

Der Augsburger Online-Versandhändler bucher.de GmbH & Co. KG beliefert pro Jahr mehrere Millionen Privat- und Geschäftskunden mit Produkten aus den Bereichen Bücher, Hörbücher, DVDs, CDs, Software, Games/Spielwaren, Elektronik und Musik-downloads.

Die Rechnungsstellung an die Kunden erfolgte bislang entweder als Beilage in der Warenlieferung oder - bei abweichenden Versandadressen - als separate Rechnung per Postversand. Dieser eingespielte Prozess war zwar verlässlich, aber auch sehr zeit- und kostenintensiv.

Um die Kosten für die Rechnungserstellung zu reduzieren suchte bucher.de nach einer Lösung, mit der Kundenrechnungen automatisch und auf elektronischen Weg erstellt und versendet werden können. Außerdem sollte die Lösung leicht in die vorhandenen Geschäftsprozesse integrierbar sein und die Investitionskosten überschaubar bleiben.



Die Lösung

Unter Berücksichtigung der vom Auftraggeber vorgegebenen Eckpunkte wurde eine maßgeschneiderte Lösung zur Erstellung der Rechnungen und dem anschließenden Versand entwickelt. Dabei wurden die bereits bei nexMart im Einsatz befindlichen Softwarekomponenten und Prozesse so angepasst und miteinander verbunden, dass eine ganzheitliche Lösung entstand.

Diese Lösung deckt alle erforderlichen Prozessschritte ab und besteht im Detail aus den folgenden Teilprozessen:

- Abholen der XML-Datei in einem FTP-Verzeichnis
- Splitten der XML-Datei in Einzeldatensätze
- Erstellen der PDF-Rechnungen nach den Layoutvorgaben von bucher.de
- HTML E-Mailversand der PDF-Rechnungen an die Kunden
- Protokollierung des E-Mailversands und erstellen einer XML-Datei
- Ablegen der Rechnungskopien und Protokolldatei in einem FTP-Verzeichnis
- Automatische Erkennung von nicht zustellbaren E-Mails

Die Prozessschritte werden überwacht und protokolliert und soweit dies gewünscht ist an bucher.de übermittelt. Dort werden die übermittelten Dateien und Protokolle in einem Softwaresystem zusammengeführt. Bei Kundenrückfragen kann das Service-Team jederzeit auf diese Informationen zugreifen und die Kundenanfragen innerhalb kürzester Zeit beantworten.

Pro Monat werden aktuell ca. 150.000 Kundenrechnungen vollautomatisch verarbeitet und an die Kunden von bucher.de geschickt. In Spitzenzeiten werden bis zu 9.000 Rechnungen pro Tag verarbeitet.

Der Kundennutzen

Mit der von nexMart entwickelten Lösung ist ein Prozess entstanden, der automatisch aus strukturierten XML-Daten PDF-Dokumente erzeugt und diese per E-Mail an die Kunden von bucher.de versendet.

Durch den Wegfall bzw. Reduzierung von

- Verbrauchskosten (Drucker, Toner, Überweisungsvordrucke, Kuvertierung,...)
- Portokosten
- Durchlaufzeit und Handlingskosten

konnten signifikante Einsparungen von mehr als 90% realisiert werden. Die Amortisationszeit betrug etwas weniger als ein Monat.

Martin Ruprecht, Leiter IT bei bucher.de zum Projekt:

„Wir sind sehr zufrieden mit dem Verlauf des Projekts. Gemeinsam mit nexMart haben wir schnell eine für uns sehr komfortable Lösung entwickelt. Früher hatten wir allein schon enorm hohe Druckkosten für Papier und Toner für die vielen Rechnungen. Schon daran sparen wir enorm. Ganz zu schweigen von der Zeit, die für den reibungslosen Druckvorgang benötigt wurde. Jetzt wird vom System automatisch eine E-Mail generiert und versendet und ist praktisch sofort beim Kunden.“