

Einstieg ins E-Commerce leicht gemacht

Seit wenigen Tagen bietet DIWISA Distillerie Willisau SA über einen Onlineshop Life- und Healthstyle-Getränke an. Für das Unternehmen sind dies die ersten Schritte im E-Commerce. Deshalb suchte man einen Onlinepartner, der sämtliche Teilleistungen aus einer Hand bietet, eine unkomplizierte Weiterentwicklung ermöglicht und dies alles zu erträglichen Anfangsinvestitionen.

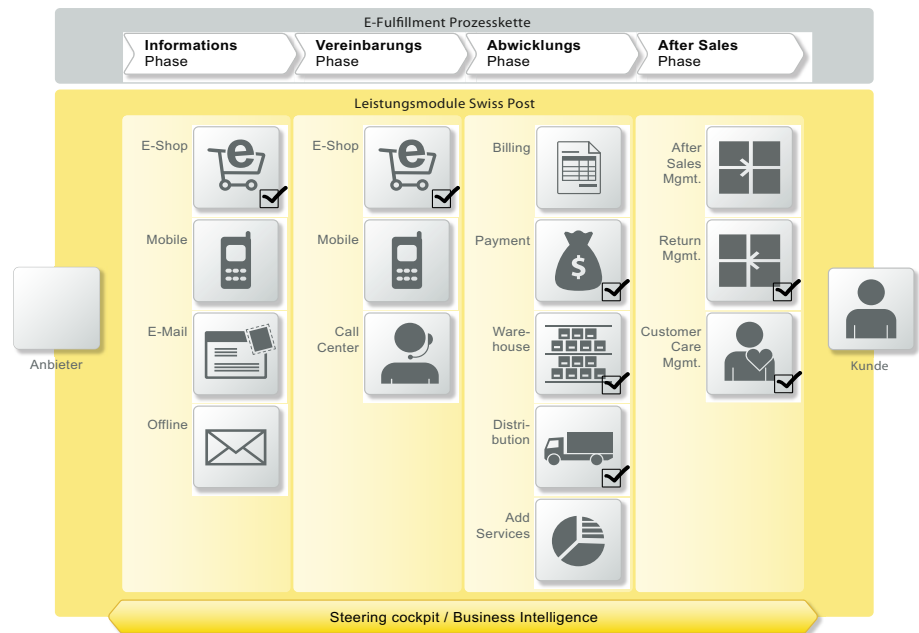
■ Das Familienunternehmen DIWISA Distillerie Willisau SA fabriziert und handelt seit 1918 mit Getränken aller Art, insbesondere Spirituosen und Likören. Seit 2007 stellt DIWISA erfolgreich auch nicht-alkoholische Getränke für das Life- und Healthstyle-Segment her. DIWISA hat sich nun entschieden, diese Produkte für Endkunden über einen neuen Onlineshop anzubieten. Da Erfahrungen in diesem Absatzkanal fehlten, wollte DIWISA sämtliche benötigte E-Commerce-Leistungen (E-Shop, E-Payment, Warehousing, Distribution, Kundendienst) von einem externen Partner beziehen. Dieses Vorgehen erlaubt DIWISA die Fokussierung auf die eigenen Kernkompetenzen wie Produktion und Marketing.

Bei der Wahl des Onlinepartners entschied sich DIWISA für Swiss Post E-Business Solutions, eine Konzerngesellschaft der Schweizerischen Post. Swiss Post E-Business Solutions hat sich auf die Realisierung und den Betrieb umfassender E-Commerce-Lösungen spezialisiert. Mit modular aufgebauten Services – von der Realisierung und dem Betrieb des Onlineshops über das Fulfillment, Billing und Payment bis hin zum Retourenmanagement – werden die benötigten Prozesse und Funktionen bedürfnisgerecht zusammengestellt und betrieben.

Die nachfolgende Abbildung zeigt die verschiedenen Module, welche Swiss Post E-Business Solutions zu einem kundenindividuellen E-Commerce-Prozess zusammensetzen kann. Dabei sind die mit Häkchen gekennzeichneten Module, die Module, welche in der DIWISA-Lösung eingesetzt werden.

Einfacher Bestell- und Bezahlvorgang

Die vorgeschlagene Shoplösung wurde direkt in die bestehende Website www.trojkaenergy.ch eingefügt und kann von dort aufgerufen werden. Der Aufruf erfolgt über einen Link auf die durch Swiss Post E-Business Solutions betriebene Bestellseite. Sehr wichtig war ein einfacher Bestell- und Bezahlvorgang. Swiss Post E-Business Solutions bietet dafür ein Payment-



Modul an, welches die gängigen Payment-Zahlungsarten abdeckt und Sicherheitsmodule wie CVV Code oder 3-D Secure unterstützt. Nebst der Integration und dem Betrieb der Zahlungslösung bringt das Modul vor allem auch eine Vereinfachung für den Shopbetreiber: Die Verträge mit den Kreditkarteninstituten hat Swiss Post E-Business Solutions bereits abgeschlossen und die Payment-Transaktionsgebühren sowie sämtliche administrativen Prozesse um das Payment herum (beispielsweise Charge Backs) sind fester Bestandteil.

Vorteil für DIWISA: Der Abschluss von Verträgen mit den verschiedenen Finanz- und Kreditkartenunternehmen erübrigt sich und statt mehreren Rechnungen über die unterschiedlichen Transaktionskosten, Kommissionen und Kreditkartengebühren kommt pro Monat eine einzige pauschale, umsatzabhängige Abrechnung.

Pick & Pack und Customer Care

Das Logistikzentrum der Schweizerischen Post stellte eine «Pick & Pack»-Lösung gemäss der von DIWISA gewünschten Leistungstiefe zusammen. Die Bestelldaten des E-Shops werden von der E-Commerce-Plattform online an das Logistikzentrum übermittelt. Kundenaufträge, die bis 12.00 Uhr im Logistikzentrum eintreffen, werden am selben Tag ausgeliefert. Generell trifft die bestellte Ware übrigens innerhalb von 48 Stunden beim Kunden ein. Ebenso wurde ein Retourenhandling nach Prozessvorgaben von DIWISA definiert.

Kundenanfragen und Nachforschungen zu Bestellungen werden vom Customer Care Center im Namen von DIWISA entgegen genommen und bearbeitet. Dabei wird eine

hohe Erreichbarkeit in den drei Landessprachen garantiert.

Weniger als drei Monate dauerte es von der Vertragsunterzeichnung bis zum «Going Live». Rolf Lang, Marketingleiter DIWISA, zieht sein Fazit: «So schnell und einfach habe ich mir den Einstieg ins E-Commerce nicht vorgestellt – und dies alles zu einem Preis, den man im ersten Moment von der Schweizerischen Post nicht erwarten würde. Jetzt freuen wir uns auf das Weihnachtsgeschäft.» ■

■ Weitere Informationen



Swiss Post Solutions AG
E-Business Solutions
Zentweg 25, 3030 Bern
Telefon: 058 338 39 39
Fax: 0800 789 790
E-Mail: info@yellowworld.ch
www.yellowworld.ch

Die Konzerngesellschaft Swiss Post Solutions AG bündelt E-Business-Lösungen, innovative Dienstleistungen im Dokumentenmanagement und Dialogmarketing mit klassischen Mail-, Logistik- und Zahlungslösungen. Der Bereich «E-Business Solutions» ist der Spezialist um Geschäftsvorfälle zu integrierten Prozessen zu verknüpfen, mit denen Kunden die Beziehungen zu ihren Kunden und Lieferanten besser managen können.