



Weniger Admin-Aufwand, mehr Zeit für den Kunden

Der Wettbewerbsdruck im stationären Einzelhandel durch eCommerce-Anbieter wächst zunehmend. Um beispielsweise den Showrooming-Effekt zu reduzieren – der Kunde prüft die Ware im Geschäft vor Ort, kauft sie jedoch anschließend beim Konkurrenzanbieter im Internet – hilft es, den Point of Sale möglichst attraktiv zu gestalten, die Beratung zu verbessern und die Präsenz der Verkäufer auf der Fläche zu verstärken. Managed Print Services (MPS) und Dokumenten-Management unterstützen bei diesem Vorhaben – und senken gleichzeitig die Kosten.

Der Kunde ist König: Das gilt umso mehr in Zeiten einer riesigen Waren- und Anbietervielfalt und sich zunehmend ähnelnder Produkte. Fest steht, wer sich als Einzelhändler erfolgreich absetzen will, muss bei seiner Zielgruppe punkten. Voraussetzung dafür ist nicht nur, dass sich die gewünschte Ware zur richtigen Zeit am richtigen Ort befindet und korrekt ausgezeichnet ist. Es geht auch darum, die Filialmitarbeiter von der zunehmenden Menge an administrativen Aufgaben zu entbinden. Auf diese Weise haben sie mehr Zeit für ihre eigentliche Kernaufgabe und können die Beratung der Kunden sowie die Präsenz auf der Fläche intensivieren. Denn nur dann ist es möglich, die Kaufentscheidungen der Kunden zu beeinflussen, die immerhin zu 75 Prozent vor Ort in der Filiale getroffen werden.

Automatisierte Datenerfassung entlastet Mitarbeiter

Das Automatisieren von Output- und papierbasierten Prozessen trägt dazu bei, den administrativen Aufwand für die Mitarbeiter zu reduzieren. Zu solchen Prozessen zählen beispielsweise der papierbehaftete Wareneingang oder auch Kunden-Retouren. Häufig verbringen Filialmitarbeiter viel Zeit mit der Prüfung des Wareneingangs und der anschließenden Reklamation falsch gelieferter Waren. Intelligente Lösungen für Einzelhandelsprozesse automatisieren die manuelle Datenhaltung, machen lose und unstrukturierte

Dokumentensammlungen in physischen Aktenordnern überflüssig und eliminieren die manuelle Datenübertragung, sprich das „Abtippen“. Kern ist das intelligente Erfassen von Dokumenten, das sogenannte „Intelligent Capture“. Diese Erfassung kann sowohl zentral als auch in Verbindung mit Multifunktionsgeräten in den Filialen oder Lägern stattfinden. Sind die Daten erfasst, werden sie im nächsten Schritt verarbeitet. Die Lösungen validieren die Daten und gleichen sie mit bereits existierenden Informationen aus vorhandenen ERP-Systemen ab. Dabei werden nicht reine Buchstaben oder Zahlenkolonnen verglichen, sondern der Sinn der Informationen – so wie auch ein Mitarbeiter vorgehen würde. Im Beispiel des papierbehafteten Wareneingangs lassen sich die Positionsdaten der Lieferscheine prüfen und automatisch an das Warenwirtschaftssystem weitergeben, ohne dass der Mitarbeiter diese extra eingeben muss. Auf diese Weise werden aus unstrukturierten Informationen strukturierte und verarbeitbare Daten. Weitere Anwendung finden solche Lösungen zum Beispiel auch bei anderen Handelsprozessen wie der Be- und Verarbeitung von Papierdokumenten bei der Personaleinstellung in den Filialen oder Lägern, bei der Erstellung von Schadensberichten oder bei der Rechnungsprüfung.



