



Bedarfsanalyse Softwareunterstützung & Ideensammlung für das Versandgeschäft

Auswertung der Onlinebefragung unter Sammelbestellern und
Betreibern von Versandagenturen.

Einleitung

Das Versandgeschäft klassischer deutscher Kataloghändler wie Quelle, OTTO, Neckermann, Bader oder Weltbild unterliegt einem starken Trend hin zum Onlinehandel nach dem Vorbild von amazon.com.

Die Verlagerung des Geschäfts ins Internet hat starke Auswirkungen auf das Geschäft der vielen privaten Absatzmittler der Versandhäuser wie **Bestellannahmen und -shops sowie Sammelbesteller**. Stetig sinkende Umsätze und Kundenzahlen erhöhen den Kostendruck und veranlassen insbesondere die Betreiber von Bestellshops dazu, ihr Angebot zu erweitern: Statt der üblichen exklusiven Zusammenarbeit mit einem Versandpartner bestellen sie zunehmend bei mehreren Versandhäusern und nutzen die Verkaufspräsenz zum Angebot konventioneller Verkaufswaren.

Eine besondere Herausforderung für den erfolgreichen Weiterbetrieb des Versandgeschäftes ist der hohe Verwaltungsaufwand bei der Bestellvermittlung. Dieser vergrößert sich zudem durch das Angebot mehrerer Versandhäuser, da die Softwarelösungen der Versandhäuser zur Unterstützung der Partner nicht kompatibel sind.

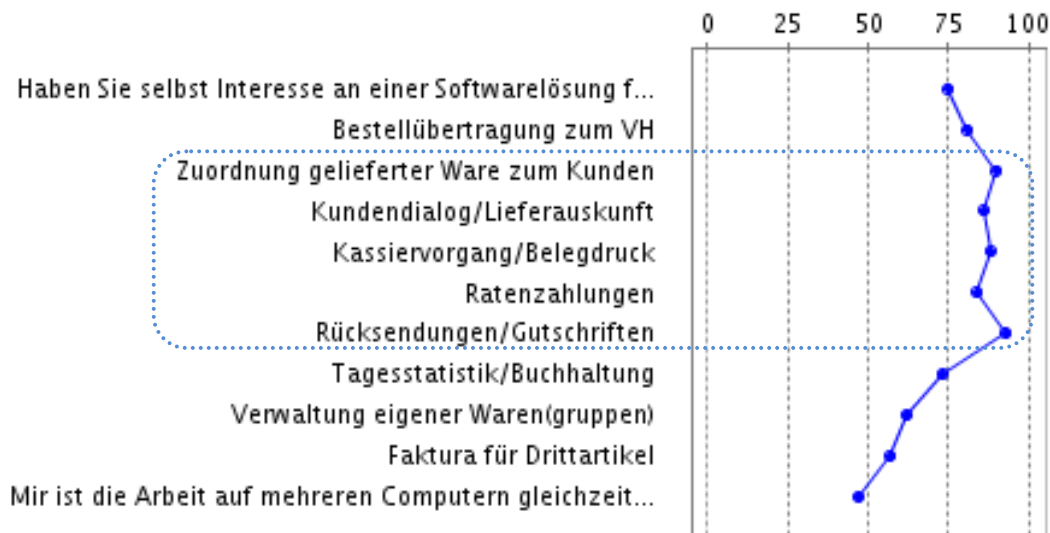
Die Motivation der vorliegenden Befragung war die Klärung der Frage, ob die Betreiber von Bestellshops sowie Sammelbesteller Bedarf an einer Softwareunterstützung für ihr Geschäft sehen und wenn ja, welche Arbeitsschritte sie als besonders lohnend für eine Automatisierung durch Softwaretechnik erachten.

Darüber hinaus wurden Ideen gesammelt, wie das Geschäftsmodell der Versandagenturen unterstützt und passend ergänzt werden kann.

Die Ergebnisse sind im Folgenden zusammengefasst. Sie zeigen deutlich den Bedarf an einer allgemeinen Softwarelösung und die wichtigsten Funktionen.

