

## DEN BOOM IM VERSANDHANDEL NUTZEN

BEGEISTERN SIE AUF ALLEN KANÄLEN:  
SCHNELL, EFFIZIENT UND KUNDENNAH.

Der Versandhandel boomt: Immer mehr Menschen kaufen in Teleshops, im Internet oder per Katalog ein. Neue Absatzwege eröffnen Chancen, stellen aber auch hohe Anforderungen an Mitarbeiter, Geschäftsprozesse und Systeme. Legen Sie deshalb jetzt die Basis für nachhaltige Erfolge – mit SAP®-Lösungen für den Distanzhandel.



Neue Käufer gewinnen

Der Versandhandel boomt: Gerade TV- und Online-Einkäufe werden immer beliebter, ein Ende des Wachstums ist nicht absehbar. Die vielfältigen Bedürfnisse und Wünsche von Geschäftskunden und Endkonsumenten eröffnen immer wieder neue Absatzchancen. Gerade Nischen-sortimente, für die es im stationären Handel an kritischer Masse fehlt, finden im Internet treue Käufer.

SAP®-Lösungen für den Distanzhandel helfen Ihnen, neue Chancen schnell zu nutzen: Über alle Bereiche sowie Kommunikations- und Vertriebskanäle hinweg schaffen Sie die Basis für ein rundum effizientes und erfolgreiches Zusammenspiel Ihrer Prozesse – vom Einkauf über das Marketing, den Service und das Rechnungswesen bis hin zur Logistik. Mit passgenauen Funktionalitäten und einheitlichen, stets aktuellen Daten haben Sie Ihr Sortiment, Warenbestände, Aufträge und Kundenpräferenzen jederzeit sicher im Blick. Die Zusammenarbeit mit Lieferanten und Logistikpartnern wird einfacher, steigende Kundenzahlen und Transaktionsvolumina lassen sich mühelos bewältigen.

Schnell und flexibel auf allen  
Absatzwegen

Egal, ob Sie als Einzelhändler neue Kundengruppen über zusätzliche Kanäle gewinnen, als Großhändler enger mit Ihren Geschäftspartnern zusammenarbeiten oder als Hersteller Ihre Waren zukünftig direkt vermarkten möchten: Mit SAP-Lösungen für den Distanzhandel haben Sie alle Freiheiten. Ihr Unternehmen profitiert von einer Softwarebasis, die sich schnell und flexibel erweitern und anpassen lässt. Die Prinzipien einer

serviceorientierten Architektur (SOA) eröffnen vielfältige Möglichkeiten für eine nachhaltige Differenzierung am Markt. Sie können:

- Neue Strategien und Anforderungen schnell und flexibel umsetzen.
- Multichanneling-Strategien konsequent verwirklichen – einmal entwickelte Geschäftslogik lässt sich in unterschiedlichen Prozessen und Absatzkanälen nutzen.
- Individuelle Webshop-Lösungen in Echtzeit an Ihre SAP-Anwendung für den Distanzhandel anbinden.

Kundendaten sicher im Griff

Zwei Fragen sind für den dauerhaften Erfolg Ihres Unternehmens besonders wichtig:

- Wie können Sie Ihre rasant steigenden Mengen an Kundenstammdaten effizient verwalten?
- Wie halten Sie diese Informationen permanent aktuell?

Mit SAP-Software haben Sie passende Antworten zur Hand: Schnellerfassungsmasken und Import-Tools ermöglichen eine automatische Übernahme von Stammsätzen aus externen Quellen. So lassen sich große Datenmengen zuverlässig und effizient verwalten. Die Software standardisiert Datenstrukturen, führt Dublettenprüfungen durch und bereinigt Mehrfacheinträge selbsttätig. Eingaben werden sofort überprüft: Bei Unstimmigkeiten oder Überschneidungen mit vorhandenen Datensätzen erhalten Sie Warnhinweise: Liegt tatsächlich ein Neueintrag oder nur eine inkonsistente Schreibweise vor? Das System erkennt Abkürzungen und phonetische Ähnlichkeiten in mehreren Sprachen. Personen-, Haushalts-, heiratsbedingte oder Firmen-

