

WHITEPAPER

## 3 SCHRITTE FÜR MEHR EFFIZIENZ IM VERSAND

Mit der passenden Lösung alle Potenziale ausschöpfen –  
der Weg zum richtigen Versandsystem



# INHALT

<b>3</b> VORWORT	<b>9</b> SCHRITT 1 – ANFORDERUNGEN UND SYSTEMART KLÄREN
<b>4</b> <b>HERAUSFORDERUNG VERSANDLOGISTIK:</b> FLEXIBILITÄT UND EFFIZIENZ SIND GEFRAGT	<b>11</b> SCHRITT 2 – FUNKTIONSUMFANG FESTLEGEN
<b>5</b> <b>MULTI-CARRIER-SYSTEME:</b> MEHRERE VERSANDDIENSTLEISTER ZENTRAL VERWALTEN	<b>13</b> SCHRITT 3 – SYSTEMEIGENSCHAFTEN UND WEICHE FAKTOREN PRÜFEN
<b>8</b> <b>EINSATZBEREICHE:</b> WANN SICH EINE NEUE VERSANDLÖSUNG LOHNT	<b>15</b> VERSANDLÖSUNG VOM EXPERTEN

## IMPRESSIONUM

### WHITEPAPER

3 Schritte für mehr Effizienz im Versand

### HERAUSGEBER

EPG - Ehrhardt Partner Group  
[www.epg.com](http://www.epg.com)

### VERANTWORTLICH FÜR DEN INHALT

Ehrhardt + Partner GmbH & Co. KG





# VORWORT

---

**Versandlösungen** können den Arbeitsalltag in der Versandlogistik wesentlich erleichtern. Sie sorgen dafür, dass die vielfältigen Prozesse – von Adressvalidierung über Sendungsverfolgung bis zum Retourenmanagement – reibungslos ablaufen. Damit tragen sie zur Zufriedenheit des Sendungsempfängers\* bei und unterstützen gleichzeitig den Versender dabei, Prozesse zu optimieren und die Effizienz zu steigern.

Damit Unternehmen die Potenziale voll ausschöpfen können, muss das Versandsystem den steigenden Marktanforderungen gerecht werden können – nicht nur heute, sondern auch in Zukunft. Aspekte wie Multi-Carrier-Versand und Rate Shopping sind dabei zentral.

Mit unserem Whitepaper möchten wir E-Commerce-Händlern und Logistikdienstleistern einen Leitfaden an die Hand geben, mit dem sie eine zukunftsähnliche und für ihre Anforderungen geeignete Versandsoftware finden. Denn angesichts der Vielzahl von Lösungen am Markt mit einer ebenso großen Zahl unterschiedlicher Funktionen ist es nicht leicht, den Überblick zu behalten.

Stellen Sie anhand unserer Checklisten Ihre aktuelle Software auf den Prüfstand und schaffen Sie die Voraussetzungen für eine effiziente und flexible Versandlogistik.

Ihr EPG-Team

# HERAUSFORDERUNG VERSANDLOGISTIK: FLEXIBILITÄT UND EFFIZIENZ SIND GEFRAGT

Die Ansprüche der Endkonsumenten an den Versand sind in den letzten Jahren enorm gestiegen. Sie erwarten reibungslose Lieferungen und Retouren und wollen unter verschiedenen Versandoptionen auswählen können. Bei 93 Prozent der europäischen Onlinekäufer haben die angebotenen Lieferoptionen einen Einfluss darauf, für welchen Händler sie sich entscheiden. Dabei spielt auch der Logistikdienstleister eine Rolle: 41 Prozent würden vom Kauf in einem Onlineshop absehen, wenn sie mit dem angebotenen Zustellunternehmen nicht einverstanden sind.<sup>1</sup> Für E-Commerce-Händler ist es daher heute ein Muss, beim Checkout-Prozess eine Auswahl an Paketdiensten und Versandoptionen anzubieten. So sorgen sie für ein besseres Einkaufserlebnis und steigern die Kundenzufriedenheit.

Mit einem breiteren Angebot wachsen allerdings auch die Herausforderungen: KEP-Dienstleister, Speditionen, Sonderversender – die Welt der Frachtführer ist vielfältig. Hier die passenden auszuwählen, ist für E-Commerce-Händler wie für Logistikdienstleister nicht einfach. Zudem hat jeder Carrier eigene Anforderungen an die Dokumente und Informationen, die er für den Versand benötigt. Auch die Preisgestaltung variiert. Je mehr Dienstleister im Einsatz sind, desto komplexer wird deren Verwaltung und desto wichtiger werden Tools, mit denen sich Prozesse automatisieren lassen. Das gilt auch für die Übermittlung der Sendungsdaten – eine Aufgabe, die im Versandalltag viel Zeit kostet, wenn Daten manuell im Portal des Dienstleisters eingegeben werden müssen.

