

## Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel von Microsoft Dynamics®

Der Online- und Versandhandel konnte in den letzten Jahren kontinuierlich steigende Umsätze und zunehmende Kundenzahlen verzeichnen. Einkaufen im Internet ist für den Verbraucher bequem, zeitsparend und im besten Fall mit einem gewissen Unterhaltungswert verbunden, und auch Katalogbestellungen sind für eine große Zielgruppe ungebrochen attraktiv.

Ob Multi-Channel-Versender, Internet-Pure-Player, Teleshoppinganbieter oder Hersteller-versender: Bei Unternehmen im Online- und Versandhandel dreht sich derzeit alles um die folgenden Themen:

- **Schnelligkeit**
- **Zuverlässigkeit und Individualität**
- **Sicherheit**

Spezielle Branchenlösungen unterstützen Unternehmen im Online- und Versandhandel bei der durchgängigen Abbildung ihrer Geschäftsprozesse, einer reibungslosen internen und externen Kommunikation und einer sicheren IT-Umgebung, die höchsten Anforderungen an Datenschutz und Zugriffsberechtigungen gerecht wird.

### Microsoft Dynamics-Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel

Die Microsoft Dynamics-Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel wurden von zertifizierten Microsoft®-Partnern auf der Basis von Microsoft Dynamics, der bewährten Standardsoftware für ERP und CRM in Unternehmen, entwickelt. Dezidierte Branchenkompetenz sorgt dafür, dass Sie eine maßgeschneiderte Komplettlösung für Ihr Unternehmen erhalten.

#### • **Schnelligkeit**

Die Beweggründe von Kunden, die online oder per Katalog bestellen, liegen auf der Hand: Sie kaufen unabhängig von Ladenöffnungszeiten, wählen ihre Ware bequem von zu Hause oder am Arbeitsplatz, ohne den Weg in ein Einzelhandelsgeschäft auf sich nehmen zu müssen, und erhalten ihre Ware direkt nach Hause geliefert. Um diese Gründe in langfristige Vorteile zu verwandeln, muss ein Unternehmen im Online- und Versandhandel vor allem eins sein: schnell. Ein Kunde, der mehrere Tage oder gar Wochen auf bestellte Ware wartet, wird unzufrieden und entscheidet sich beim nächsten Mal sehr wahrscheinlich für einen anderen Anbieter oder doch für einen klassischen Kauf im Einzelhandel vor Ort.

Mit den Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel auf Basis von Microsoft Dynamics erfüllen Sie Kundenbestellungen so schnell wie möglich, denn Sie:

- profitieren von einer automatischen und zuverlässigen Auftragserfassung,
- bearbeiten Aufträge in einer durchgängig integrierten Logistikkette, z. B. mit Unterstützung durch RFID-Technologien, Statusverfolgung und Anbindung von externen Lieferanten und Versanddienstleistern,
- automatisieren Auftrags-, Liefer- und Reklamationswesen unabhängig vom gewählten Kanal.

### • Zuverlässigkeit und Individualität

Um die anspruchsvollen Kunden von heute zufrieden zu stellen, reicht es längst nicht mehr aus, die bestellte Ware einfach zu liefern. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in Zusatzservices: Jeder Kunde muss sich bei Ihnen rundum gut betreut fühlen, und jeder Kunde braucht individuelle Anreize, um wieder bei Ihrem Unternehmen zu bestellen.

Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel auf Basis von Microsoft Dynamics helfen Ihnen, Kunden eine individuelle Betreuung zu bieten, indem Sie:

- auf der Basis einer vollständigen Kaufhistorie in einer zentralen CRM-Datenbank Möglichkeiten für Cross- und Up-Selling nutzen und Kunden geeignete Produkte vorschlagen,
- Anreize schaffen, um höhere Bestellwerte zu erzielen, z. B. mit einem Nachlass bei den Versandkosten,
- aktuelle Kaufmuster und Trends mit umfassenden Berichts- und Analysefunktionen identifizieren und für attraktive neue Angebote nutzen,
- dem Kunden die Wahl bei Zusatzoptionen, z. B. Expressversand, überlassen und ihm eine transparente Statusverfolgung bieten, indem Sie ihm einen sicheren Onlinezugriff auf seine Bestelldaten geben.

### • Sicherheit

Das Bestellen per Internet oder Katalog ist so einfach wie nie zuvor. Ein wesentlicher Faktor ist dabei jedoch der Schutz der persönlichen Kundendaten sowie der Angaben zu Bankverbindungen und Kreditkarten.

Mit den Branchenlösungen für den Online- und Versandhandel auf Basis von Microsoft Dynamics schaffen Sie Vertrauen bei Ihren Kunden, denn Sie:

- speichern alle Daten und Transaktionen in einer zentralen und sicheren Datenbank, z. B. mit SQL Server®,
- nutzen bewährte Technologiestandards, um Daten zu schützen und Missbrauch zu verhindern, z. B. durch Signatur und Kryptographie von BizTalk® Server,
- bieten sichere und für den Kunden transparente Zahlungsfunktionen und ein automatisiertes Forderungsmanagement, mit dem Sie die Auftragsverarbeitung weiter beschleunigen können, z.B. über EDI, XML oder per HTTPS-Request-Verfahren.

#### Jetzt mehr über Microsoft Dynamics im Online- und Versandhandel erfahren:

- Lesen Sie aktuelle Trendartikel zum Online- und Versandhandel, z. B.: Wie Sie Zahlungsausfällen im Onlineshopping elektronisch vorbeugen.
- Lernen Sie die zertifizierten Microsoft Dynamics-Branchenlösungen kennen.
- Erfahren Sie, wie andere Unternehmen die wichtigen Herausforderungen im Online- und Versandhandel mit Microsoft Dynamics gelöst haben.