Je mehr Verkaufskanäle, technische Geräte und Prozesse hinzukommen, umso mehr Informationen gilt es zu verwalten: Der Aufwand wächst und wächst. So wird neben dem strategischen Management dieser Bausteine ein verbesserter Umgang mit unstrukturierten Daten immer wichtiger – insbesondere, wenn ein Einzelhändler Workflows optimieren, Mitarbeiter in den Filialen entlasten und Kosten reduzieren möchte. Sei es ein Lieferschein, eine Beschwerde oder der Social-Media-Kommentar eines Kunden, entsprechende Informationen können nur dann ihren Weg möglichst schnell und ohne Medienbrüche in die Zentrale finden, wenn sie digitalisiert, indiziert und weiterverarbeitet werden. Zum Beispiel können „digitale Versandtaschen“ dabei helfen, Informationen schneller und kostengünstiger von der Filiale an die Zentrale zu übermitteln. Ob Kassenjournale, Urlaubsanträge oder Schadensmeldungen: Statt sie per Post zu verschicken, werden sie einfach in der Filiale am Multifunktionsgerät gescannt und automatisch weitergeleitet. Einige Lösungen bieten sogar die Möglichkeit, die Dokumente automatisch nach Inhalt zu klassifizieren, so dass die sonst sehr aufwändige manuelle Sortierung und Bearbeitung in der Zentrale entfällt.



Gemanagte Druckerflotte minimiert manuelle Eingriffe

Als Basis der oben beschriebenen Lösungen spielen moderne Drucker und Multifunktionsgeräte eine wichtige Rolle bei der Reduzierung des Administrationsaufwands. Hier ein neues Preisetikett, dort ein aktueller Ordersatz oder ein erfasster Papierlieferschein – das Outputgerät in der Filiale muss immer einwandfrei funktionieren. Ist das nicht der Fall, versuchen oft die Filialmitarbeiter die technischen Mängel zu beheben, auch, weil der IT-Support zumeist in der weit entfernten Zentrale ansässig ist. Im Rahmen eines MPS-Konzepts hingegen werden die Geräte in den Filialen proaktiv gewartet. Treten Störungen auf, erhält der MPS-Dienstleister automatisch eine Warnmeldung, so dass er den Defekt innerhalb kürzester Zeit beheben kann. Auch um den Austausch der Verbrauchsmaterialien brauchen sich die Filialmitarbeiter nicht mehr zu kümmern: Bei niedrigem Tonerstand sendet das Gerät automatisch eine Meldung an den MPS-Dienstleister, der die Tonerkassette rechtzeitig austauscht, ohne dass ein Eingreifen der Filialmitarbeiter erforderlich wird. Auch das ermöglicht dem Filialpersonal, mehr Zeit auf der Fläche zu verbringen. Zusätzlich entfällt die Vorfinanzierung und die oft mehrfache lokale Einlagerung der Tonerkassetten.

Im Rahmen von Managed Print Services werden das Druckaufkommen sowie die dokumentenintensiven Prozesse analysiert, um exakt auf die jeweiligen Anforderungen zugeschnittene Output-Geräte und Lösungen einzusetzen. Auf Basis regelmäßiger Reportings erhält das Unternehmen einen Überblick über sämtliche Outputkosten, die sich so kontinuierlich optimieren lassen. Die dabei eingesetzten, modernen Multifunktionsgeräte sind mehr als nur ein Stück Hardware. Sie lassen sich als Front-End für die weitere digitale Verarbeitung von Dokumenten nutzen. Hierzu werden Applikationen auf den Multifunktionsgeräten installiert – vergleichbar mit den Apps auf einem Smartphone – die speziell auf die Geschäftsprozesse des Handels ausgerichtet sind.

Managed Print Services optimieren zusammen mit intelligenten Softwarelösungen wichtige Unternehmensprozesse, steigern den Unternehmenserfolg maßgeblich und senken die Outputkosten um bis zu 30 Prozent. MPS nimmt alle papierbasierten, manuellen Prozesse ins Visier, die Ressourcen, das Wachstum und die Leistung bremsen könnten. Durch produktivere Prozesse verbringen Filialmitarbeiter weniger Zeit mit der Administration im Back-Office und mehr Zeit mit den Kunden auf der Fläche.