Genau hier setzen moderne Versandplattformen an: Diese ermöglichen es, sämtliche Versandprozesse durch Automatisierung einfacher, effizienter und zuverlässiger zu gestalten – vom Etikettendruck über die Warenanlieferung bis hin zur Retourenabwicklung. Über Schnittstellen lassen sich interne ERP-, WMS- oder Shopsysteme anbinden, um darüber Daten auszutauschen.

Bei E-Commerce-Anbietern und Fulfillment-Dienstleistern gehören Versandsysteme längst zum Alltag, doch sie entsprechen oft nicht mehr den heutigen Marktanforderungen. So fehlen in älteren Systemen wichtige Funktionen wie Track-and-Trace oder eine automatisierte Auswahl des günstigsten Carriers. Häufig stellt sich auch erst mit der Zeit heraus, dass die Performance der Software nicht mehr ausreicht oder der Support des Anbieters zu wünschen übrig lässt. Auch bei organisatorischen Veränderungen zeigen sich oft Grenzen der Systeme, beispielsweise wenn der Versand von einem Lager im Ausland erfolgen soll, aber kein lokaler Carrier an das System angebunden werden kann.



<sup>1</sup>DHL Online Shopper Survey 2022: <https://www.dpdhl.com/de/presse/pressemitteilungen/2022/kunden-sind-bereit-mehr-fuer-umweltfreundliche-versandloesungen-zu-zahlen.html>.



# MULTI-CARRIER-SYSTEME:

## MEHRERE VERSANDDIENSTLEISTER ZENTRAL VERWALTEN

---

Eine Versandsoftware unterstützt Unternehmen bei der Abwicklung und Optimierung zahlreicher Versandprozesse: vom Bearbeiten und Drucken der Versandetiketten über die Datenübertragung an Frachtführer, die Verladekontrolle und die Sendungsverfolgung bis hin zur Retourenabwicklung. So genannte „Multi-Carrier-Systeme“ sind dabei in der Lage, eine Vielzahl von KEP-Diensten, Speditionen und Postdiensten anzubinden. Die Unternehmen können dadurch die Versandlogistik über mehrere Dienstleister zentral managen – einfach und automatisiert. Das hat für sie ebenso wie für die Endkunden zahlreiche Vorteile.

### HOHE FLEXIBILITÄT

Die Versender sind nicht an einen Paketdienst gebunden. Sie können vielmehr jenen Carrier auswählen, dessen Versandart und Retourenoptionen am besten zur jeweiligen Sendung passen. Dabei ist es möglich, jederzeit unkompliziert neue Carrier und Mandanten aufzuschalten.

### AUSFALLQUOTE MINIMIEREN

Kommt es bei einem Paketdienst zu Ausfällen oder Störungen, kann das schnell zu Lieferproblemen führen, was wiederum für Unzufriedenheit bei den Kunden sorgt. Unternehmen können das Ausfallrisiko deutlich verringern, wenn sie ihre Versandstrategie auf mehrere Versanddienstleister aufbauen.

### ZUFRIEDENERE KUNDEN

Konsumenten ist es wichtig, aus mehreren Versandoptionen flexibel auswählen zu können. Soll es mit einer Bestellung beispielsweise einmal besonders schnell gehen, ist ein Expressspezialist die erste Wahl, während ihnen sonst möglichst niedrige Versandkosten wichtig sind. Verschiedene Versandoptionen steigern deshalb die Kundenzufriedenheit.

### GERINGERE KOSTEN FÜR IT-ADMINISTRATION

Bei einer Multi-Carrier-Plattform müssen die einzelnen Schnittstellen der Paketdienste nicht mehr aufwändig im System implementiert werden. Auch Anpassungen an Labels, EDI oder Routingdaten entfallen. Damit werden weniger IT-Ressourcen benötigt und die Kosten für Wartung, Support und Updates minimiert.

## **REDUZIERTE VERSANDKOSTEN**

Die Preise verschiedener Paketdienste unterscheiden sich je nach Produkt, Paketmaßen, Gewichtsklassen und Services. Die Auswahl einer günstigen Versandoption kann entweder händisch oder mittels fester Versandregeln erfolgen. Mit einer e-Shopping-Funktion können Frachttarife unterschiedlicher Carrier vollautomatisiert verglichen und die günstigste Versandoption ausgewählt werden. Beim Multi-Carrier-Versand wird für jedes Versandszenario automatisch in Echtzeit der günstigste Dienstleister ausgewählt und so Versandkosten reduziert. Beim Rate Shopping fließen sogar noch weitere Faktoren wie Laufzeit oder Cut-off-Zeiten in die Auswahl ein.

