

Begeistern Sie Ihre Kunden mit einem nahtlosen Einkaufserlebnis – kanalübergreifend und auf jedem Gerät.

ORDER MANAGEMENT



1

**EFFIZIENTE
FULFILLMENT-
PROZESSE**

Senken Sie mithilfe eines intelligenten Order-Routings Ihre Fulfillment-Kosten um 10-15 %.

2

**NACHHALTIGE
AUFTRAGS-
ABWICKLUNG**

Sorgen Sie für eine perfekt abgestimmte Warenlieferung, mit der Sie Ihre CO₂-Bilanz verbessern.

3

**INTEGRIERTE
GESCHÄFTSPARTNER**

Binden Sie Lieferanten, Distributoren oder Marktplätze an – egal wie Ihre Supply Chain aussieht.

4

**TRANSPARENTE
INFORMATIONEN**

Bieten Sie Echtzeit-Einblicke in Auftragsstatus, Retouren, Bestellhistorie, Rechnungen und mehr.

Sie möchten ein konsistentes Einkaufserlebnis schaffen und Ihre Fulfillment-Prozesse optimieren? Verbinden Sie jedes Element Ihrer Lieferkette – vom Lagerbestand über die Bezahlung bis hin zur Lieferung und ggf. Retoure – mit dem Order Management von Intershop.



Meistern Sie das Omnichannel-Einkaufserlebnis

Da die Grenzen zwischen B2B und B2C im E-Commerce immer mehr verschwimmen, werden die Kunden immer anspruchsvoller und bequemer in ihrem Online-Einkaufsverhalten. Sie erwarten ein nahtloses, personalisiertes Einkaufserlebnis, unabhängig davon, ob sie für geschäftliche oder private Zwecke einkaufen. Dabei möchten sie die Bedingungen der Interaktion bestimmen: von der Wahl des Kanals bis hin zur Entscheidung, wann und wo sie mit einem Anbieter in Kontakt treten. Und das ist nur die kundenseitige Komponente der Gleichung!

Ein nahtloses Auftragsmanagement setzt **Flexibilität** voraus, die **durch harmonische Integrationen und kanalübergreifende Auftragsprozesse** ermöglicht wird. Es geht um die Bündelung unternehmenskritischer Prozesse in einer **ganzheitlichen Business-Strategie** mit systemübergreifenden Lösungen. Im Mittelpunkt dieser Strategie stehen Ihre Kunden mit ihren spezifischen, sich stetig verändernden Bedürfnissen. Erfolgsentscheidend sind aber auch Echtzeit-Einblicke in den Bestand und die Lieferungen sowie effektive Verbindungen zu Ihren Lagern, Lieferanten und Distributoren.

Das Intershop Order Management liefert Ihnen einen holistischen Überblick über all Ihre Aufträge aus den verschiedenen Vertriebskanälen. So können Sie schnell und flexibel auf veränderte Anforderungen reagieren und gleichzeitig ein **konsistentes, komfortables Einkaufserlebnis** bieten.

Verbessern Sie Effizienz und Prozesse

Verschaffen Sie sich einen ganzheitlichen Überblick über Ihre Vertriebskanäle und erfassen Sie jeden Schritt in der Lieferkette Ihres Bestellprozesses – von den Lieferanten über das Lager bis zum Kunden. Unser System stützt sich auf APIs, um eine **einfache Verbindung zu all Ihren wichtigen auftragsbezogenen Informationen** herzustellen. Sie dient als zentrale Schnittstelle zwischen Ihren Kundeninteraktionen und Ihren internen ERP-basierten Geschäftsprozessen.

Nutzen Sie die Echtzeit-Updates, um Ihre systemübergreifenden Bestellprozesse zu optimieren, einschließlich Supply Chain, Fulfillment und Versand. Erhalten Sie Einblicke in die Produktverfügbarkeit und nutzen Sie **intelligentes Order-Routing, um Lieferungen effizienter zu gestalten und Ihre Distributionskosten zu senken**.

Die wesentlichen Merkmale

1

Zentrale Bestandsverwaltung in Echtzeit, um zu sehen, welche Produkte wo verfügbar sind und Bestellungen entsprechend umzuleiten.

2

Zahlungs- und Abrechnungsmanagement für Genehmigungs-, Zahlungs- und Kreditprozesse sowie einfache Integration mit verschiedenen Zahlungsanbietern.

3

Intelligente Auftragsorchestrierung zur flexiblen Anpassung der Auftragsabwicklung und -auslieferung auf Basis unterschiedlicher Kanal- oder Strategieanforderungen.

4

Detaillierte **Auftragsverfolgung**, um auf Bestell-, Zahlungs- und Versanddetails für einzelne Aufträge zuzugreifen.

5

Schnelle, automatisierte **Retouren**, die alle am Prozess beteiligten Plattformen und Parteien nahtlos miteinander verbinden.

6

Kundenhistorie auf einen Blick, um vergangene Bestellungen einzusehen und personalisierte Angebote zu erstellen.

