

Perfekte
Omnichannel
Software



Erfolgsgeschichte

Krämer setzt auf Bewertungen mit D&G- Software und eKomi

Das D&G-Versandhaus-System VS/4 verfügt über eine nahtlose Anbindung an den unabhängigen Bewertungsdienstleister eKomi. Damit steigert nun auch Krämer Pferdesport Kundenzufriedenheit und Umsatz.





D&G-Software verbindet ERP-System VS/4 mit eKomi

Wer online shoppt greift bei seiner Kaufentscheidung gerne auf die Meinung anderer zurück. Echte, realistische Bewertungen stärken das Vertrauen in ein Unternehmen und seine Produkte. Wie wichtig das gerade im eher unpersönlichen eCommerce ist weiß auch Krämer Pferdesport. Europas größter Reitsportversender bietet seinen Kunden deshalb seit Kurzem die Möglichkeit, ihre Meinung über den unabhängigen Bewertungsdienstleister eKomi mit anderen zu teilen. Möglich macht das eine eigens hierfür entwickelte, hoch automatisierte Anbindung an das D&G-Versandhaus-System VS/4, das seit vielen Jahren als ERP-System bei Krämer im Einsatz ist.

Fast drei Viertel aller Internetnutzer lesen vor einer Bestellung die Bewertungen anderer Kunden. Bei einem Drittel der Befragten haben diese sogar direkten Einfluss darauf, ob und was im Internet gekauft wird. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Trends im E-Commerce“, die von der BITKOM durchgeführt wurde. Vom Bewertungsportal über Shoplisten bis hin zu Testimonials im Shop selbst. Für Händler gibt es dabei unzählige Möglichkeiten, die Bewertungen der Kunden nicht nur zu sammeln, sondern auch für andere zugänglich zu machen.

„Die Meinung der Kunden über uns und unsere Produkte ist nicht nur ein wichtiger Umsatztreiber. Sie hilft uns auch, unser Angebot im Sinne der Kundenbindung optimal auf die Bedürfnisse unserer Kunden auszurichten“, erklärt Christopher Schmeckenbecher, bei Krämer für den Bereich eCommerce verantwortlich. „Unser Ziel war es deshalb, das Feedback unserer Kunden nicht nur einzuholen, sondern bestmöglich zu nutzen. Wichtig war uns dabei eine unabhängige, vertrauenswürdige Plattform“, so Schmeckenbecher weiter. Nach eingehender Recherche und dem Vergleich der verschiedenen Anbieter fiel die Entscheidung schließlich auf eKomi.

Unabhängige Bewertungen

Als unabhängiger Bewertungsdienstleister entwickelt und betreibt eKomi seit 2008 intelligente Feedbacksysteme und gehört zu Europas Marktführern in diesem Bereich. Dabei deckt eKomi die gesamte Prozesskette ab. Von der Einholung der Bewertungen, deren redaktioneller Prüfung und der anschließenden Freischaltung und Veröffentlichung.

Laut BITKOM-Studie gibt bereits jeder Dritte Bewertungen zu Unternehmen und gekauften Produkten im Internet ab. Bei über 50.000 Bestellungen im Monat ist die Zahl der Kundenrückmeldungen natürlich entsprechend hoch. Für Krämer waren deshalb neben der Unabhängigkeit der Plattform auch eine hoch automatisierte Abwicklung des Bewertungsprozesses und die Einbindung in vorhandene Systeme wie Warenwirtschaft und Shop entscheidend. Hier kam das D&G-Versandhaus-System VS/4 ins Spiel.

Christopher Schmeckenbecher Krämer Pferdesport

Die Meinung der Kunden über uns und unsere Produkte ist nicht nur ein wichtiger Umsatztreiber. Sie hilft uns auch, unser Angebot im Sinne der Kundenbindung optimal auf die Bedürfnisse unserer Kunden auszurichten.



Anbindung an das Warenwirtschaftssystem

Krämer Pferdesport setzt bereits seit 1996 auf das Warenwirtschaftssystem der D&G-Software GmbH. Als eines der führenden ERP-Systeme für Omnichannel-Händler deckt das VS/4 die Aufgabenstellungen aller gängigen Vertriebskanäle ab – vom klassischen Versandhandel, über Onlinekanäle wie Shop und Internet-Marktplätze bis hin zum Point of Sale. „Unsere Warenwirtschaft verfügt über flexible, offene Schnittstellen. Das ermöglicht eine schnelle und unkomplizierte Anbindung von Drittsystemen wie eKomi“, bringt D&G-Geschäftsführerin Liane Schmauser einen der großen Vorteile des VS/4 auf den Punkt.