## **HÖHERE ZUSTELLQUOTE**

Für effizienten Versand und zufriedene Kunden ist eine hohe Zustellquote entscheidend: Die Ware soll möglichst beim ersten Zustellversuch übergeben werden. Damit das gelingt, gilt es, Paketdienste mit unterschiedlichen Services zu integrieren, zum Beispiel Same Day Delivery, Expressversand, Lieferung zur Wunschzeit oder Lieferung an den Arbeitsplatz.

### **MULTI-CARRIER-SYSTEME BIETEN:**

- maximale Effizienz der Versandprozesse**
- zentrale Verwaltung mehrerer KEP- und Speditionsdienstleister**
- automatische Aktualisierung der Carrier-Vorgaben und Frachttarife**
- einfaches Aufschalten neuer Frachtführer**
- regelbasierte Auswahl des geeigneten Carriers (Rate Shopping)**
- Datenaustausch mit Vorsystemen (ERP, Shop, WMS) ohne Medienbruch**
- vereinfachte Versandabwicklung national und international**
- Einsparung von Zeit und Ressourcen bei der Datenpflege**

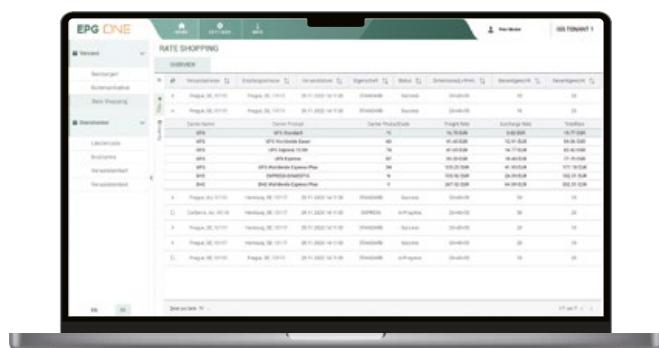




## RATE SHOPPING: AUTOMATISIERTE AUSWAHL DES OPTIMALEN FRACHTFÜHRERS

Eine der zentralen Funktionen eines Multi-Carrier-Systems ist es, aus einer Vielzahl von Frachtführern für einen Sendungsauftrag automatisiert den passenden Carrier auszuwählen. Diese Auswahl erfolgt auf Basis der Frachtkosten, die vertraglich vereinbart sind. Doch nicht immer ist der günstigste Dienstleister auch der am besten geeignete. So kann in manchen Bestellsituationen die Liefergeschwindigkeit wichtiger sein als die Kosten, in anderen sind zusätzliche Services, wie zum Beispiel im Bereich des Gefahrgutversands, ausschlaggebend.

Innovative Multi-Carrier-Systeme arbeiten daher mit Versandregeln, die neben den Frachtkosten weitere Faktoren situationsabhängig bei der Carrier-Auswahl berücksichtigen. Dabei können je nach Komplexität des Systems unterschiedliche Regeln hinterlegt werden: Bei den einfacheren Varianten fließen nur wenige sendungsbezogene Daten wie Gewicht oder Postleitzahl des Empfängers in die Auswahl ein, bei komplexeren Systemen auch spezialisierte Services wie Gefahrgut- oder Kühltransporte. Bei fortgeschrittenen Varianten sind die Rating Engines sogar in der Lage, Transportdaten vorherzusagen und entsprechend die ideale Kombination aus Carrier, Tarif und Service zu wählen. Diese Form der Carrier-Auswahl bezeichnet man als „Rate Shopping“ – ein Begriff, der aus dem Vergleich von Hotel- und Mietwagenangeboten bekannt ist. Der Mechanismus gewinnt derzeit in der Versandlogistik zunehmend an Bedeutung.





# EINSATZBEREICHE:

## WANN SICH EINE NEUE VERSANDLÖSUNG LOHNT

### MEHR PERFORMANCE FÜR DEN ONLINEHANDEL

Ein leistungsfähiges Versandsystem ist besonders relevant für E-Commerce-Händler, die über ihr eigenes Lager regelmäßig große Paketmengen versenden. Für diese Unternehmen ist eine hohe Performance des Systems erfolgskritisch. So generiert beispielsweise flaconi, einer der führenden Onlineshops für Beauty- und Selfcare-Produkte in Deutschland, über 6,6 Millionen Versandlabels pro Jahr. Das Unternehmen setzt dabei auf die Versandlösung ISS der EPG. Denn in Spitzenzeiten, beispielsweise zu Weihnachten, verlassen bis zu 4.000 Pakete pro Stunde das Logistikzentrum in Berlin-Marzahn – Tendenz steigend.

