



# Erfolgsgeschichte

## Tierisch guter Versandhandel

Vet-Concept ist erfahrener Spezialist in Sachen Tiergesundheit und -ernährung. Für die Abwicklung seines Omnichannel-Handels setzt das Unternehmen seit über 15 Jahren auf das D&G-Versandhaus-System VS/4.





## ERP-System VS/4 unterstützt Vet-Concept seit mehr als 15 Jahren

Auch Vierbeiner haben Anspruch auf eine qualitativ hochwertige Nahrung ohne schädliche Zusatzstoffe. Mit dieser Überzeugung startete Vet-Concept 1999 auf 20 m<sup>2</sup> Bürofläche und mit 5 Garagen als Lager einen Versandhandel für Tierfutter. Innerhalb weniger Jahre entwickelte sich das junge Unternehmen zu einem Spezialisten in Sachen Tiergesundheit und –ernährung mit mehr als 130 Mitarbeitern und einem Jahresumsatz von 50 Mio. Euro. Dass ein solch rasantes Wachstum nur mit der richtigen Software zu meistern ist, erkannten die Geschäftsführer Anita Theis und Torsten Herz schnell. Für die Abwicklung seines Handels setzt Vet-Concept deshalb seit 2003 auf das D&G-Versandhaus-System VS/4, eines der führenden ERP-Systeme für Omnichannel-Händler in Deutschland. Auch heute, über 15 Jahre nach der Einführung der Software, deckt das Warenwirtschaftssystem die Anforderungen des Versenders optimal ab und bietet zudem noch ausreichend Spielraum zur weiteren Expansion.

### Klasse statt Masse

Im Gegensatz zu den meisten anderen Anbietern vertreibt Vet-Concept keine industriell gefertigten Massenprodukte, sondern entwickelt eigene Rezepturen auf Frischfleischbasis, die von geprüften Partnern produziert werden. „Auch wenn sich die Struktur und Größe unseres Unternehmens im Lauf der Jahre immens verändert hat, ist unser Verantwortungsgefühl gegenüber den Tieren stets gleich geblieben“, so Torsten Herz. Nicht nur beim Futter legt der Versender Wert auf Individualität und Qualität. Auch bei der Beratung der Kunden. Eigens hierfür angestellte Tierärzte stehen als Ansprechpartner zur Verfügung und helfen bei der Auswahl geeigneter Nahrung abgestimmt auf Rasse, Alter und Aktivität des Tieres.

Erhältlich sind die Produkte nur über den Tierarzt oder den Direktvertrieb von Vet-Concept. Dieser erfolgt über den jährlich erscheinenden Katalog und einen Onlineshop.

Zudem betreibt das Unternehmen am Firmensitz im rheinland-pfälzischen Föhren ein eigenes Ladengeschäft. „Als wir uns vor gut 15 Jahren nach einem geeigneten ERP-System umgesehen haben, war uns vor allem wichtig, das System langfristig nutzen zu können“, erinnert sich Torsten Herz. Ausschlaggebend bei der Entscheidung für das VS/4 war deshalb neben der jahrzehntelangen Versandhandelserfahrung von D&G-Software die flexible Systemarchitektur der Software. „Wir mussten uns in den vergangenen Jahren keine Gedanken darüber machen, ob die Software unserem Wachstum standhält. Diese hat sich stets flexibel an unsere steigenden Anforderungen und Mengen angepasst.“

Und so dient das VS/4 heute nicht nur zur Abwicklung des klassischen Katalogversandhandels, sondern bündelt die Daten aller Vertriebskanäle des Tiernahrungsspezialisten an zentraler Stelle.

### Steckenpferd: eCommerce

So beispielsweise den Bereich eCommerce. Etwa 50 Prozent des Umsatzes von Vet-Concept werden über den Onlineshop [www.vet-concept.com](http://www.vet-concept.com) generiert. Seit 2011 setzt der Versender hierbei auf den D&G-Internet-Shop. „Dem Boom des Onlinegeschäfts war unser altes Shopsystem nicht mehr gewachsen“, erklärt Torsten Herz. „Die Shoplösung von Websale in Kooperation mit D&G-Software überzeugte uns nicht nur in Sachen Funktionalität und Benutzerfreundlichkeit, sondern vor allem durch die nahtlose Integration in unser ERP-System.“ Statt die Daten aus Shop und Katalog wie früher separat voneinander zu verwalten, dient das Warenwirtschaftssystem als zentrale Basis für beide Vertriebskanäle. Das spart Ressourcen und ermöglicht einen durchgängigen Kundenservice auf allen Kanälen.

Deutlich wird das zum Beispiel beim Rabattsystem des Versenders. Beim Einkauf werden dem Kundenkonto Treuepunkte gutgeschrieben, die von den Kunden als Guthaben kanalübergreifend eingelöst werden. Der automatische Abgleich der Daten zwischen Shop- und ERP-System verhindert dabei, dass Punkte beispielsweise online und wenig später nochmals telefonisch oder gar in der Filiale eingelöst werden.

