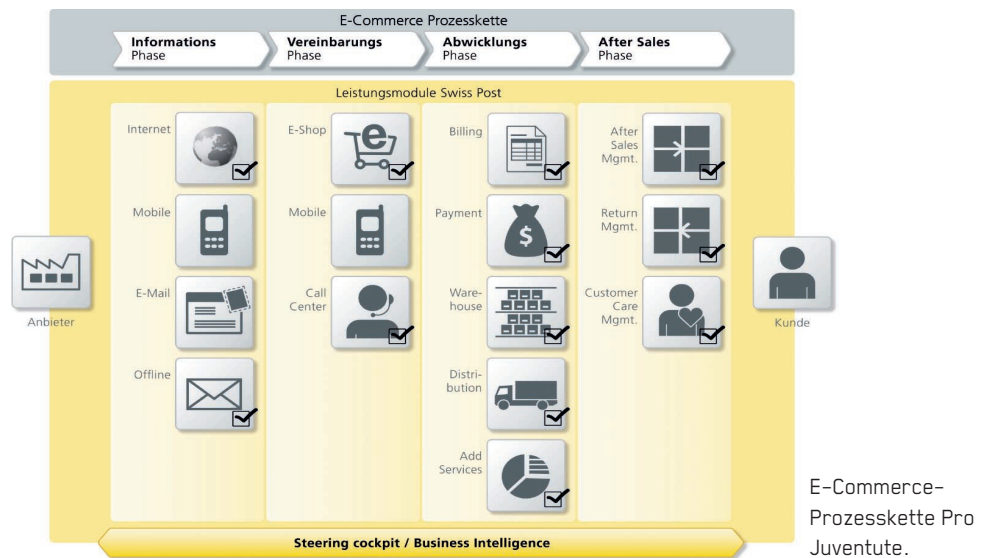


Einfache und wirkungsvolle E-Commerce-Prozesse

Seit 1. Oktober 2009 zeigt sich die Stiftung Pro Juventute mit einem neuen Auftritt auf dem Markt. Um sich verstärkt auf ihre Kerngeschäfte, die Spendensammlung und die Hilfe für Kinder und Jugendliche konzentrieren zu können, wurde für den Vertrieb der Briefmarken und der Produkte auf dem bereits bestehenden Onlineshop sowie für die Erfassung und Verarbeitung der Bestellscheine ein externer Partner gesucht. Gefunden wurde Swiss Post Solutions AG E-Business Solutions.



Die Stiftung Pro Juventute setzt sich seit bald 100 Jahren für die Erfüllung der Bedürfnisse und die Umsetzung der Rechte von Kindern und Jugendlichen in der Schweiz ein. Sie hilft in Notfällen, bietet soziale Dienstleistungen an, und mit vielfältigen Angeboten hilft sie direkt und wirkungsvoll. Seit über drei Jahren hat Pro Juventute einen erfolgreichen Webshop im Einsatz, über welchen Produkte wie Briefmarken, Velovignetten, Kalender, Bücher und Grusskarten verkauft werden. Mit einem bestimmten Betrag des Verkaufs wird Kindern und Jugendlichen direkt geholfen. Über diesen Webshop wurden pro Jahr bis zu CHF 277 000 Umsatz generiert, davon fielen 90% auf die Monate Oktober bis Dezember.

Fullservice E-Commerce

Mit der Reorganisation und dem damit verbundenen neuen Marktauftritt von Pro Juventute wollte sich die Stiftung verstärkt auf ihre Kernkompetenzen konzentrieren. Um dieses Ziel erreichen zu können, wurde für den Vertrieb der Briefmarken und der Produkte auf dem Onlineshop sowie für die Erfassung und Verarbeitung der Bestellscheine ein externer Partner gesucht. Zudem sollte der bereits bestehende Webshop neu ausgebaut werden, um verstärkt als Verkaufskanal eingesetzt werden zu können. «Der bisherige Webshop lief bei uns als Nebenprojekt. Jetzt aber haben wir die Notwendigkeit eines starken Onlineshops erkannt und haben dementsprechend einen Partner gesucht, der uns kompetent und effizient beim Ausbau und Betrieb hilft», so Peter Dell'Olivo, zuständiger Projektleiter Pro Juventute. Die Wahl fiel dabei auf E-Business Solutions, einen Bereich der Konzerngesellschaft Swiss Post

Solutions AG der Schweizerischen Post. E-Business Solutions übernimmt als Generalunternehmer neu den gesamten E-Commerce-Prozess, vom Bestellmanagement über das Kundenmanagement, den Zahlungsprozess, bis hin zu Logistik und Versand. Die Abbildung zeigt die verschiedenen Module, welche E-Business Solutions als Fullservice Provider E-Commerce zu einem kundenindividuellen Prozess zusammensetzen kann. Dabei sind die mit Häkchen gekennzeichneten Module jene, die für Pro Juventute eingesetzt werden. Der Bestelleingang erfolgt über verschiedenste Kanäle wie den Webshop oder über das Callcenter, welches Bestellungen per Telefon, E-Mail, Bestellkarten sowie Fax manuell erfasst. Diese werden direkt von E-Business Solutions verarbeitet. Als Zahlungsarten werden die physische Rechnung und die Kreditkarten- und Postkontozahlung angeboten. Im Zusammenhang mit der Zahlungsart Rechnung übernimmt E-Business Solutions das Debitorenmanagement. E-Business Solutions trägt die Verantwortung für die Lagerung, die automatisierte und manuelle Kommissionierung, Verpackung und den Versand der Produkte. Die Herausforderungen lagen in der sehr kurzen Projektrealisierung und in der Koordination sämtlicher Partner, welche hinter diesem gesamten Prozess stehen. Involviert sind über acht Partner, welche für Pro Juventute den gesamten E-Commerce-Prozess gewährleisten.

Erfolg in kurzer Zeit

Im April 2009 wurde von der Stiftung Pro Juventute ein Pflichtenheft mit sämtlichen Anforderungen an den zukünftigen Partner und an den neuen Webshop erstellt. Bereits nach einer ersten Evaluationsphase war

E-Business Solutions in der engeren Auswahl. «Dank der professionellen, von Kompetenz zeugenden Präsentation und dem überzeugenden Angebot, haben wir uns schliesslich für die Zusammenarbeit mit E-Business Solutions entschieden», so Peter Dell'Olivo. Nach nur drei Monaten Entwicklungszeit wurde die Gesamtlösung termingerechert per 1. Oktober 2009 aufgeschaltet und ist seither erfolgreich im Einsatz. ■

Weitere Informationen



Swiss Post Solutions AG

E-Business Solutions

Mingerstrasse 12, Postfach

3030 Bern

Telefon: 058 338 39 39

Fax: 058 667 33 31

E-Mail: info@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 noch besser managen können.