



Erfolgsgeschichte

sorger's setzt auf **Kassenlösung** von **D&G-Software**

sorger's vertreibt als Omnichannel-Händler Schulranzen, Taschen und Koffer. Mit dem D&G-Versandhaus-System VS/4 und der integrierten Touchkasse betreibt der Händler POS und eCommerce nun als Einheit.



Freude trägt sich gut.

Perfekte
Omnichannel
Software





sorger's optimiert mit dem VS/4 Filiale und eCommerce

In Zeiten, in denen das Internet im Handel immer mehr an Bedeutung gewinnt, lebt das Filialgeschäft vom Shopperlebnis. Individuelle Beratung und Produkte live anfassen und ausprobieren zu können, macht für viele den Reiz am Einkauf vor Ort aus. Oft trüben dann jedoch lange Schlangen an der Kasse oder fehlende Flexibilität bei Gutscheinen, Umtausch und Co. die Shoppingfreude.

„Nicht bei uns“, dachte sich die Firma sorger's, Spezialist für Schulranzen, Taschen und Koffer und entschied sich für die Software des Omnichannel-Spezialisten D&G-Software, um das Einkaufserlebnis vor Ort zu optimieren und Filiale und Onlinehandel als Einheit zu betreiben.

In Sachen Shopperlebnis gehört sorger's zu den Spitzenreitern seiner Branche. Im über 600 qm großen Fachgeschäft bietet das Unternehmen seit der Jahrtausendwende ein übersichtlich sortiertes und ansprechend gestaltetes Sortiment. Neben ergonomischen Schulranzen für ABC-Schützen finden sich dort bspw. auch robuste Rucksäcke für Weltenbummler oder schicke Handtaschen für den nächsten Shoppingtrip. Kostenlose Parkplätze, ein Spielbereich für die Kleinen sowie ein kompetentes Beratungsteam runden den Einkauf bei sorger's ab. Bei der Abwicklung des Kassiervorgangs mit dem bisher eingesetzten Kassensystem und dem Zusammenspiel der Filiale und den Online-shops für die einzelnen Sortimentsbereiche gab es jedoch noch deutliches Optimierungspotenzial.

„Mit der Entscheidung unser Sortiment auch online anbieten zu wollen, sollte unsere Filiale optimal ergänzt und so das Serviceangebot für unsere Kunden kanalunabhängig weiter ausgebaut werden. Unsere bisher eingesetzten Systeme für Shop und Warenwirtschaft funktionierten jedoch eher nebeneinander statt miteinander“, erinnert sich Gründer und Geschäftsführer Torsten Sorger. Deshalb entschied sich sorger's für die Einführung eines neuen ERP-Systems, das zum einen die Omnichannel-Strategie des Unternehmens besser abbilden und zum anderen die beiden Kassenplätze in der Filiale optimieren sollte.

Alles aus einer Hand

Nach eingehender Recherche und dem Vergleich verschiedener Anbieter fiel die Entscheidung auf das D&G-Versandhaus-System VS/4. Das von der D&G-Software GmbH entwickelte ERP-System überzeugte neben einer zentralen Datenhaltung und der nahtlosen Anbindung von Onlineshops und Filiale besonders durch die integrierte Touchkasse. „Bei der Einführung einer neuen Warenwirtschaft im vergangenen Jahr haben wir uns u. a. für D&G-Software entschieden, weil wir hier alles aus einer Hand beziehen können. Denn wie die Erfahrung zeigt, bergen viele verschiedene Systeme von verschiedenen Herstellern immer auch ein Risiko“, resümiert Torsten Sorger die Entscheidung für das neue ERP-System.

Auf die ausführliche Analyse der bisherigen Abläufe folgte dann die sukzessive Ablösung von Warenwirtschaft und Shopsystem und die Einführung des neuen Kassensystems.

Aus der Praxis für die Praxis

Sein Know-how als Einzelhändler konnte Torsten Sorger dabei zur Abrundung der neuen Touchkassen aktiv mit einbringen. So wurden aufgrund seiner Empfehlung sogenannte Schnelldreher, also Waren, die oft verkauft werden, direkt auf der Benutzeroberfläche der Touchkassen hinterlegt. Statt diese wie bisher manuell erfassen zu müssen, können sie nun bequem am Bildschirm zu einem Auftrag hinzugefügt werden.

Das Auge (ver)kauft mit

Die übersichtlich und modern gestaltete Benutzeroberfläche der Touchkassen ist nicht nur ein Hingucker für die Kunden, sondern ermöglichte auch die Einarbeitung der sorger's Mitarbeiter in kürzester Zeit. Die Funktionen werden über aussagekräftig beschriftete Buttons direkt am Bildschirm aufgerufen, eine zusätzliche Visualisierung durch Icons erleichtert das Zurechtfinden auf der Oberfläche. Das Kassensystem greift dabei direkt auf das Warenwirtschaftssystem und dessen Artikel- und Adressdaten zu.