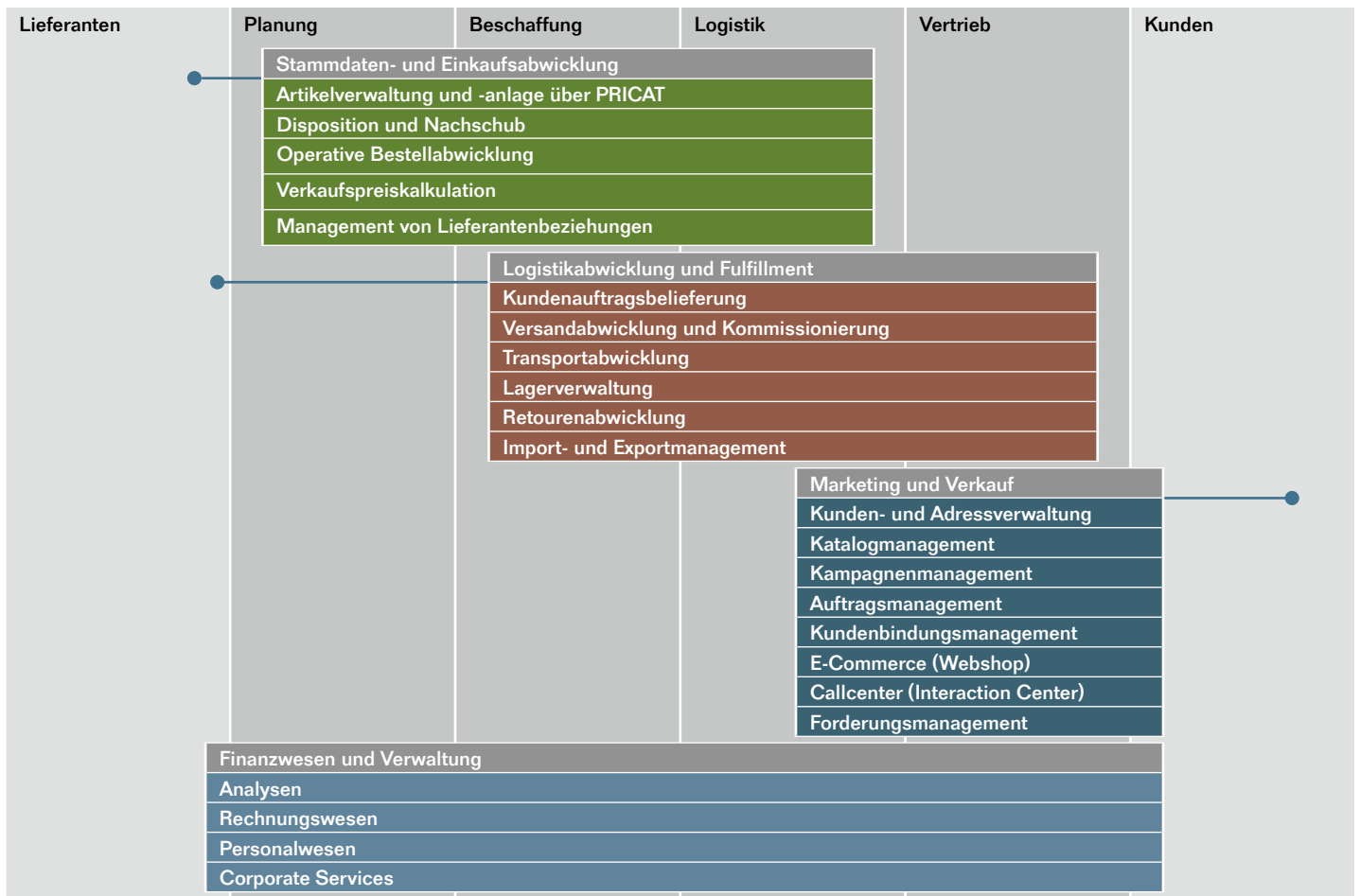


Abbildung: Solution Map – SAP-Lösungen für den Distanzhandel

dubletten lassen sich erkennen. Indem Sie Bestandsdaten regelmäßig mit Umzugsdaten aus der PostAdress-Datenbank abgleichen, können Sie zudem das Risiko von Postretouren verringern.

Stets aktuelle Kataloge und Angebote  
Echtzeitprozesse zwischen Webshop und SAP-Warenwirtschaftssystem eröffnen Ihnen wichtige Spielräume für Zusatzverkäufe und bessere Kundenservices: Ihr Angebot ist immer aktuell

und lässt sich schnell entsprechend neuer Kundenbedürfnisse anpassen. Auch Preisänderungen können Sie sofort weitergeben. Mithilfe integrierter Software für Katalogmanagement von SAP sorgen Sie dafür, dass Ihre Angaben in Online- und Printkatalogen immer auf dem letzten Stand sind. Sicher, komfortabel und effizient lassen sich Datensätze und ganze Kataloge in unterschiedlichen Formaten importieren und exportieren.

Mehr Umsatz durch Cross- und Upselling  
Spezielle Funktionen für die Auftrags- erfassung eröffnen Ihren Mitarbeitern Cross- und Upselling-Chancen. Sie werden von Sammlern zu Jägern. Mit Rundumsicht auf Stamm-, Auftrags- und Bestandsdaten vertiefen sie den Kundendialog. Durchgängige Prozesse zwischen Callcenter und Webshop sorgen für jederzeit aktuelle Informationen – beispielsweise zu Sonderange-

