



Erfolgsgeschichte

Pralinenbote liefert süßes Glück im **Abo**

Der Omnichannel-Händler versendet Pralinen nicht nur im Abo, sondern macht Naschkatzen auch per Onlineshop und Werksverkauf glücklich. Unterstützt wird der Händler in Sachen Service und Effizienz vom D&G-Versandhaus-System VS/4.

Pralinenbote
FRISCHE ERLEBEN & GENIEßEN

Perfekte
Omnichannel
Software





VS/4 ermöglicht Service und Genuss auf allen Kanälen

Deutschlands größte handwerkliche Pralinenvielfalt finden Naschkatzen bei der Pralinenbote GmbH. Der Spezialversender vertreibt über den Onlineshop www.pralinenclub.de Genuss-Abos mit süßem Inhalt. Zusätzlich zum Versand- und Onlinehandel eröffnete der Händler 2016 einen Werksverkauf am Firmensitz in Rhede und setzt damit einen Meilenstein in Sachen Omnichannel-Handel. Ein perfekter Kundenservice hat dabei auf allen Vertriebskanälen höchste Priorität. Bei der Abwicklung der sensiblen Ware wird der Pralinenbote vom D&G-Versandhaus-System VS/4 unterstützt. Das ERP-System der D&G-Software GmbH zählt zu den führenden Lösungen im Omnichannel-Handel.

Die Idee zum Pralinenabo entstand 2002, als Frank Große-Vehne beim Aufbau seines Sortiments unzählige Probe-Pralinen-Pakete von Chocolatiers aus ganz Deutschland erhielt. „Die Freude war jedes Mal groß, wenn ein solches Paket bei uns eintraf“, erinnert sich der Gründer und Geschäftsführer des Pralinenbote. „Dieses Erlebnis wollten wir mit unseren Kunden teilen.“ Der Onlineshop wurde schnell zum Erfolg. Für Kunden, die Pralinen ohne Abo genießen möchten, wurde das Angebot 2005 um den Onlineshop www.pralinenbote.de erweitert, über den auch B2B-Kunden bestellen können.

Höchste Effizienz trotz Handarbeit

Heute sorgen in Spitzenzeiten wie vor Weihnachten über 50 Mitarbeiter dafür, dass die Pralinen frisch und pünktlich beim Kunden eintreffen. Eine Herausforderung, denn die empfindliche Ware erfordert gerade im Lager viel Handarbeit. „Schließlich ist jede der Köstlichkeiten ein Unikat, das mit viel Liebe und Können hergestellt wurde“, erklärt Große-Vehne. Maximale Effizienz bei der manuellen Abwicklung ermöglicht das Warenwirtschaftssystem VS/4.

Da Pralinen als Frischeartikel nur eine begrenzte Haltbarkeit haben, ist eine durchdachte Disposition erforderlich, die über das VS/4 gesteuert wird. Nach der Qualitätskontrolle beim Wareneingang werden die Pralinen im klimatisierten Lager eingelagert und anschließend entweder als individuelle Bestellungen versandt oder von Hand zu besonderen Kollektionen für die Genuss-Abos konfektioniert.

Im VS/4 wird über Produktionssets definiert, aus welchen Pralinen und welcher Umverpackung sich die einzelnen Kollektionen zusammensetzen. Die Warenwirtschaft erstellt anhand der Lagerbestände Produktionsvorschläge sowie Umlagerungsanweisungen. Mit diesen werden die Pralinen gepickt und für die Zusammenstellung der Genuss-Pakete an einen sterilen Produktionsplatz gebracht.

Frank Große-Vehne Pralinenbote

Ohne das passende ERP im Hintergrund wäre die Erschließung eines neuen Vertriebskanals oder die Optimierung unseres Service, zum Beispiel durch die Grußkarten, nicht denkbar gewesen.