Gescannte Artikel erhalten die Mitarbeiter ebenfalls übersichtlich am Bildschirm angezeigt und können einen Auftrag über bequem hinterlegte Zahlarten, wie bar, EC- oder Kreditkarte dann ganz einfach abschließen. Der automatisch generierte Kassenbeleg kann vom Kassierer auf Wunsch noch mit zusätzlichem Text bedruckt

Torsten Sorger sorger's GmbH

Das Ziel, Serviceleistungen kanalunabhängig anbieten zu können, haben wir erreicht. Die vielen Funktionen können unsere Mitarbeiter schnell aufrufen und nutzen, was an der Kasse deutlich Zeit spart. Da die Software von D&G-Software flexibel anpassbar ist, kann sie mit uns und unseren Anforderungen wachsen, sodass wir der Zukunft durchweg positiv entgegenblicken.



werden, bspw. wenn ein Artikel aufgrund einer Reduzierung vom Umtausch ausgeschlossen ist. Hierfür wurden gängige Texte im Warenwirtschaftssystem angelegt und in Form von gedruckten Barcodes direkt an der Kasse angebracht, die bei Bedarf einfach gescannt werden können.

Darf's noch etwas mehr sein?

Da eine Kasse heute längst nicht mehr ausschließlich für den Kassiervorgang an sich dient, sondern auch Reklamationen, Gutscheine und Retouren darüber abgewickelt werden, waren für sorger's zusätzlich zur einfachen Bedienung umfangreiche Funktionen und flexible Anpassungsmöglichkeiten wichtig. „Bei uns in der Filiale werden viele Gutscheine verkauft. Diese konnten wir als Buttons mit dem jeweiligen Gutscheinwert direkt auf der Benutzeroberfläche der Touchkassen hinterlegen. Unsere Mitarbeiter können einen neuen Gutschein so ohne großen Aufwand erstellen und direkt an der Kasse ausdrucken“, beschreibt Torsten Sorger eine der vielen neuen Kassenfunktionen. Dank der nahtlosen Anbindung an das Warenwirtschaftssystem können so auch Gutscheine aus einem der Onlineshops problemlos in der Filiale eingelöst werden. Um Missbrauch zu vermeiden, prüft das System dabei stets Nummer und Status eines Gutscheins und erkennt, ob dieser bereits eingelöst wurde.

Alles im Blick

Da aus Platzgründen nicht alle der mittlerweile rund 20.000 Artikel im Ladengeschäft vorrätig sein können, kann dank der zentralen Datenhaltung nun auch geprüft werden, ob ein Artikel noch im Versandlager von sorger's vorhanden ist. „Gerade bei Schulranzen kommt es oft vor, dass zwar ein passender Ranzel in der Filiale gefunden wird, aber Motiv oder Farbe nicht ganz den Wünschen der Kinder entsprechen oder das passende Federmäppchen nicht im Laden vorhanden ist. Jetzt können wir innerhalb weniger Sekunden einsehen, ob wir den Wunschartikel im Versandlager vorrätig haben. Dieser wird dann entweder in die Filiale geliefert oder kann vom Kunden über den Onlineshop www.schulranzen.net bestellt werden, in dem alle Artikel zur Auswahl stehen, die im Lager vorrätig sind“, erklärt Torsten Sorger. Eben diese zentrale Datenhaltung ermöglicht auch die unkomplizierte Rückgabe bzw. den Umtausch von Artikeln in der Filiale, die online bestellt wurden. Ein Punkt, der den Kunden

immer wichtiger wird, wie auch die Studie „ibi research: Multi-kanalvertrieb: ganz klar! Aber wie?“ zeigt. Von 556 Befragten gaben dort 77 Prozent an, Rückgaben und Garantieabwicklungen unabhängig vom genutzten Verkaufskanal in Anspruch nehmen zu wollen.

Auch das Reservieren von Artikeln gehört bei sorger's beinahe zur Tagesordnung. „Oft suchen z. B. Mutter und Tochter einen Schulranzen aus, reservieren diesen mit einer Anzahlung und lassen ihn dann wenige Tage später von der Oma abholen, die den Restbetrag bezahlt“, so Torsten Sorger. Über das Kassensystem wird hierfür einfach ein Auftrag erfasst, der nicht kassiert, sondern als Auswahl verbucht wird. Der Kunde erhält dann einen Gutschein über den Anzahlungswert, der gleich vor Ort beglichen wird. Wenn der Artikel dann von der Oma abgeholt wird, kann der Gutschein ganz einfach auf den Wert des Auftrags angerechnet werden.

Fazit

Wenige Monate nach der Einführung des neuen Systems lässt sich bereits ein positives Fazit ziehen. „Das Ziel, Serviceleistungen kanalunabhängig anbieten zu können, haben wir erreicht“, fasst Torsten Sorger die Zeit seit der Einführung zusammen. „Die vielen Funktionen können unsere Mitarbeiter schnell aufrufen und nutzen, was an der Kasse deutlich Zeit spart. Da die Software von D&G-Software flexibel anpassbar ist, kann sie mit uns und unseren Anforderungen wachsen, sodass wir der Zukunft durchweg positiv entgegenblicken.“



Highlights

- Schnelle Abwicklung des Kassiervorgangs dank benutzerfreundlicher Touchoberfläche
- Zentrale Datenhaltung durch nahtlose Anbindung an das ERP-System
- Umfangreiche Servicefunktionen wie Gutscheine, Retourenabwicklung in der Filiale und Reservieren von Artikeln

Mehr Informationen finden Sie unter
www.dug-software.de

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