Das Order-Management-System orchestriert automatisch und bedarfsgerecht jede Bestellung, je nach vorgegebenen Kundenpräferenzen, individuellen Regeln zur Auftragsverarbeitung oder aufgrund von Informationen von stationären Händlern und Lieferanten.

Bieten Sie Ihren Kunden ein konsistentes Erlebnis

Vereinfachen Sie die Arbeit Ihrer Kunden-dienstmitarbeiter und nutzen Sie fundiertes Wissen, um **exzellenten Kundenservice** zu bieten. Greifen Sie mit einem Blick auf die Bestellhistorie jedes Kunden zu, erfahren Sie mehr über seine bevorzugten Produkte, Kanäle und Zahlungsmethoden und **begeistern Sie dann Ihre wiederkehrenden Käufer** mit bedarfsgerecht zugeschnittenen Angeboten auf allen Kanälen. So können Sie Cross- und Up-Selling-Potenziale heben und die **Zufriedenheit und Loyalität Ihrer Kunden fördern**. Sie können ihnen auch eine Reihe von Self-Service-Optionen zur Verfügung stellen, um ihre Bestellungen anzupassen, Lieferungen zu verschieben, Retouren einzuleiten und vieles mehr.

ERP und OMS: eine ideale Kombination

Der Wunsch nach nahtlosen Omni-Channel-Erlebnissen und modernen digitalen Geschäftsmodellen macht eine agilere Zusammenarbeit und eine engere Vernetzung von IT-Systemen, Lieferanten und Vertriebskanälen notwendig. ERP-Systeme stoßen hier an ihre Grenzen, da sie nicht dafür konzipiert wurden, diese Agilität im operativen Betrieb zu unterstützen, und die Komplexität von Omni-Channel-Vertriebskonzepten nur schwer abbilden können.

Laut Forrester ergänzen Order-Management-Systeme ERP-Systeme, indem sie Bestellungen zwischen verschiedenen ERP-Instanzen orchestrieren, wichtige Funktionalitäten hinzufügen, über die ERP-Systeme nicht verfügen, oder eine konsistente Sicht auf alle Aufträge über alle Front-Office-Systeme herstellen.

Order-Management-Systeme sind also eine ideale Ergänzung, um im Tandem mit ERP-Systemen zu arbeiten. Dabei ist ein Order-Management-System die zentrale

Schnittstelle zwischen einem sich schnell verändernden Online Business mit verschiedenen kundenorientierten Anwendungen auf der einen und etablierten ERP-basierten Unternehmensprozessen auf der anderen Seite. Das Ergebnis: **maximale Agilität im täglichen Geschäft** ohne eine Beeinträchtigung Ihrer Buchhaltungs- und Finanzprozesse.

The screenshot displays the 'intershop order management' interface. At the top, it shows 'Orders / Order search / 00100607'. Below this, there's a navigation menu with 'Homepage', 'Orders', 'Customers', 'Products', 'Transmissions', 'Admin', and 'Reports'. The main content area shows a workflow for order 00100607, with steps: Initial, Validated, Commissioned to supplier, and Shipped (partly). Below the workflow, there's a table with columns for '#', 'Status', 'Prod. ID¹', and 'Prod. ID²'. The table contains two rows of order data.

#	Status	Prod. ID¹	Prod. ID²
1	Shipped > partly returned	Neu_546516	Neu_546516
2	Commissioned	Neu_titan_5468168	Neu_titan_5468168

Verknüpfen Sie jedes Element Ihrer Produktlieferkette – vom Warenbestand über die Bezahlung bis hin zur Lieferung und ggf. Retoure.

So funktioniert's

Das Order Management von Intershop führt all Ihre Bestell- und Lieferketteninformationen und -prozesse zusammen, um eine **zentrale Informationsquelle für Ihre Mitarbeiter** und eine **bessere Kundenerfahrung** zu schaffen. Die Automatisierung Ihrer Fulfillment-Prozesse ermöglicht eine intelligente und zugleich effiziente Auftragsabwicklung, mit der Sie **Kosten minimieren** und **CO₂-Emissionen reduzieren** können.

Vorteile für Ihr Unternehmen

Optimieren Sie Ihre Bestellprozesse, verbinden Sie alle Beteiligten in Ihrer Lieferkette und erhalten Sie wertvolle Einblicke, um Ihre Gesamteffizienz und das Kundenerlebnis zu verbessern.

Vorteile für Ihr IT-Team

Übernehmen Sie die Kontrolle über jeden Schritt im Bestellprozess mit einfachen API-basierten Integrationen, die Ihre kundenorientierten Anwendungen, ERP-basierten Geschäftsprozesse und externen Dienstleister verbinden.

intershop®

We're built to **boost**
your **business.**

Sehen Sie, was Intershop für Sie tun kann unter www.intershop.de.



SPRECHEN SIE MIT UNSEREN EXPERTEN

www.intershop.com/de/standorte
info@intershop.de