boten, Aktionen oder neuen Services, die den hinterlegten Kundenprofilen entsprechen. Sie sparen Vertriebsaufwand und -kosten: Streuverluste bei Sonderaktionen nehmen ab. Automatische Bonitäts- und Verfügbarkeitsprüfungen geben beiden Seiten mehr Sicherheit. Und weil der Druck und Versand teurer Spezialkataloge entfallen kann, spart Ihr Unternehmen viel Geld und kann zugleich sein „grünes Image“ stärken.

**Marketingbudgets effektiver nutzen**  
SAP-Lösungen für den Distanzhandel ermöglichen auch eine bessere Koordination Ihrer Marketingaktivitäten. Sie können Ihr Wissen über den Kunden unternehmensweit effektiver nutzen und gewinnen an Kundennähe. Die Software überwacht Reaktionen auf eine Kampagne, wertet sie automatisch kanalübergreifend aus und stößt Folgeschritte nach individuellen Regeln an. Sie sparen viel Zeit und Ihre Aktivitäten entfalten mehr Wirkung.

**Reibungslose Logistik bis zu den Retouren**

Auch Ihre Logistik gewinnt an Leistungsfähigkeit: Sie fördern eine reibungslose Versandsteuerung und eine schnelle, fehlerfreie Kundenauftrags- und Retourenabwicklung. Automatisierte Prozesse sowie Arbeits- und Warnhinweise geben mehr Sicherheit, etwa bei der Bearbeitung von Lieferrückständen und Teillieferungen. Sie können zudem Kunden-Self-Services einrichten, beispielsweise zur Auftragsverfolgung in Echtzeit. Mit direkt in Ihre Logistik integrierten Prozessen und Belegflüssen steuern Sie Ihr operatives Geschäft in Echtzeit. Die Fehler- und Retourenquote sinkt nachhaltig.

