

Internationaler Versandhandel von Kosmetik- und Wellnessprodukte über das Internet



iTECH08

Erfolg für kleinere Unternehmen

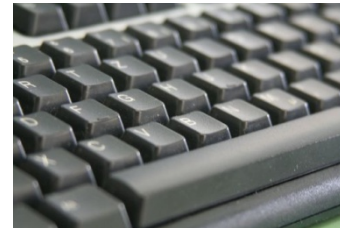
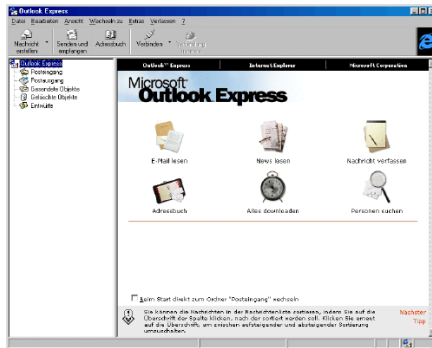
- Kosmetikerin, Kauffrau
- selbstständige Kosmetikerin seit 1979
- gründete im Jahr 2000 das Versandhandelsunternehmen kosmetikkaufhaus.de



Yvonne Zapf

Geschäftsleitung Kosmetikkaufhaus.de
Ein Unternehmen der Zapf Cosmetic Group e.Kfr.
Friedberg (Hessen)

Der Anfang ...



Manuelles Übertragen
der Bestellung in PC

E-Shop sendet Bestellung per E-Mail



Rechnung, Lieferschein
und Buchhaltung mit
Lexware

... das Ende vom Anfang



mit wachsender Anzahl an Bestellungen erwies sich die Prozedur der Auftragsbearbeitung jedoch als unzureichend

... der Neuanfang

Anforderung an Schnittstelle Internetshop / Faktura

1. Automatische Übergabe der Bestellungen an Auftragsbearbeitung
2. Automatischer Abgleich der Artikelstammdaten
3. Automatischer Abgleich der Kundenstammdaten
4. Bei Kreditkarte autom. Übergabe der Clearing Nummer an Faktura
5. Rückmeldung des Status der Auftragsabwicklung an Shopsystem*
6. Rückmeldung der Tracking-Nummer UPS/DHL*
7. Rechnung per PDF an Shopsystem*

* für Kundenaccount im Shopsystem

... der Neuanfang

Anforderung an Faktura für Auftragsbearbeitung

1. Nach Einlesen der Bestellungen und Sichtprüfung durch Sachbearbeiter(in) automatischer Ablauf der Auftragsbearbeitung
2. Bonitätsprüfung von Neukunden*
3. Automatisches senden der Packliste an Lager
4. Automatische Rechnungserstellung
5. Automatische Erstellung der Paketaufkleber

*erfolgt demnächst bereits automatisch im Shopsystem

... der Neuanfang

Anforderung für Lagerverwaltung

1. Automatische Überwachung des Lagerbestandes
2. Automatisierte Bestellvorschläge für Wareneinkauf
3. Verwaltung eines Chaos Lagersystems

... der Neuanfang

Anforderung für Paketausgang

1. Senden der Packlisten auf Barcode Scanner
2. weglängenoptimierte Einsammelroute für Picker
3. Automatischer Ausdruck der Paketaufkleber sowie Rechnung und Lieferschein in Packraum
4. Automatische Erstellung der Einlieferlisten für Paketdienste

Die Umsetzung

- Nach der Festlegung der Eckpunkte für eine neue IT Strategie erfolgte die Auswahl der Software.
- Unter den verschiedenen Möglichkeiten wurde das ERP (Enterprise Resource Planning) –System Microsoft Dynamics Navision ausgewählt weil:
 - 1.) mehrere unsere Lieferanten bereits positive Erfahrung mit dieser Software hatten
 - 2.) Navision durch frei programmierbare Module erweiterbar ist
 - 3.) wir darauf vertrauen, dass Navision in den nächsten Jahren kontinuierlich weiterentwickelt wird
 4.) in unserem Einzugsbereich sich mehrere Dienstleister befinden, die auf Navision spezialisiert sind

