



Seit vielen Jahren erfolgreich:

„Obwohl wir jährlich um 20 bis 25 Prozent wachsen konnten wir den Personalstamm konstant halten. Das haben wir vor allem der Effizienz der SoftENGINE ERP-SUITE zu verdanken“,

Gerhard Renner, Inhaber von Outdoor Renner XXL.

Beim Bekleidungsspezialisten Outdoor Renner XXL wird Kundenservice großgeschrieben: Während in vielen Webshops die lieferbaren Größen oft nur im Normbereich liegen, ist das Portfolio hier bewusst breit aufgestellt. Frei nach dem Motto „passt nicht, gibt’s nicht“ hält der Versandhändler auch kurze, überlange oder Bekleidungen in Übergrößen parat. Seit 2005 liefert Outdoor Renner von der Schneehose bis zum Moskitonetz fast alles, was für den Versuch, in freier Natur zu überleben, nützlich sein könnte. 2009 wechselte der Versandhändler auf die SoftENGINE ERP-SUITE – und profitiert seitdem von effizienten Prozessen und einem rasanten Unternehmenswachstum.

Auf einen Blick ...

Branche: E-Commerce & Versandhandel

Gründungsjahr: 2004

Anzahl Mitarbeiter: 9

Anzahl Arbeitsplätze: 8

Wettbewerbsvorteil:

Trotz des hohen Wettbewerbsdrucks im E-Commerce-Geschäft ist es dem Textil-Online-Handel Outdoor Renner XXL gelungen, eine lukrative Nische zu besetzen. Das Unternehmen verkauft ausschließlich Outdoor-Mode in Übergrößen. „Für Menschen mit Übergrößen ist es mitunter schwer im Internet passende Kleidung zu finden, weil die Ware trotz Größenangaben bei jedem Hersteller anders ausfällt“, erklärt Belinda Biermeier, zuständig für die Kundenbetreuung bei Outdoor Renner XXL. Deshalb sind die Größenangaben im Online-Shop mit vielen Bildern und genauen Maßen besonders sorgfältig dokumentiert. Zusätzlich können sich Kunden jederzeit über die Hotline umfassend beraten lassen. „Am Ende finden wir fast immer etwas. Getreu unserem Motto: passt nicht, gibt’s nicht“, ergänzt sie. Bei einer so speziellen Zielgruppe spielt die langfristige

Kundenbindung eine ganz besondere Rolle. Hier setzt der Versandhändler vor allem auf Newsletter, Blogs und ergänzende Serviceleistungen wie Ratgeber, Checklisten oder Größentabellen.

Der alten Software ging die Puste aus

In den Gründerjahren bis 2009 wickelten Gerhard Renner und seine vier Mitarbeiter das Geschäft noch mit dem Online-Verkaufssystem „Afterbuy“ und einer selbst entwickelten Auftragsbearbeitung ab. Doch mit zunehmenden Unternehmenswachstum stieg der manuelle Aufwand. Ohne eine professionelle kaufmännische Software, das war allen klar, würde die Belastung der Mitarbeiter mit Routinetätigkeiten zu hoch werden. Geschäftsführer Gerhard Renner entschied sich für eine Kombination aus dem OXID-eShop und der SoftENGINE ERP-SUITE für den Versandhandel: „Die Kombination ist unter E-Commerce-Betreibern verbreitet und die Resonanz der Mitarbeiter war positiv. Da auch der Preis stimmte, haben wir nicht lange überlegt.“

Seit 2014 wird das Unternehmen vom SoftENGINE-Partner World of EDV GmbH betreut. „Für uns ist vor allem die räumliche Nähe wichtig. Neue Ideen lassen sich einfach besser umsetzen, wenn man sich regelmäßig sieht“, bestätigt Gerhard Renner. Neben der laufenden Systempflege kümmert sich World of EDV auch um alle kleinen und großen Anpassungen zur Prozessoptimierung.

Eine Software, viele Vorteile

Heute läuft die ERP-SUITE in der Verwaltung und an zwei Packstationen in der Logistik. Letztere sind zusätzlich mit mobilen Handscannern ausgestattet. Outdoor Renner profitiert vor allem von der Prozesseffizienz der Unternehmenssoftware: So entlasten zum Beispiel Bestellvorschläge die Mitarbeiter im Wareneinkauf. Den Verkauf über den Online-Marktplatz Amazon erleichtert eine automatische Preisfindung. Selbst fremde Warenbestände lassen sich komfortabel in die Geschäftslogik einbinden, was das Streckengeschäft erheblich vereinfacht. Zwei weitere Vorteile sind die chaotische Lagerverwaltung und das integrierte CRM-Modul. Damit kann das Unternehmen Kunden besser und gezielter mit Mailings ansprechen, was speziell im Segment der Übergrößen nützlich ist.

Effiziente Geschäftsprozesse

Die Tatsache, dass ERP-SUITE Anwender aktiv durch die einzelnen Vorgänge führt, vereinfacht die Einarbeitung in neue oder veränderte Geschäftsprozesse. Gleichzeitig sind klassische Fehler, wie etwa versehentliche Doppellieferungen, praktisch ausgeschlossen. Obwohl der Umsatz jährlich um etwa 20 bis 25 Prozent wächst, konnte der Versandhändler auf zusätzliche Saisonkräfte bislang verzichten. „Das haben wir vor allem ERP-SUITE zu verdanken. Ohne die Unternehmenssoftware würden wir mindestens einen Mitarbeiter mehr benötigen“, unterstreicht Gerhard Renner. Ein gutes Beispiel für die Effizienz des ERP-Systems ist der effiziente Umgang mit Rücksendungen. Früher musste zu jeder Retoure der Beleg herausgesucht, die betreffende Position markiert und die obligatorische Gutschrift manuell erstellt werden. Das ist heute sehr viel einfacher. „Jetzt genügt ein einfacher Scan mit dem Barcode, um die Retoure zu verarbeiten und die Gutschrift per E-Mail anzustoßen. Bequemer geht es kaum“, freut sich Belinda Biermeier. Ähnlich komfortabel lassen sich Lieferscheine erstellen oder Umlagerungen registrieren. Für Gerhard Renner ist die SoftENGINE ERP-SUITE auch eine Investition in die Zukunft: „Ob sich Geschäftsprozesse in der Logistik weiter optimieren lassen, hängt von einer genauen Analyse ab. Mit der ERP-SUITE sind wir heute so flexibel aufgestellt, dass wir neue Ideen schnell umsetzen können.“