Im **Wareneingang** haben Sie differenzierte Artikelklassifikationen, vielfältige Bestellwege und -prozesse zuverlässig im Griff. Unterschiedliche Anlieferstrategien und das Retourenmanagement sind keine Herausforderungen mehr: Mit papierlosen Einlagerungsprozessen, intelligenten Prüflogiken und innerbetrieblichen Cross-Docking-Strategien erreichen Sie eine kostenoptimierte Bestandshaltung und sichern eine hohe Warenverfügbarkeit.

IT-gestützte Lagerplatzwahl eröffnet Ihrem Unternehmen wertvolle Einsparpotenziale. Leistungsfähige Funktionen für das Management von Seriennummern und Mindesthaltbarkeitsdaten sowie für eine lückenlose Chargenrückverfolgung sind Ihre Hebel für eine maßgeschneiderte Nachschubstrategie und Lagerarchitektur. Sie können unterschiedliche Einlagerungsstrategien verfolgen. Ein First-in-First-out-Verfahren hilft Ihnen beispielsweise, die Kapitalbindung zu verringern.

Auch in der **Kommissionierung und Auslieferung** lassen sich verschiedene technische Methoden wie Pick-to-Voice, Pick-to-Light, Pick-to-Tote und Pick-to-Belt abbilden – und so viele Abläufe automatisieren. Ihr Unternehmen ist Auftragsspitzen, kleinen Sendungsgrößen, späten Auftragsannahmezeiten und hohen Service-Level-Erwartungen bis hin zur Nullfehlerquote gewachsen. Umfassende Planungswerkzeuge unterstützen einen effizienten Personal- und Technikeinsatz.

Im **Warenausgang** profitieren Sie von einer optimierten Packstückvorbestimmung, integrierten Gewichtsprüfungen

und einer elektronischen Sendungsanmeldung an Standardmodule für Kurier-, Express- und Paketdienstleistungen. Sie wickeln Auftragsspitzen zuverlässig ab und überzeugen Ihre Kunden durch zeitnahe und fehlerfreie Lieferungen.

**Gutscheine, Raten- und Kartenzahlungen: Sicher im Griff!**  
Durchgängige Prozesse machen auch Ihr Finanzwesen effizienter und sicherer: Ratenzahlungen und Gutscheinverrechnungen lassen sich über die SAP-Funktionen für Debitorenbuchhaltung einfach und zuverlässig abbilden. Zusätzliche Vorteile erzielen Sie insbesondere mit Blick auf Gutscheinverfahren durch die direkte Integration des Systems für die Rechnungserstellung mit der Anwendung SAP Customer Relationship Management. Zu den Standardfunktionen zählen weiterhin eine automatisierte Bonitätsprüfung und die Zahlungsabwicklung per Kreditkarte.

**Bereit für neue Kunden**

Für zufriedene Kunden, reibungslose Prozesse und gute Margen: Mit SAP-Lösungen für den Distanzhandel schaffen Sie beste Voraussetzungen, um neue Chancen im Versandgeschäft konsequent zu nutzen. Auf einer einheitlichen Softwarebasis schaffen Sie durchgängige Abläufe – vom Verkauf über das Marketing und das Finanzwesen bis in die Logistik. Erfolgreiche Unternehmen wie HSE 24 und SSI Schäfer Shop sind von SAP-Lösungen überzeugt. Nutzen auch Sie Ihre Möglichkeiten und profitieren Sie vom Boom des Versandhandels: jetzt und in Zukunft.

---

## Zusammenfassung

SAP-Lösungen für den Distanzhandel unterstützen Sie, neue Chancen im Versandgeschäft zu nutzen: Sie ermöglichen ein effizientes und zuverlässiges Zusammenspiel Ihrer Prozesse über alle Geschäftsbereiche hinweg – vom Einkauf über das Marketing, den Service und das Rechnungswesen bis hin zur Versand- und Retourenlogistik.