Wurde die benötigte Anzahl an Genuss-Paketen produziert, wird diese direkt im VS/4 verbucht. Die Ware steht somit für den Versand an die Kunden zur Verfügung, der ebenfalls besondere Maßnahmen erfordert. „An besonders heißen Tagen versenden wir die Pralinen zum Beispiel in speziellen Thermobeuteln mit kühlenden Gelkissen“, beschreibt Große-Vehne eine der kostenlosen Serviceleistungen des Unternehmens.

Geschenke mit individueller Note

Da sich Pralinen nicht nur für den eigenen Genuss eignen, sind Geschenksendungen ein weiterer wichtiger Bestandteil des Kundenservice. Diese können auf Wunsch kostenlos mit individuellen Grußkarten versehen werden. Ein lieber Gruß an die Mutter oder ein Dankeschön an den Arbeitskollegen wird ganz einfach über den Shop hinzugefügt oder bei telefonischen Bestellungen von den Servicemitarbeitern direkt über die Auftragsverwaltung im VS/4 hinterlegt.

Der Grußkartendruck erfolgt während der Endkontrolle der Pakete. Enthält ein Auftrag einen Grußkartenartikel, öffnet sich nach dem Scannen der Rechnungsnummer automatisch die Druckvorschau, über die die Grußkarte dann auf dem gewünschten Papier ausgedruckt und dem Paket beigelegt werden kann.

Werksverkauf eröffnet

Mit dem neuen Werksverkauf baut der Pralinenbote sein Angebot weiter aus. Neben dem Sortiment aus dem Onlineshop gibt es im Ladengeschäft bspw. auch die begehrten Monatskollektionen, die sonst nur im Abo erhältlich sind. Der Kassiervorgang wird kundenfreundlich über zwei Touchkassen abgewickelt, die mit dem Kassensystem von D&G-Software ausgestattet wurden. Die Mitarbeiter greifen so auch am POS auf die Adress- und Artikeldaten sowie die Bestände aus dem Versandhandel zu.

Fazit

Rund fünf Jahre nach Einführung des D&G-Versandhaus-System VS/4 zieht Frank Große-Vehne ein positives Fazit: „Der Wechsel auf das VS/4 verlief vorbildlich. Wir profitieren nach wie vor von vielen Arbeitserleichterungen.“

Vor allem in der Buchhaltung des Händlers wurden zahlreiche manuelle Tätigkeiten durch automatische Workflows abgelöst. Während zum Beispiel Lastschriften, mit denen rund die Hälfte der über 7.000 Monats-Abos beglichen wird, früher aufgrund fehlender Möglichkeiten im Altsystem von Hand verbucht wurden, erfolgt dies im VS/4 nun hochautomatisiert.

„Ohne das passende ERP im Hintergrund wäre die Erschließung eines neuen Vertriebskanals oder die Optimierung unseres Service, zum Beispiel durch die Grußkarten, nicht denkbar gewesen“, fasst Große-Vehne zusammen.



Highlights

- Omnichannel-Lösung: Versandhandel, eCommerce und POS
- Individuelle Grußkarten für Geschenksendungen
- Produktionsvorschläge für die Erstellung von Kollektionen aus Einzelprodukten
- Hohe Effizienz durch automatische Workflows
- Reibungsloser Systemwechsel

Mehr Informationen finden Sie unter
www.dug-software.de

Schreiben Sie Ihre eigene Erfolgsgeschichte

Mit dem D&G-Versandhaus-System VS/4 steht Ihnen ein innovatives und umfassendes Werkzeug zur Optimierung Ihres Handels zur Verfügung. Egal, ob online, stationär oder omnichannel. Profitieren Sie von schlanken, kostensparenden Workflows und zahlreichen Funktionen für einen perfekten Kundenservice. Sprechen Sie uns an und schreiben Sie mit dem VS/4 Ihre ganz eigene Erfolgsgeschichte!



Sprechen Sie uns an!

D&G-Software GmbH
+49 7243 344-0
info@dug-software.de
www.dug-software.de