Weiteres Highlight des Shops ist die eigens für Vet-Concept entwickelte Tierdatenbank.



Hier können Kunden im geschützten Bereich des Shops Daten zu ihren Lieblingen hinterlegen. Rasse, Name, Alter, Gewicht oder auch Erkrankungen werden dann über die Online-Schnittstelle nahtlos mit dem VS/4 ausgetauscht. Das ermöglicht dem Versender eine individuelle und umfassende Ansprache des Kunden.

Das Sortiment beinhaltet zudem spezielle Diätfuttermittel, die nur nach medizinisch gesicherter Diagnose gefüttert werden sollten. Diese Produkte können im Warenwirtschaftssystem entsprechend gekennzeichnet werden, sodass ein Direktversand zum Tierhalter nach Hause nur nach Einreichung einer schriftlichen Empfehlung durch den behandelnden Tierarzt möglich ist. Der Kunde erhält im Shop einen entsprechenden Hinweis und hat die Möglichkeit einen Vordruck für die Empfehlung durch den Tierarzt herunterzuladen. Diese Informationen stehen natürlich auch dem Kundenservice von Vet-Concept für die telefonische Beratung zur Verfügung.

„Die Entscheidung für D&G-Software war goldrichtig: Mit der umfangreichen Modulpalette können wir unser Serviceangebot stetig ausbauen und das deutlich gestiegene Volumen der letzten Jahre bei gleicher Mannstärke problemlos abwickeln“, fasst Torsten Herz zusammen.

## Das Ladengeschäft

Auch das Ladengeschäft in Föhren ist nahtlos an die Warenwirtschaft angebunden. Die Daten aus dem Versandhandel, wie beispielsweise die Angaben zu den Haustieren, stehen so auch den Mitarbeitern vor Ort zur Verfügung. Ein benutzerfreundlicher Touchscreen ermöglicht die einfache Bedienung des Systems. Das Personal der Filiale kann darüber schnell und fehlerfrei auf Artikel- und Kundendaten, verschiedenste Zahlarten oder auch Gutscheine und die Treuepunkte zugreifen.

## Optimierte Logistik

Dank dem reibungslosen Zusammenspiel von Shop und Warenwirtschaft stehen Bestellungen nun binnen weniger Minuten dem Lager zur Verfügung. Damit diese das Lager zeitnah verlassen, investierte Vet-Concept zudem im Bereich Logistik. Das Unternehmen psb intralogistics errichtete in einer eigens hierfür erbauten Halle eine teilautomatisierte, auf die Produkte des Versenders abgestimmte Fördertechnik mit Pick-by-Light-Kommissioniersystem.

Die bonitätsgeprüften Aufträge werden vollautomatisch aus dem ERP-System VS/4 an das Lagerverwaltungssystem von psb übergeben. Mit derselben Anbindung erfolgt auch der Austausch der Artikelstammdaten. Sämtliche Kommissioniervorgänge können so in Echtzeit abgearbeitet werden. Damit wird der Versender den steigenden Anforderungen der Kunden an die Liefergeschwindigkeit gerecht. „Alle Aufträge, die bis 14:00 Uhr bei uns eingehen, verlassen noch am gleichen Tag das Lager“, freut sich Herz.

## Fazit

Seit der Gründung hat sich Vet-Concept zu einem etablierten Versender entwickelt. „Nach mehreren Jahren mit stetigem Wachstum haben wir durch die Einführung der Warenwirtschaft und der Verschlanung und Automatisierung der logistischen Prozesse Meilensteine für die Belieferung unserer Kunden gelegt“, fasst Torsten Herz zusammen. „Heute schaffen wir bis zu 1.000 Pakete in der Stunde. Mit unserem Partner D&G-Software sind wir auch für die Anforderungen von Morgen bestens gerüstet. Da wir uns keine Gedanken um die Software machen müssen, können wir uns weiter unseren Hauptaufgaben widmen: der perfekten Betreuung unserer Kunden und die Qualität unserer Produkte.“



## Highlights

- Zentrale Verwaltung aller Vertriebskanäle
- Optimale Unterstützung des Kundenservice mit Rabattsystem, Tierdatenbank und rezeptpflichtiger Bestellung
- Steigerung der Liefergeschwindigkeit dank nahtlosem Zusammenspiel von ERP-System und Logistik
- Integriertes Shopsystem spart Ressourcen und ermöglicht kanalübergreifenden Kundenservice
- Lösung mit Zukunft: VS/4 passt sich flexibel an steigende Anforderungen und Mengen an

Mehr Informationen finden Sie unter [www.dug-software.de](http://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