### MAXIMALE FLEXIBILITÄT FÜR FULFILLMENT-DIENSTLEISTER

Logistikdienstleister, die die Versandprozesse für eine Vielzahl von Kunden übernehmen, müssen sich schnell auf neue Auftraggeber einstellen und unterschiedliche Branchen bedienen können. Für sie ist daher bei der Auswahl eines Versandsystems vor allem hohe Flexibilität entscheidend: Frachtführer sollten schnell auszutauschen oder hinzuzufügen sein und Versandoptionen sollten sich schnell ändern lassen. Das System sollte standortübergreifend nutzbar und leicht erweiterbar sein, und automatisierte Updates sollten sicherstellen, dass Vorgaben der Carrier stets aktuell sind. Die User sollten mit dem System – je nach Know-how – in der Lage sein, Carrier und Mandanten über die Software selbst aufzuschalten, oder diese Tätigkeit an den Anbieter outsourcen können.

# SCHRITT 1 –

## ANFORDERUNGEN UND SYSTEMART KLÄREN

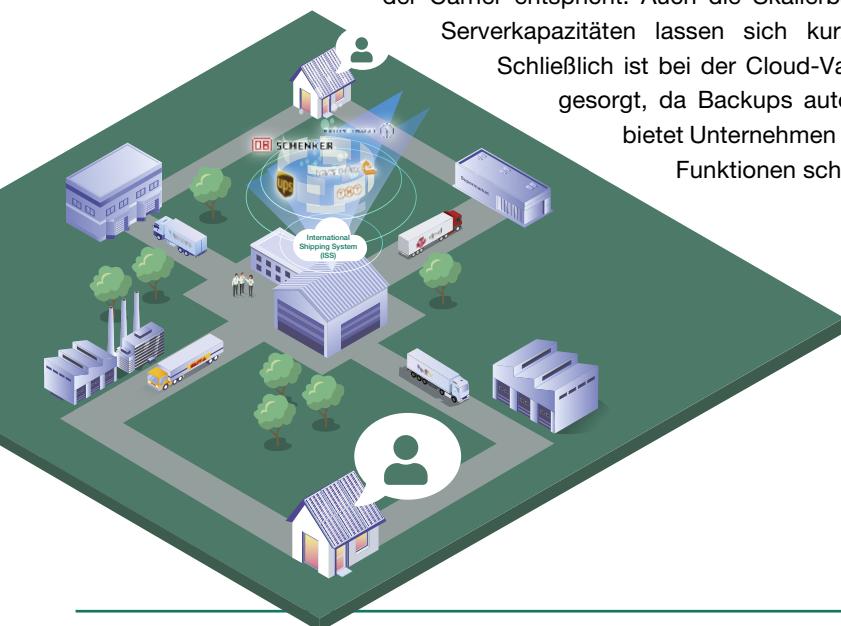
Versandsysteme bieten häufig viele unterschiedliche Funktionen. Je mehr, desto besser – so scheint es oft. Davon sollten Sie sich nicht blenden lassen. Entscheidend ist, dass das System die speziellen Anforderungen Ihres Unternehmens erfüllen kann. Bevor Sie sich einzelne Versandlösungen näher ansehen, sollten Sie daher die Rahmenbedingungen genau analysieren. Dazu gehört die vorhandene IT-Infrastruktur: Wie sieht die Umgebung aus, in die das System integriert werden soll? Mit welchen anderen Systemen müssen Daten ausgetauscht werden? Auch der gewünschte Funktionsumfang sollte definiert, das Budget geklärt und das vorhandene Know-how im Unternehmen ermittelt werden. Denn von diesen Faktoren hängt ab, welches Versandsystem am besten für Ihr Unternehmen geeignet ist. Dabei ist vor allem die Frage zu klären, welche Art der Softwarebereitstellung gewählt wird: Soll das System auf den eigenen Servern („on premise“) installiert und gehostet werden? Oder soll über das Internet auf eine Cloud-Lösung zugegriffen werden?

### ON-PREMISE-LÖSUNG

Bei einer On-Premise-Lösung erwerben Unternehmen das Versandsystem und kümmern sich selbst um das Hosting. Diese Variante kann sinnvoll sein, wenn bereits eine gute IT-Infrastruktur vorhanden und das IT-Team sehr erfahren ist. Denn die Software muss hier auf einem eigenen Server installiert und von den eigenen Mitarbeitern administriert werden. Die Kosten für Lizenzen, neue Server-Hardware und Updates sind allerdings meist hoch, die Aufgaben rund um Administration, Wartung und Datensicherung aufwändig.