Die Shopsoftware

- Wir haben die Software für den Internetshop im eigenen Hause entwickelt. In der ersten Phase wurde die bestehende Software so modifiziert, dass ein problemloser Datenaustausch mit Navision möglich ist.
- Bis zum Ende des Jahres werden wir eine grundlegend neu entwickelte Shopsoftware in Betrieb nehmen, die nicht nur den Aufwand für die Datenpflege extrem reduziert, sondern auch die mit einer weit verbesserten Benutzeroberfläche ausgestattet ist.

Hardwarestruktur

- In unserer Zentrale laufen 4 Server für die Faktura und die Auftragsbearbeitung
- Für die Shopsoftware stehen 2 angemietete Rootserver von 1&1 zur Verfügung
- In der ausgelagerten Technik (Programmentwicklung und Mediastudio) stehen weitere 3 Server zur Entwicklung der Shopsoftware und als Mediaserver für unsere Videoproduktion und als Daten Backup für unser Fotostudio
- Die Netzwerke der Technik sowie der Verwaltung und Logistik sind über Internet gekoppelt

Auftragsabwicklung in der Praxis

Die Aufträge werden von Navision aus der Shopsoftware abgeholt oder telefonisch angenommen.

Für die weitere, automatische Bearbeitung müssen die Aufträge vorher von Sachbearbeitern gesichtet und freigegeben werden.

Diese Auftragsfreigabe erfolgt an einem der fünf Arbeitsplätze.



Zur Zeit werden die Bonitätsprüfungen an dieser Stelle noch manuell abgerufen. Mit Der neuen Shopsoftware erfolgt dann die Bonitätsprüfung automatisch während des Bestellvorganges

Nach der Freigabe des Auftrages prüft Navision die Verfügbarkeit der bestellten Artikel und bereitet die notwendigen Versandpapiere und Adressaufkleber für UPS / DHL vor.

Die Aufträge werden von Navision auf den Server im Lager abgelegt.



Bei einer Chaos Lagerverwaltung werden die eingehenden Waren auf einen beliebigen Lagerplatz abgelegt, der gerade frei ist.

Alle Lagerplätze (Regalfelder) besitzen eine 3D Ortskoordinate, die in Klarschrift und als Barcode am Lagerplatz angebracht ist.

Beim Einlagern der Produkte wird diese Koordinate eingescannt.

Der Server weiß auf welchem Platz welche Produkte liegen und stellt eine Pickliste zusammen, in der wegoptimiert die Lagerplätze für die Produkte des Auftrages einsortiert sind.



Die Pickliste wird per WLAN an die Handscanner der Pickerinnen gesendet.



Die Pickerinnen scannen die Artikel ein und stellen den Auftrag zusammen.

Der Server merkt sich, welche Produkte aus welchem Regalfeld entnommen wurden

Die zusammengestellten Aufträge werden im Packraum abgegeben.

Dort werden die Produkte in Versandkartons verpackt und anschließend die Korb-Nummer der Pickerin gescannt.



Die Software schließt den Auftrag ab und druckt im Packraum die Begleitpapiere und Adressaufkleber für die Pakete aus.

Die Software ermittelt die Tracking-Nummer für das Paket und schreibt diese Zusammen mit einer Kopie der Rechnung (PDF-Datei) in das Shopsystem.

Der Auftrag wird automatisch in die Paketliste des entsprechenden Logistikpartners (UPS oder DHL) eingetragen.



Die Pakete werden für die Abholung bereitgestellt. Bei der Paketabholung druckt die Software die Sammellisten der Pakete für das entsprechende Logistikunternehmen aus.

Worin sehen wir unseren Erfolg begründet?

Der Erstkontakt zu unseren Kunden erfolgt über unseren Internetshop.

