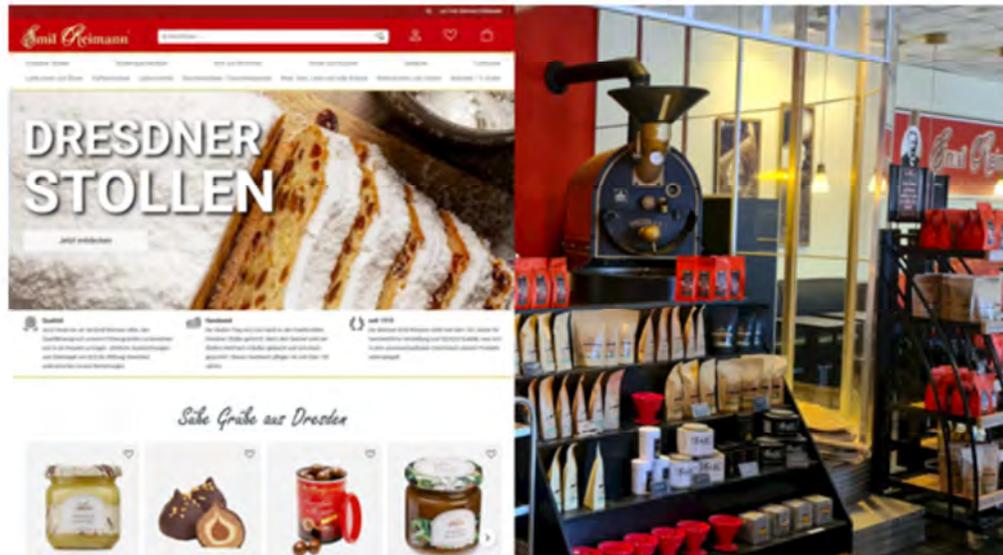
Gleich 15 unserer Kunden wurden von Computerbild als Top-Shop ausgezeichnet. Seltsamerweise haben die alle unsere Softwareprodukte im Einsatz. Kann man da vielleicht was ableiten? ;-)



Wer weiß, vielleicht können Sie sich mit Ihrem Team auch schon bald über so eine Auszeichnung freuen.

# **VS/4 macht schlanke Prozesse? Leeres Geschwätz? – Nope!**

Wenn Sie weiterhin skeptisch sind und jetzt denken, dass das doch nicht sein kann, dann lassen Sie mich einen Beweis liefern. Folgend eine Aussage, die ein Anwender bereits kurz nach dem GoLive getroffen hat.



"Das **VS/4** ist viel einfacher zu bedienen als das vorherige System. Früher waren viele Prozesse manuell und ineffizient, aber durch die Einführung des **VS/4** konnten wir diese Prozesse optimieren und automatisieren. Auch die Inbetriebnahme des Systems war unkompliziert, und **D&G** ist deutlich flexibler als wir es bisher gewohnt waren.",  
so Brigitte Schur (Prokuristin bei Emil Reimann).

Die Firma Emil Reimann in Dresden. Die Aussagen derer Prokuristin sind Folgende:

- Einfacher zu bedienen.
- Prozesse optimiert und automatisiert.
- Die Inbetriebnahme unkompliziert.
- Und deutlich flexibler als sie es bisher gewohnt waren.

Genug Beweise? ☺

# Don't Quit!

Perfekte  
Omnichannel  
Software 

Future  
Commerce  
Summit

So, damit sind wir fast am Ende des Vortrags. Ich möchte Ihnen aber noch eines auf den Weg geben. Die Kernaussage auf die Frage Omnichannel vorhin war doch „Just do it!“

„Don't Quit!“ ist auch ein schönes Motto. Im Sinne von „Nicht aufhören“, „Nicht aufgeben“, lass uns alle zusammen mit aller Macht gegen Amazon, Temu und Shein kämpfen. Ich bin sehr gespannt, ob unsere Politik endlich mal etwas unternimmt. Dazu wird Martin Groß-Albenhausen vom bevh in seinem Vortrag berichten.

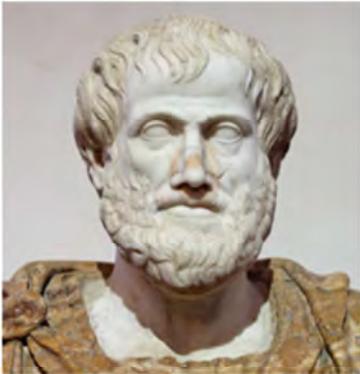
# Don't Quit!



**Future  
Commerce  
Summit**

Jetzt setzen wir uns gemeinsam noch die Brille aus „Nerdistan“ auf und schauen gemeinsam hinter die Matrix.  
Was versteckt sich scheinbar wie eine Geheimbotschaft in diesem Motto?

DO IT! - Wir schaffen das.



Schon Aristoteles wusste: Ein guter Redner überzeugt auch durch Persönlichkeit. Mein persönliches Redner-Mantra, hat René Borbonus sehr schön in Worte gefasst:

- Ich bin hier um zu informieren - nicht um Eindruck zu machen.
- Ich bin hier um Gutes zu tun - nicht um gut auszusehen.
- Ich bin hier, weil ich einen Unterschied machen möchte - nicht um mir einen Namen zu machen.

Kontakt

Don't Quit!



Future  
Commerce  
Summit



D&G-Software GmbH  
**Andreas Brenk**  
Im Ermlisgrund 6  
76337 Waldbronn

 +49 7243 344-53  
 a.brenk@dug-software.de  
 **www.dug-software.de**



<https://www.linkedin.com/in/andreas-brenk-40a757215>

Da Namen aber dennoch hilfreich sind, hier meine Kontaktdaten.

Ich danke Ihnen herzlich für Ihr Interesse.