---

## Herausforderungen

Multiple Vertriebs- und Bestellwege stellen enorme organisatorische Anforderungen: Reibungslose Transaktionen mit Kunden, Lieferanten und Logistikdienstleistern erfordern durchgängige Prozesse sowie standardisierte und konsistente Daten zu Produkten, Beständen, Aufträgen, Kunden und Lieferungen. Nur so lassen sich steigende Kundenzahlen, Transaktionsvolumina und Umsätze in höhere Erträge verwandeln.

---

## Unterstützte Geschäftsprozesse und Softwarefunktionen

- Funktionen für durchgängige Prozesse vom Einkauf über Marketing, Service und das Rechnungswesen bis in die Logistik.

---

## Geschäftsnutzen

- Durchgängige Abläufe auf Basis einheitlicher und aktueller Daten
- Umfassende Unterstützung von Multichanneling-Strategien, Webshops lassen sich direkt mit dem Warenwirtschaftssystem verknüpfen, Bestände in Echtzeit abgleichen.
- Stets aktuelle Online- und Printkataloge dank integrierter Software für Katalogmanagement mit komfortablen Update-Funktionen
- Effektivere Marketing- und Vertriebsarbeit mit optimiertem Aktions- und Kampagnenmanagement
- Ideale Voraussetzungen für erfolgreiches Cross- und Upselling durch den Service
- Effizientes Ratenzahlungs- und Gutschein-Handling durch integrierte Prozesse mit der Debitorenbuchhaltung
- Schnelle, transparente und kosteneffiziente Logistikprozesse vom Wareneingang über Kommissionierung und Auslieferung bis ins Retourenmanagement
- Automatisierung eröffnet nachhaltige Effizienz- und Kostenvorteile (Stammdaten- und Bonitätsprüfungen, Kreditkartenzahlungen ...).
- Benutzerfreundliche Planungs- und Analysewerkzeuge unterstützen Entscheidungsprozesse auf allen Ebenen.

---

## Weitere Informationen

Wenn Sie mehr erfahren möchten, kontaktieren Sie Ihren SAP-Ansprechpartner unter [www.sap.com/germany/contactsap](http://www.sap.com/germany/contactsap). Weitere Informationen finden Sie auch unter: [www.sap.com/germany/industries/retail/mittelstand/index.epx](http://www.sap.com/germany/industries/retail/mittelstand/index.epx).

50 096 398 (09/07)

© 2009 SAP AG.

Alle Rechte vorbehalten. SAP, R/3, SAP NetWeaver, Duet, PartnerEdge, ByDesign, SAP Business ByDesign, und weitere im Text erwähnte SAP-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der SAP AG in Deutschland und anderen Ländern.

Business Objects und das Business-Objects-Logo, BusinessObjects, Crystal Reports, Crystal Decisions, Web Intelligence, Xcelsius und andere im Text erwähnte Business-Objects-Produkte und -Dienstleistungen sowie die entsprechenden Logos sind Marken oder eingetragene Marken der Business Objects S. A. in den USA und anderen Ländern. Business Objects ist ein Unternehmen der SAP.

Alle anderen Namen von Produkten und Dienstleistungen sind Marken der jeweiligen Firmen. Die Angaben im Text sind unverbindlich und dienen lediglich zu Informationszwecken. Produkte können länderspezifische Unterschiede aufweisen.

In dieser Publikation enthaltene Informationen können ohne vorherige Ankündigung geändert werden. Die vorliegenden Angaben werden von SAP AG und ihren Konzernunternehmen („SAP-Konzern“) bereitgestellt und dienen ausschließlich Informationszwecken. Der SAP-Konzern übernimmt keinerlei Haftung oder Garantie für Fehler oder Unvollständigkeiten in dieser Publikation. Der SAP-Konzern steht lediglich für Produkte und Dienstleistungen nach der Maßgabe ein, die in der Vereinbarung über die jeweiligen Produkte und Dienstleistungen ausdrücklich geregelt ist. Aus den in dieser Publikation enthaltenen Informationen ergibt sich keine weiterführende Haftung.