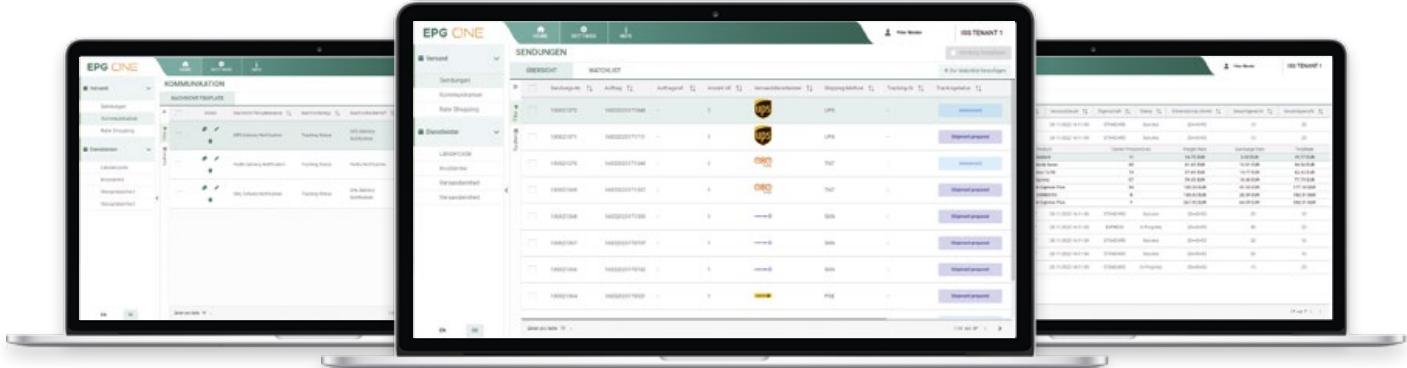
### CLOUDBASIERTE SOFTWARE

Wer sich möglichst wenig um Softwareinstallation und -updates kümmern will, ist bei der zweiten Variante besser aufgehoben: Eine cloudbasierte Software ermöglicht es Unternehmen, ohne Investitionen in Hardware sofort zu starten. Sie greifen dabei über das Internet auf die Software zu, die in der Cloud gehostet wird. Wartungsarbeiten und Softwareaktualisierungen (Labels, EDI, Verbindung zum Carrier via FTP/SFTP, Routingdaten) werden regelmäßig und automatisch durchgeführt. So verringert sich der Arbeitsaufwand für die eigene IT-Abteilung und man kann sicher sein, dass die Lösung jederzeit den Vorgaben der Carrier entspricht. Auch die Skalierbarkeit ist ein großer Vorteil: Zusätzliche Serverkapazitäten lassen sich kurzfristig und automatisiert freischalten. Schließlich ist bei der Cloud-Variante auch für höchste Datensicherheit gesorgt, da Backups automatisch durchgeführt werden. Und sie bietet Unternehmen hohe Flexibilität, da sich neue Carrier und Funktionen schnell integrieren lassen.



## VOR- UND NACHTEILE IM ÜBERBLICK

	Cloudbasierte Lösung	On-Premise-Lösung
Vorteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Kostenreduktion:</b> Geringe Hardware- und Personalkosten</li> <li>■ <b>Zugriff:</b> Nutzung des Systems ist von jedem Ort aus möglich</li> <li>■ <b>Sicherheit:</b> Wichtige Komponenten sind mehrfach ausgelegt, hohe Sicherheitsstandards der Anbieter</li> <li>■ <b>Kein IT-Know-how nötig:</b> Betrieb, Wartung und Updates durch Cloud-Anbieter</li> <li>■ <b>Skalierbarkeit:</b> Jederzeit erweiterbar, bezahlt wird nur für tatsächlich benötigte Leistungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Zugriff:</b> System ist auch ohne Internetverbindung nutzbar</li> </ul>
Nachteile	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Zugriff:</b> Funktionierende Internetverbindung ist Voraussetzung</li> <li>■ <b>Kontrolle:</b> Datenverarbeitung liegt beim Cloud-Anbieter</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ <b>Anschaffungskosten:</b> Kosten für Softwarelizenzen und eigene Server</li> <li>■ <b>Laufende Kosten:</b> Wartung, Updates und Support sind extra zu zahlen</li> <li>■ <b>Eigenverantwortung:</b> Um Datenschutz und technische Instandhaltung muss sich das Unternehmen selbst kümmern</li> </ul>