Die Informationen sind direkt in die Entwicklung einer Softwarelösung für Sammelbesteller und Bestellshops eingeflossen. Nähere Informationen und eine kostenfreie Testversion der Software erhalten Sie unter www.bestellshop-sw.de.

Die wichtigsten Ergebnisse auf einen Blick



Die Abbildung zeigt die durchschnittliche Beantwortung der Skalenfragen.

Die Fragen 2 bis 9 von insgesamt 11 Bewertungsfragen zielen auf die Wichtigkeit einer Automatisierung bestimmter Arbeitsschritte ab.

Die Bewertungsskala reichte von 0 Prozent (gar nicht wichtig/interessant) bis 100 Prozent (sehr wichtig/interessant).

Es zeigt sich, dass insbesondere in den folgenden Bereichen ein Automatisierungsbedarf gesehen wird:

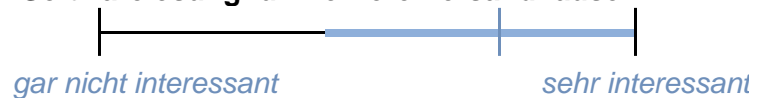
1. Rücksendungen/ Gutschriften
2. Zuordnung gelieferter Ware zum Kunden
3. Kassiervorgang/ Belegdruck

Detailauswertung

Hier sehen Sie auf einen Blick die jeweils schlechteste und beste Antwort auf eine Frage (1 entspricht 0%, 5 entspricht 100%) sowie den Durchschnitt aller Antworten auf die jeweilige Frage. Die Standardabweichung ist im Diagramm durch den blauen Bereich visualisiert.

Haben Sie selbst Interesse an einer Softwarelösung für mehrere Versandhäuser?

Ø 4.0 min. 1.0 max. 5.0



Fragegruppe: Welche Arbeitsschritte wären Ihrer Meinung nach wichtig zu automatisieren?

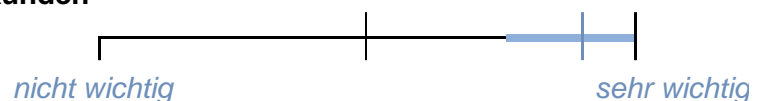
Bestellübertragung zum VH

Ø 4.28 min. 2.0 max. 5.0



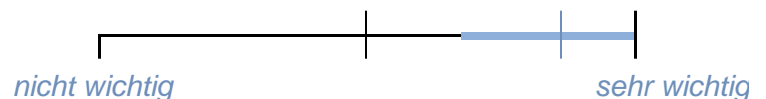
Zuordnung gelieferter Ware zum Kunden

Ø 4.61 min. 3.0 max. 5.0



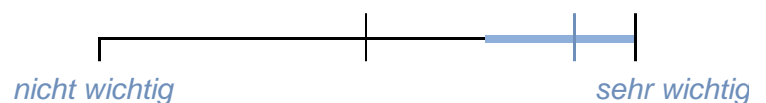
Kundendialog/ Lieferauskunft

Ø 4.44 min. 3.0 max. 5.0



Kassiervorgang/ Belegdruck

Ø 4.56 min. 3.0 max. 5.0



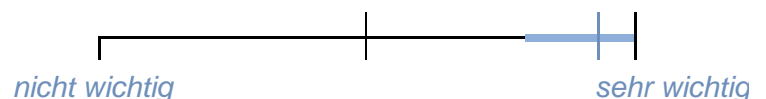
Ratenzahlungen

Ø 4.39 min. 2.0 max. 5.0



Rücksendungen/ Gutschriften

Ø 4.72 min. 3.0 max. 5.0



Tagesstatistik/ Buchhaltung

Ø 3.94 min. 2.0 max. 5.0



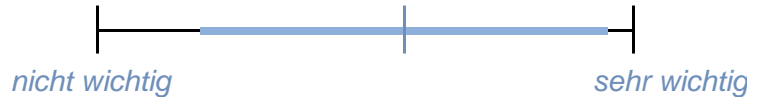
Verwaltung eigener Waren(gruppen)

Ø 3.5 min. 1.0 max. 5.0



Faktura für Drittartikel

Ø 3.29 min. 1.0 max. 5.0



Sonstige:

- Onlinebankingmodul
- FiBu mit Monats- und Quartalsstatistik + evtl. Nebenkosten-Auslagen-Eintrag

Mir ist die Arbeit auf mehreren Computern gleichzeitig wichtig, damit bspw. Zuordnungen und Rücksendungen parallel zum Kundenverkehr bearbeitet werden können.