In enger Zusammenarbeit mit Krämer und eKomi wurden nach dem Startschuss für das Projekt innerhalb weniger Wochen der Bedarf und die bestehenden Prozesse beim Versender analysiert und die Anbindung entsprechend umgesetzt. Wird heute eine Bestellung an den Kunden ausgeliefert, erhält dieser automatisch eine über das ERP-System generierte Bewertungs-eMail mit einem zuvor von eKomi erzeugten, individuellen Link.

Das gilt im Übrigen nicht nur für Bestellungen aus dem Shop, sondern auch für schriftliche oder telefonische Aufträge. Über den in der eMail enthaltenen Link gelangen die Kunden dann auf das Portal von eKomi und können dort in Form von bis zu 5 Sternen Bewertungen zum Unternehmen und den gekauften Produkten abgeben. Je mehr Sterne Unternehmen und Produkte erhalten, desto besser. Zusätzlich steht ein Freitextfeld für individuelle Bewertungen, beispielsweise zur Liefergeschwindigkeit, der Zahlungsabwicklung oder dem Kundenservice zur Verfügung. Intelligente Prüfmechanismen stellen dabei sicher, dass zu jeder

Bestellung nur eine Bewertung durch den Kunden abgegeben werden kann. Die Bewertungen werden anschließend von eKomi gemäß interner Richtlinien geprüft. Kommt es zu einer besonders negativen Rezension vermittelt eKomi als unabhängiger Dritter zwischen Kunde und Händler. In etwa 50 Prozent solcher Fälle konnte bislang eine für beide Seiten zufriedenstellende Lösung erreicht werden.

Bewertungen online veröffentlichen

In einem nächsten Schritt erfolgt die Veröffentlichung der Bewertungen im Onlineshop. Krämer setzt für seine verschiedenen Ländershops und deren mobilen Varianten bereits seit Jahren auf den D&G-Internet-Shop.

Dieser wird von der Websale AG entwickelt und gehostet und ist dank langjähriger Partnerschaft mit D&G-Software bis ins Detail auf das Warenwirtschaftssystem VS/4 abgestimmt. Als einer der erfahrensten und leistungsstärksten Anbieter von Shoplösungen für Versandhändler übernahm Websale als weiterer Projektpartner die Anbindung von eKomi an das Shopsystem. Über die neue Schnittstelle werden die freigegebenen Bewertungen vollautomatisch vom Shopsystem bei eKomi abgeholt und für die Besucher online gestellt.

Die gesammelten Kundenmeinungen werden übersichtlich in einem webbasierten Echtzeitreporting von eKomi bereitgestellt. Krämer kann so alle Bewertungen einsehen, kommentieren und Konversionsraten sowie die Entwicklungen des Bewertungsschnitts verfolgen.

Ein weiterer Vorteil in der Nutzung von eKomi liegt in der positiven Auswirkung auf die Suchmaschinen. Ganz nach dem Motto „Content is King“ werden die Produktbewertungen von Suchmaschinen als relevant angesehen. Durch die intelligente Kombination der Inhalte aus den Produktbewertungen und den bestehenden Produktbeschreibungen kann so der Traffic auf den Produktdetailseiten gesteigert werden.

„Gemeinsam mit unseren Kunden sind wir stets auf der Suche nach neuen, innovativen Ideen. Damit stellen wir unser Unternehmen zukunftssicher auf und stärken die Wettbewerbsposition unserer Kunden im Rahmen unseres Einflussbereiches“, fasst Liane Schmauser das Leitbild von D&G-Software zusammen.

Fazit

Schon kurz nach der Einführung der neuen Anbindung zieht Krämer ein durchweg positives Fazit. „Mit D&G-Software haben wir in der Vergangenheit bereits viele Projekte umgesetzt. Das hat auch im Fall der eKomi-Anbindung wieder reibungslos und termingerecht funktioniert“, fasst Christopher Schmeckenbecher das Projekt zusammen. „Wir sind uns sicher, mit der Verknüpfung von Warenwirtschaft, Shop und eKomi einen Mehrwert für uns und unsere Kunden erzielen zu können.“



Highlights

- Steigerung von Kundenzufriedenheit und Umsatz
- Nahtlose Einbindung von eKomi in Shop und ERP-System
- Schnelle Projektumsetzung dank erfahrener Partner

Weitere Erfolgsgeschichten finden Sie unter
www.dug-software.de/Erfolgsgeschichten

Schreiben Sie Ihre eigene Erfolgsgeschichte

Mit dem D&G-Versandhaus-System VS/4 steht Ihnen ein innovatives und umfassendes Werkzeug zur Optimierung Ihres Handels zur Verfügung. Egal, ob online, stationär oder omnichannel. Profitieren Sie von schlanken, kostensparenden Workflows und zahlreichen Funktionen für einen perfekten Kundenservice. Sprechen Sie uns an und schreiben Sie mit dem VS/4 Ihre ganz eigene Erfolgsgeschichte!



Sprechen Sie uns an!

D&G-Software GmbH
+49 7243 344-0
info@dug-software.de
www.dug-software.de