# SCHRITT 2 – FUNKTIONSUMFANG FESTLEGEN

Es gibt im Markt mittlerweile eine große Anzahl von Versandsystemen. Vor allem durch den boomenden Onlinehandel ist das Angebot stark gewachsen. Die Lösungen unterscheiden sich jedoch stark in ihren Leistungen und der Zielgruppe. So eignen sich einige für kleine Unternehmen, andere sind für mittlere bis große Firmen ausgelegt. Manche Lösungen bieten lediglich Funktionen für den rudimentären Versand, andere beziehen gleich alle Distributionsprozesse mit ein. Aus diesem Grund sollten Sie sich im Vorfeld detailliert mit Ihren individuellen Anforderungen auseinandersetzen: Welche Funktionen benötigen Sie? In welche Richtung soll sich das Thema Versandlogistik in den nächsten Jahren bei Ihnen entwickeln? Diese gilt es in einem Lastenheft zusammenzufassen. Es bildet die Grundlage, um aus der Vielzahl von Lösungen eine individuelle Shortlist aus vier bis fünf Tools zu erstellen.

## CHECKLISTE

Bei der Definition des Funktionsumfangs Ihrer neuen Versandlösung können Sie sich an folgender Liste orientieren. Damit Sie effiziente Versandprozesse gewährleisten können, sollten diese Funktionen möglichst enthalten sein.

### Schneller Etikettendruck

Der Etikettendruck ist für viele Unternehmen die wichtigste Funktion bei der Auswahl eines Versandsystems. Achten Sie darauf, dass Versandlabels nicht nur einzeln gedruckt werden können, sondern auch große Stückzahlen vollautomatisiert. Auch das Aufdrucken von Zusatzinformationen wie Logos oder Barcodes sollte vollautomatisch über die Schnittstelle möglich sein, ebenso wie der Druck von Ladelisten und anderen Versanddokumenten. Darüber hinaus sollte ggf. die Anbindung von Automatikanlagen zum Etikettieren für große Sendungsvolumina möglich sein.

### Einfache Retourenabwicklung

Nicht nur der Versender, auch der Sendungsempfänger sollte die Möglichkeit haben Versandetiketten für eine Retoure einfach auszudrucken. Das ist bei vielen Systemen über ein Onlineportal möglich, das den Kundenservice entlastet und auch die Umwelt schont, da nicht jeder Bestellung ein Retourenlabel beigelegt werden muss.

### Große Vielfalt von Frachtführern

Achten Sie darauf, dass eine Vielzahl von Frachtführern an das System angebunden ist: Neben den großen KEP-Dienstleistern wie DHL, DPD, GLS und Hermes sollten auch regionale Carrier wie die Österreichische oder Schweizer Post dazugehören, ebenso Speditionen wie Schenker oder Sonderdienstleister wie Gefahrgut- oder Hängewarenversender. Diese Vielfalt ist entscheidend für die Zufriedenheit Ihrer Kunden. Auch der internationale Aspekt sollte nicht außer Acht gelassen werden: Planen Sie demnächst eine Expansion in andere Länder? Welche Carrier-Anbindung kann der Anbieter in diesen Ländern liefern?

#### **Anbindung an den Carrier via EDI oder Webservice**

Sendungsdaten sollten automatisiert an den jeweiligen Carrier übertragen werden.

Umgekehrt sollten Daten zum Sendungsstatus automatisiert in das Vorsystem eingespielt werden können. Die Anbindung von Versanddienstleistern kann grundsätzlich auf zwei verschiedenen Wegen erfolgen – per EDI oder per Webservice. Beide haben jeweils Vor- und Nachteile. Einige Carrier bieten hochperformante Webservices an, während andere Carrier die Datenübermittlung per EDI bevorzugen oder einen weniger performanten Webservice anbieten. Wichtig ist, dass die Versandlösung die richtige Softwarearchitektur mitbringt, um auch Anforderungen an die Performance gerecht zu werden.

#### **Sendungsverfolgung (Track-and-Trace) und Reporting**

Mittlerweile gehört Sendungsverfolgung zum Standard in der Versandlogistik. Der Paketempfänger erhält automatisierte Benachrichtigungen zum Sendungsstatus und kann zudem den Echtzeitstatus jederzeit selbst abrufen. Das sorgt für weniger Anfragen im Kundenservice und im Vertrieb – und für mehr Kundenzufriedenheit. Der Versender kann die Trackingdaten analysieren und daraus Erkenntnisse für die Optimierung der eigenen Betriebsabläufe gewinnen. Idealerweise bietet das Versandsystem dafür ein Analyse-Dashboard mit Visualisierung verschiedener KPIs an.