Ø 2.88 min. 1.0 max. 5.0



Arbeiten Sie mit mehreren Versandhäusern (VH)?

- Ja: **77.8 %**
- Nein: **22.2 %**

Nutzen Sie den PC zur Unterstützung der Verwaltungs- und Verkaufsprozesse?

- Ja: **88.9 %**
- Nein: **11.1 %**

Wenn ja, welche?

- eins der Versandhausprogramme: **50.0 %**
- mehrere Versandhausprogramme: **18.8 %**
- Eigenentwicklung: **12.5 %**

Wenn nein, warum nicht?

- Handarbeit liegt mir besser: **0.0 %**
- kein passendes Programm gefunden: **80.0 %**
- PC -Einsatz lohnt sich nicht: **20.0 %**

Nutzen Sie bereits einen großen Monitor (19" TFT oder größer)?

- Ja: **61.1 %**
- Nein: **38.9 %**

Wären Sie bereit, die Marktentwicklung einer Bestellverwaltungssoftware zu unterstützen, bspw. durch einen Test der Pilotversion?

- Ja: **77.8 %**
- Nein: **16.7 %**

Können Sie sich vorstellen, eine gute Softwarelösung gegen eine Provision an andere Sammelbesteller weiterzuempfehlen?

- Ja, aktiv: **29.4 %**
- Ja, bei Gelegenheit: **58.8 %**
- Nein: **11.8 %**

**Nutzen Sie ein Buchhaltungssystem, in das Sie Betriebsdaten importieren möchten?
Wenn ja, welches ist das? (ggf. mit Bezeichnung der Schnittstelle)**

Häufigste Nennungen:

- *Nein*
- *Quicken*
- *IBA*
- *"Einfache Buchführung" vom Verlag Praktisches Wissen ...*

Was erwarten oder wünschen Sie sich weiterhin von einer Software für Ihr Geschäft?

Häufigste Nennungen:

- ***einfache Bedienung/Handhabung***
- *Flexibilität*
- *Bestellabwicklung*
- *Im Kundendialog alle Vorgänge sichtbar: Bestellung/Gekauft/Bezahlt/Ratenzahlungen von allen Versandhäusern.*
- *Umsatzstatistik*
- *Führung der Versandhauskonten*

Wie kann der Umsatz und das Kundeninteresse im Versandgeschäft gesteigert werden?

Häufigste Nennungen:

- *Hinzunahme eines Paketdienstes o.Ä.*
- ***Werbung allgemein***, *Werbeprospekte, Direktansprache,*
- *Lieferbereitschaft der VH steigern*
- *Provision steigern „mit nur 10 % Provision ist es nicht machbar ...“*
- *durch besonderen Service und Kundenberatung*
- *gute Angebote*

Welche Geschäftsmodelle und -ideen können gut mit dem Versandgeschäft kombiniert werden?

Häufigste Nennungen:

- ***Einzelhandelsangebote allgemein***
- *Speziell: Logistikleistungen wie Paketshop & Postannahme, Kleinartikel Zeitungen-Zigaretten-Lotto etc. und weitere Serviceangebote wie Reinigungsdienst, Lieferservice*
- *Automatisierte Kundenkommunikation wie z.B. von eBay*
- *Network-Marketing/Empfehlungsmarketing*

Zur Befragung:

- Erhebungszeitraum: Dezember 2008 - Januar 2009
- Teilnehmer: Sammelbesteller und Betreiber von Bestellagenturen, eingeladen per Email
- Gültiger Rücklauf: 20 Teilnehmer
- Datenerfassung durch eine Onlinebefragung via www.innobest.net

Die Ergebnisse waren Grundlage für die Entwicklung einer versandhausübergreifend nutzbaren Softwarelösung für Sammelbesteller und Versandagenturen.

Die Testversion der Software ist bereits verfügbar unter:

www.bestellshop-sw.de .