



Gut Ding will kurze Weile haben

Retouren-Management mit Lobster_scm spart der Deutschen Bahn Zeit und Geld

Auf schnellstem Weg wünschen wir es uns herbei – das langersehnte Tablet, das Shirt oder den neuen Blue-Ray Player. Doch was passiert, wenn das Wunschobjekt defekt ist, nicht passt oder nicht gefällt? Dann geht die Ware an den eCommerce-Spezialisten Docdata, der für seine Kunden das komplette Retouren-Management abwickelt. Das Unternehmen nimmt etwa die Retourware entgegen, leitet den erneuten Versand in die Wege oder aber die Rückbuchung. Damit der Datenfluss um diese Prozesse reibungslos funktioniert, setzt Docdata Fashion seit Herbst 2014 die Supply Chain Management Software Lobster_scm ein.

Für Kunden wie etwa die Deutsche Bahn verwaltet Docdata Fashion die rund 47.000 Uniformen der Mitarbeiter. Wenn die Bekleidung nicht die richtige Größe hat oder kaputt geht, muss schnell neue versendet werden, um die zeitnahe Lieferfähigkeit permanent zu gewährleisten. Mit Lobster_scm hat das Unternehmen ein Webportal entwickelt, das den Datenfluss rund um die Sendungen automatisiert. Die Daten der sogenannten Kleiderkonten der Mitarbeiter werden zentral erfasst. Dem Kunden wird dabei sogar die Möglichkeit geboten Eingaben selber durchzuführen oder Livestatistiken der Mitarbeiter direkt abzurufen. Zudem lassen sich unternehmens-spezifische Felder mühelos integrieren. So kann sich Docdata Fashion mit Lobster_scm jederzeit flexibel auf die sehr unterschiedlichen Prozesse seiner Kunden einstellen – egal ob Deutsche Bahn, die weltweit tätige Dussmann Group oder die Hannoverschen Verkehrsbetriebe. Das spart allen Beteiligten Zeit und Geld.

Der Weg in die IT-Unabhängigkeit

Früher arbeitete Docdata Fashion mit vielen Einzellösungen. „Doch mit zunehmender Kunden- und Auftragsdichte wurde es immer schwieriger, das System zu warten. Die Programmierung erledigte damals ein externer Dienstleister, den wir bei jedem Fehler rufen mussten“, erklärt Lucas Linke, IT-Administrator bei Docdata Fashion. Mit Lobster_scm entwickelt Linke jetzt alle Anwendungen selber. „Dadurch sind wir unabhängig und können schnell reagieren, wenn wir an bestimmten Stellen justieren müssen. Das kostet uns auch deutlich weniger.“

Die Ausnahme wird zum Standard

Auch auf außerplanmäßige Vorfälle kann Docdata flexibel reagieren. Wird beispielsweise der Lieferschein in einer Retoursendung nicht mitgeliefert, musste Docdata früher mühsam nach dem richtigen Kunden suchen. Heute benötigt der Lagermitarbeiter lediglich den Namen des Absenders –

Lobster_scm findet automatisch den Lieferschein und die Rücksendung kann darauf zurückgebucht werden.

Zudem kann die Software statistische Auswertungen rasch erstellen. Dabei kann sogar der Kunde direkt eine gewünschte Kennzahl im Webportal eingeben, dieses sammelt die Daten aus den unterschiedlichen internen Systemen zusammen und visualisiert sie. Im Hintergrund konvertiert die zugrundeliegende Datenmanagement-Software Lobster_data die Formate. „So werden etwa Daten aus dem Shop- und dem Warenwirtschaftssystem gemeinsam ausgelesen.“, beschreibt Linke die Situation. Früher musste Docdata für solche Prozesse extra ein Programm entwickeln lassen.

Immer die richtige Antwort

„Bei der Umstellung waren wir weitgehend unabhängig. Wenn es doch mal eine Frage gab, erhielt ich vom Lobster-Support sofort eine Antwort. So konnten wir ohne viel Aufwand sehr gut selber entwickeln“, berichtet Linke. „Seit sechs Jahren arbeiten wir nun schon mit Lobster im Softwarebereich zusammen und sind sehr zufrieden.“

In Zukunft wird Lobster_scm auch das Docdata Fashion Call Center unterstützen. Hat ein Kunde eine Frage zu einer Sendung, können die Mitarbeiter alle relevanten Daten, wie Status oder Tracking-ID, über die Kundennummer im System einsehen. „Und das soll dann noch mit einem Ticket-Management verbunden werden. So bündeln wir alle Einzelanwendungen in einer einheitlichen Lösung, womit wir uns viel Aufwand ersparen“, resümiert Linke zufrieden.

Im E-Commerce müssen die Abläufe schnell und reibungslos vonstattengehen, egal ob es sich um Standard- oder außerplanmäßige Prozesse handelt. Gut Ding will eben kurze Weile haben und langweilig wird es mit Lobster_scm ganz bestimmt nicht.

Unternehmensporträt: Docdata ist einer der führenden Full-Service-Anbieter für die Abwicklung aller Prozesse im E-Commerce. Für Kunden wie Zalando, brands4friends oder tausendkind verschickt das Unternehmen europaweit über 100.000 Artikel pro Tag. Es ist spezialisiert auf die logistische Abwicklung und das Retourenmanagement. Der Unternehmensbereich Docdata Fashion Services ist auf den Bekleidungssektor konzentriert. Die Leistungen reichen vom Design über funktionale und wirtschaftliche Produktentwicklung oder -modifikation bis hin zum Versand der unternehmensspezifischen Arbeits- und Dienstbekleidung an die Mitarbeiter.