#### **Adressvalidierung**

Werden Sendungsaufträge in die Versandsoftware eingespielt, sollte diese die Adressen automatisch prüfen, möglichst bis auf Ebene der Hausnummer. Besonders wichtig ist auch eine Plausibilitätsprüfung: Kann die Sendung basierend auf den Eingaben zu Versandart, Lieferzeit und Ort prinzipiell mit dem ausgewählten Produkt und Service des Carriers abgebildet werden?

#### **Zugriff über Webplattform**

Von überall auf der Welt auf das Versandsystem zugreifen zu können, ist für viele Unternehmen ein wichtiges Auswahlkriterium. Insbesondere Händler haben oft den Wunsch, nicht nur aus dem Zentrallager, in dem das Warenmanagementsystem implementiert ist, Versandlabels generieren zu können, sondern auch aus ihren Filialen. Mit einem Zugriff via Webbrowser ist das problemlos möglich.

#### **Frachtkostenoptimierung / Rate Shopping**

Für die Auswahl eines passenden Carriers spielen nicht nur die Frachttarife eine Rolle. Das Versandsystem sollte deshalb in der Lage sein, neben den Frachtkosten auftragsbezogen auch andere Faktoren wie Laufzeit oder Cut-off-Zeiten beim Vergleich verschiedener Dienstleister zu berücksichtigen.

#### **Automatisierte Abrechnung und Rechnungsprüfung**

Das System sollte Versanddienstleistungen automatisiert abrechnen und gleichzeitig auch Rechnungen der Carrier automatisch mit den gespeicherten Sendungsdaten abgleichen und Differenzen aufzeigen können.

#### **Internationaler Versand**

Die Abwicklung von internationalen Sendungen gestaltet sich aufgrund verschiedener Währungen und Zollverordnungen oft schwierig. Das Versandsystem sollte den Bestellvorgang dennoch so einfach wie möglich abwickeln können, zum Beispiel durch Hilfen bei der Währungsumrechnung, Transparenz bezüglich der Versanddauer, Erstellen von Zollunterlagen wie CN22/CN23 und die Abbildung des Zollhandlings. Zudem müssen ausländische Lieferdienste angebunden sein.



# SCHRITT 3 – SYSTEMEIGENSCHAFTEN UND WEICHE FAKTOREN PRÜFEN

Um das richtige Versandsystem zu finden, ist nicht nur der Funktionsumfang entscheidend. Technische Aspekte wie die Performance müssen ebenso berücksichtigt werden. Und auch weiche Faktoren, beispielsweise Support und zusätzliche Services, spielen für viele Unternehmen eine große Rolle und können sogar noch wichtiger sein als der Funktionsumfang.

## CHECKLISTE

Beantworten Sie gemeinsam mit Ihrem IT-Team die folgenden Fragen, bevor Sie Ihre Entscheidung treffen.

### Ist die Versandlösung mit unseren Vorsystemen kompatibel?

Um die Funktionen eines Versandsystems voll nutzen zu können, müssen Daten mit Vorsystemen wie Warenwirtschafts-, Lagerverwaltungs- oder Shopsystem ausgetauscht werden können. In der Regel geschieht dies über API-Schnittstellen. Achten Sie bei der Systemauswahl auch darauf, ob eine Schnittstellendokumentation existiert und ob der Anbieter auch bei der Schnittstellenanbindung unterstützen kann.

### Ist das System leicht zu bedienen?

Die Lösungen mit den besten technischen Spezifikationen sind nicht immer auch diejenigen mit der attraktivsten Benutzeroberfläche. Eine hohe Benutzerfreundlichkeit ist aber ein wichtiger Faktor, damit die Mitarbeiter effizient mit der neuen Lösung arbeiten können. Lassen Sie sich die Versandsysteme, die es in die engere Auswahl geschafft haben, daher nicht nur demonstrieren, sondern testen Sie diese auch selbst.

### Ist die Performance ausreichend?

Die Architektur der Versandsoftware sollte so aufgebaut sein, dass extrem kurze Antwortzeiten erreicht werden – unabhängig davon, ob pro Tag 100 Labels oder mehr als 100.000 gedruckt werden müssen. Ein leistungsfähiges System wählt innerhalb von Millisekunden den am besten geeigneten Carrier aus und erzeugt ein Versandetikett, das alle Anforderungen erfüllt.

### Ist das System mit den vorhandenen Druckern kompatibel?

Nicht jeder Etikettendrucker kann mit jedem Dateiformat arbeiten. Prüfen Sie, welche Formate das Versandsystem bedienen kann und ob diese zu den bei Ihnen eingesetzten Druckern passen. ZPL und PDF sollten als gängigste Formate in jedem Fall möglich sein.