Obwohl unsere noch in Betrieb befindliche Software schon recht betagt ist
 -die Entwicklung erfolgte ab 1999 und wurde bisher immer nur erweitert –
 Bietet die Software immer noch:

- Eine einfache und übersichtliche Navigation zu den annähernd 10 Tsd. Produkten
- Viele ergänzende Informationen, zum Teil auch als Video zu den einzelnen Produkten
- Eine trotz des Alters der Software noch gute Performance

Die Kunden schätzen darüber hinaus die umfangreiche Produktpalette und die Kontinuität in unserem Angebot (wir bieten in der Regel alle verfügbaren Produkte der jeweiligen Kosmetikmarke an).

The screenshot displays the website 'kosmetikkaufhaus.de'. The header features navigation menus for product categories (Skincare, Hair, Makeup, etc.) and company information. The main content area is divided into several sections:

- Large Promotions:**
 - "5.000 Männer emhären..." (5,000 men have...)
 - "Große Probeaktion!..." (Great trial offer!...)
 - "Große Herbstaktion! 20% auf alle Artikel von ORLANE!" (Great autumn promotion! 20% on all articles from ORLANE!)
 - "Erno Laszio - DIE HULTMARKE AUS NEW YORK..." (Erno Laszio - THE HULM BRAND FROM NEW YORK...)
- Product Details:**
 - A detailed section for "LALIQUE - Kosbare Düfte vereint mit luxuriöser Glanzkunst" (LALIQUE - Luxurious fragrances combined with luxurious art).
 - A section for "Annick Goutal - einzigartige Düfte" (Annick Goutal - unique fragrances).
 - A section for "Floris - der älteste Parfümhersteller der Welt" (Floris - the oldest perfume manufacturer in the world).
- Brand Grid:**
 - A grid of various cosmetic brands including AHAVA, alya, ANNE LINN, Apis, BALMAIN, belnicc, BIOLIOGA, BOGNER, BIOTURM, CANALI, DENIQUE, EYE & FACER, ERNO LASZIO, FERRARI, FLORIS, GATINEAU, HEINE COLOR, JAGUAR, KLAPP, LA BASE, LARIXRAY, LA MER, LAVERA, LALIQUE, LOGONA, LAVÈRE, and MATIS.
- Additional Elements:**
 - "Nicht verpassen! Erste Termine am 26. November 08!" (Don't miss! First appointments on November 26, 2008!)
 - Payment options: Verfügbare Kartentypen: MOTO, VISA, MasterCard.
 - Customer service hours: Mo-Fr 8:30h - 19:00h.
 - Contact number: 0 18 05 / 70 07 71.

Bei uns kann man nicht nur per Internet einkaufen – wir bieten Fachkompetenz!

Wir nehmen selbst regelmäßig an Produktschulungen der Hersteller teil.

Wir testen die Qualität aller Produkte, bevor wir sie in unser Sortiment aufnehmen.

Wir haben in unserem Haus zwei Seminarräume in denen wir in Zusammenarbeit mit den Herstellern für unsere Kunden Informationsveranstaltungen zu verschiedenen Produkten oder Problemstellungen anbieten.



Neben den Seminarräumen haben wir eine voll eingerichtete Kosmetikkabine, in der Kunden in die Produktanwendung eingewiesen werden können, und die für Aktionen und Veranstaltungen genutzt werden kann.



DEPILIGHT

5.000
haarige
Typen
gesucht!

Dauerhafte
Haarentfernung mit
DEPILIGHT! Für
Männer gibt es jetzt
die Erstbehandlung
zu 100 % gratis!

Verlöschen Sie
noch heute einen
Termin!

www.depilight.de
Tel: 0480-3607677

Beispiel für eine Aktion, die ab November in Zusammenarbeit mit der Firma DEPILIGHT in unserem Haus stattfindet

Kunden in unserer Nähe können die bestellten Waren nicht nur selbst abholen – in unserem Vorführraum kann man sich auch die neuesten Trendfarben und Parfums vorführen lassen.





Vielen Dank für Ihr Interesse an meinem Vortrag