

DIGITAL TRANSFORMATION

Digitale Transformation und ERP Weichenstellung für den Unternehmenserfolg

Die **Digitalisierung von Geschäftsprozessen** ist in den letzten Jahren verstärkt in den Fokus vieler Unternehmen gerückt. Manuelle, redundante Prozesse müssen beschleunigt und optimiert werden, um so besser auf Veränderungen und Herausforderungen des globalen Marktes reagieren zu können und die Effizienz des gesamten Unternehmens zu steigern. Ein wichtiges Schlüsselement hierbei sind **Enterprise Resource Planning (ERP)-Systeme**.

ERP als Enabler der digitalen Transformation

Die enge Verbindung zwischen ERP-Systemen und der digitalen Transformation ist unbestreitbar. ERP-Systeme sind jedoch nicht nur ein Bestandteil, sondern vielmehr die **treibende Kraft** für Unternehmen auf dem Weg in die Digitalisierung. Denn das volle Potenzial der digitalen Transformation kann sich erst dann entfalten, wenn ein **zentrales System** die Prozesse wie ein gut funktionierendes Netzwerk managed und diese in den betriebswirtschaftlichen Kontext des Unternehmens stellt.

Innovative ERP-Systeme wie das **D&G-Versandhaus-System VS/4** automatisieren manuelle Prozesse, wodurch Unternehmen Ressourcen und Kosten sparen. Dabei steht der **Kundennutzen im Vordergrund**.

Es ist wichtig, hierbei auch kleine **Detail-Prozesse** unter die Lupe zu nehmen, damit die digitale Transformation in allen Bereichen des Unternehmens ankommt.

Eine **tiefe Verzahnung** der einzelnen Unternehmensbereiche, aufbauend auf einer **zentralen Pflege der Daten**, ist ein Garant für das Gelingen. Die Daten müssen an den Stellen zu genau der **gewünschten Zeit** mit genau der **benötigten Aussagekraft** zur Verfügung gestellt werden, die die einzelnen Bereiche erwarten.

Dieser Grundsatz ist sowohl für die Perspektive der Kundinnen und Kunden als auch die interne Unterstützung der Fachbereiche wesentlich.



D&G-Software GmbH

- Wir entwickeln seit über 35 Jahren Softwarelösungen für den Omnichannel-Handel und sind Branchenexperten und Beratungsprofis für die Prozessoptimierung im Handel.
 - Unser ERP-System, das D&G-Versandhaus-System VS/4, ist auf den Omnichannel-Handel optimiert.
 - Als individuelle Standardsoftware ermöglicht es maßgeschneiderte Anpassungen und einfache Skalierbarkeit.
 - Über 350 erfolgreiche Online-, Versand-, Filial-Händler setzen bereits auf unser mehrfach prämiertes und vom TÜV SÜD zertifiziertes ERP.
- www.dug-software.de



Kundenzentriert handeln

Kundinnen und Kunden haben heute hohe Erwartungen an die Durchgängigkeit einzelner Touchpoints. Die **barrierefreie Unterstützung aller Sales Channels** muss gewährleistet werden. Durchgängige Informationen über Rabatte, Treuepunkte, Gutscheine etc. hinweg sowie die freie Wahl des Touchpoints werden zu Recht erwartet. Ob in der Filiale kaufen und via Versand retournieren, die Verfügbarkeit der Filiale online checken, ob sich der Weg zur Filiale lohnt oder die Bezahlung der letzten Rechnung in der Filiale vornehmen. Die Kundinnen und Kunden bestimmen, die Systeme müssen es möglich machen.

Auch **vollautomatisch generierte Informationen** - vom Bestelleingang, über Lieferverzögerungen bis hin zur Auslieferung der Ware und selbstverständlich dem Eingang der Zahlung - entlasten den Kundenservice und geben den Kundinnen und Kunden das Gefühl wichtig zu sein.

Umsetzung in der Praxis?