#### Ist der Anbieter international aufgestellt?

Vorteilhaft ist, wenn ein Anbieter in verschiedenen Ländern mit eigenen Standorten und personellen Ressourcen vertreten ist. So kann er einen internationalen Rollout des Versandsystems kompetent begleiten und nach dem Go-live auch muttersprachlichen Support liefern.

#### Welchen Support liefert der Anbieter?

Prüfen Sie, ob der Anbieter überall dort Support bieten kann, wo Sie mit eigenen Standorten vertreten sind. Decken die Support-Zeiten Ihre Geschäftszeiten ab? Gibt es vertraglich zugesicherte Reaktionszeiten? Wird der Support in den benötigten Sprachen angeboten? Können Sie unter verschiedenen Servicepaketen auswählen? Zum Standard sollten automatische Updates gehören, damit stets die aktuellen Vorgaben der KEP- und Speditionsdienstleister erfüllt sind.

#### Wie werden Daten gesichert?

Die Speicherung von Daten in der Cloud ist nicht risanter als eine On-Premise-Speicherung. SaaS-Anbieter verfügen meist über neueste Technologien, um die Daten ihrer Kunden zu schützen. Prüfen Sie dennoch sorgfältig, ob alle Sicherheits- und Compliance-Anforderungen erfüllt sind. Welche Sicherheitszertifikate hat der Anbieter? Der SOC-2-Audit-Report Typ II hält zum Beispiel auch die Effektivität der implementierten Maßnahmen fest. Wie lange werden Daten gespeichert? Sind sie verschlüsselt? Betreibt der Anbieter die Server selbst, so dass er bei Problemen aktiv eingreifen kann?

#### Sind die Anforderungen der DSGVO erfüllt?

Prüfen Sie, ob der Systemanbieter alle datenschutzrechtlichen Belange in Bezug auf die DSGVO (Datenschutz-Grundverordnung) erfüllt.

#### Wie ist die Verfügbarkeit sichergestellt?

Damit das Versandsystem jederzeit stabil läuft, sollten wichtige technische Komponenten mehrfach ausgelegt, also redundant sein. Redundante Komponenten sorgen dafür, dass bei Problemen oder Störungen wie einem Serverausfall das System dennoch verfügbar bleibt. Dies gelingt zum Beispiel durch Spiegelung auf verschiedenen Servern und/oder unterschiedlichen Standorten.

#### Verfügt der Anbieter über umfassende Logistikkompetenz?

Bietet der Systemhersteller auch Logistikberatung oder andere Softwarelösungen an, zum Beispiel ein Warenmanagement- oder ein Kommissioniersystem? In diesem Fall können Sie auf fundierte Branchenkenntnis sowie das optimale Zusammenspiel der Systeme zählen und haben auch bei strategischen Fragen einen Experten an Ihrer Seite, der Sie bei der Optimierung Ihrer Versandprozesse oder Internationalisierungsstrategien unterstützen kann.



# VERSANDLÖSUNG

## VOM EXPERTEN

Um das richtige Versandsystem zu finden, sind eine Vielzahl von Kriterien zu beachten. Gern stehen die Logistikberater und IT-Experten der EPG Ihnen bei der Auswahl unterstützend zur Seite. Zudem bieten wir Ihnen mit dem International Shipping System (ISS) ein eigenes Multi-Carrier-Versandsystem. Die Lösung wird in unserer Private Cloud betrieben, so dass Sie von maximaler Verfügbarkeit, einem sicheren und hochperformanten System sowie voller Flexibilität profitieren.

**Gern zeigen wir Ihnen, wie sich die Lösung individuell an Ihre Anforderungen anpassen lässt. Machen Sie den ersten Schritt zur Optimierung Ihrer Versandprozesse und kontaktieren Sie uns für eine kostenfreie Systemdemo!**

### INTERNATIONAL SHIPPING SYSTEM (ISS)

- Rundum-sorglos-Paket für Großversender mit Full Managed Services
- Deutliche Reduzierung der Betriebskosten durch Private-Cloud-Lösung
- Kompatibel mit jedem Vorsystem (ERP, WMS, OMS, TMS, Shopsystem etc.) durch eine offene Web-API
- Flexible Auswahl der KEP- und Speditionsdienstleister
- Mehr als 250 Carrier mit über 2.500 Service-Codes – immer aktuell
- Unterstützung mit 24/7-Support
- Internationale Projektressourcen auf allen Kontinenten

\* Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung der Sprachformen männlich, weiblich und divers (m/w/d) verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichermaßen für alle Geschlechter.