Wer kennt sie nicht, die E-Mails oder gelben Zettel, die Informationen an Kolleginnen oder Kollegen weitergeben. Ein **Wiedervorlage-System**, das die Information aufnimmt und diese in die Fachbereiche weiterleitet und dort direkt mit den Daten der Kundinnen und Kunden zur Bearbeitung und Erledigung anbietet, ist deutlich effizienter.

Oder dass **Echtzeit-Informationen** aus dem Bestellwesen über Lieferfähigkeit, Warenverfügbarkeit nahtlos dem Kundenservice, den Stores und dem Shopsystem mit Stückzahl und Terminangaben zur Verfügung stehen. Auch ist es unabdingbar, dass die Nachfragemenge und Einschätzung des Marketings über den Bedarf der Ware der Disposition auf Knopfdruck bereitstehen.

Der **Bestellprozess** zählt zu den sensibelsten Abläufen im Onlinehandel. Eine vollständige Automatisierung ist in diesem Bereich nicht empfehlenswert, da das „Bauchgefühl“ der verantwortlichen Disponentinnen und Disponenten nach wie vor eine entscheidende Rolle spielt. Bei Lieferungen die **Just-in-time** oder im **Dropshipping-Verfahren** erfolgen, kann jedoch ein hoher Automatisierungsgrad sinnvoll sein. Dies spart Ressourcen im Einkauf und senkt die Lagerhaltungskosten.

Bei kleinen Auftragsmengen mag das Debitorenmanagement noch überschaubar und mit vertretbarem Personaleinsatz manuell machbar sein. Was aber, wenn die Auftragsmengen steigen, die Retouren-Quote aufgrund des Sortiments (Textil, Schuhe etc.) hoch ist? Dann müssen die **Prozesse vollautomatisiert** werden. Dazu zählen durchgängige Workflows bei Vorkassen-Zahlung, die Anmahnung ausstehender Zahlungen bis hin zur Stornierung von Aufträgen, der Information an die Kundschaft, automatisierter Rückzahlungen bei Retouren etc.

Innovationen

Werden all diese Prozesse **systemgetriggert** durchgeführt, verfügt das ERP über eine Vielzahl an Informationen über das Kauf- und Surfverhalten in Form von **First-Party-Daten**.

Ein weiterer Meilenstein ist es nun, dieses **Datengold** für eine zielgerichtete Ansprache über „**Programmatic Printing**“, einer **KI-basierten Marketingmaßnahme** einzusetzen. Hierbei analysieren Algorithmen auf Basis statistischer Rohdaten der First Party Daten des ERPs das Verhalten und starten **selbstlernende, automatisierte Prozesse**.

Als Ergebnis werden für jede Kundin und jeden Kunden individuell ermittelte Produkte zusammengestellt und in Form von Printwerbung automatisiert erzeugt. Und dies hochintegriert an allen Stellen der Kundenkommunikation: bei der Belieferung, beim Retourenprozess, im Warenkorb u.v.a.m.

Fazit: Der Weg zum Erfolg

Die digitale Transformation ist keine rein technisch getriebene „Sache“. Vielmehr muss der **Grundgedanke im Unternehmens-Management** platziert und für alle Bereiche des Unternehmens angewandt werden. Eigene Produkte, Arbeitsweisen und Prozesse sind demnach immer wieder auf den Prüfstand zu stellen. Neue Technologien und Impulse wie derzeit die **künstliche Intelligenz** müssen dabei immer wieder neu beleuchtet und bewertet werden. Ein nie endender Kreislauf!

Unternehmen, die die **Synergie zwischen digitaler Transformation und ERP** erfolgreich nutzen, werden in der Lage sein, sich den **Herausforderungen der Zukunft** zu stellen.

INTERESSE GEWECKT?

Egal, ob online, stationär oder omnichannel – mit dem D&G-Versandhaus-System VS/4 profitieren Sie von schlanken, kostensparenden Workflows und zahlreichen Funktionen für einen perfekten Kundenservice. Sprechen Sie uns an und optimieren auch Sie Ihren Handel mit dem VS/4!

 +49 7243 344-0

 info@dug-software.de

 www.dug-software.de