

## CHECKLISTE Online-Shop/ Versandhandel

Um eine Vorstellung und verschiedene Anhaltspunkte für das von Ihnen geplante Projekt zu erhalten, möchten wir Sie bitten, sich ein wenig Zeit für die Beantwortung der Fragen dieser Checkliste zu nehmen. Die Fragen verdeutlichen Ihnen die einzelnen Arbeitsschritte, die wir Ihnen anbieten können und die Antworten der Fragen nutzen wir zur Ermittlung der für Sie optimalen Leistungen.

Wenn wir im Vorfeld eine klare Vorstellung von den gewünschten Leistungen erhalten, können wir auf Basis dieser Grundlage ein detailliertes und auf Ihr Projekt abgestimmtes Angebot erstellen.

Sie werden vielleicht einige Fragen noch nicht beantworten können, einige werden Ihnen möglicherweise zu detailliert, zu Allgemein oder überflüssig erscheinen. Diese Punkte können wir dann in einem persönlichen Gespräch erörtern und damit zielgerichtet Leistungen und Maßnahmen definieren, die das Projekt "rund" machen.

### Datenerfassung

#### 1. Mediaplanung

Wie werden die Produkte beworben?

- Funk und Fernsehen
- Printmedien
- Telefon-Aktionen
- \_\_\_\_\_

#### 2. Bestellwege

Welche Bestellmöglichkeiten möchten Sie Ihren Kunden anbieten?

- Bestellcoupons
- Telefonische Bestellannahme
- Fax
- Internet
- \_\_\_\_\_

#### 3. Bestellerfassung

Werden die Bestelldaten zentral an einem Standort erfasst oder gibt es mehr als einen Erfassungsort?

- Daten werden an einem Ort erfasst
- Es gibt mehrere unterschiedliche Erfassungsorte

Wer erfasst die Bestellungen?

- CallCenter mit eigener Datenbank
- CallCenter mit bereitgestellter Weboberfläche
- Wir selber
- Externer Partner
- Datenerfassung soll bei Mailingmanufaktur GmbH erfolgen

#### 4. Adressüberprüfung

Die Adressen können bereits bei der Erfassung auf postalische Richtigkeit geprüft werden.

- Es findet eine postalische Adressüberprüfung statt
- Es findet **keine** postalische Adressüberprüfung statt
- Die Adressüberprüfung soll bei Mailingmanufaktur GmbH erfolgen

#### 5. Bonitätsprüfung

Besteller können bereits bei der Erfassung auf Bonität geprüft werden.

- Besteller werden während der Bestellerfassung auf Bonität überprüft
- Besteller werden nicht auf Bonität überprüft, die Prüfung soll bei Mailingmanufaktur GmbH erfolgen
- Eine Bonitätsprüfung ist nicht vorgesehen

## Versand und Fakturierung

### 6. Sortimentsübersicht

Wie viele verschiedene Artikel enthält das zu vertreibende Sortiment?

- 1 – 5  
 6 – 20  
 > 20

### 7. Artikelübersicht

Welche Artikel möchten Sie versenden?

- \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

### 8. Lagermenge

- Welche Stückzahlen möchten Sie von jedem Artikel bei uns vorhalten?  
 Bitte versuchen Sie die Anzahl der Euro-Paletten zu schätzen.  
 Stückzahlen ca.:  
 Paletten ca.:  
 \_\_\_\_\_

### 9. Bestelldatenverarbeitung

Auf welchem Weg erfolgt der Austausch der Bestelldaten?

(Wenn die Bestellerfassung nicht bei Mailingmanufaktur GmbH erfolgt!)

- Export aus der Datenbank des externen Partners oder CallCenters  
 Anbindung an eine Weboberfläche  
 Austausch mit Servern untereinander (Replikation)  
 \_\_\_\_\_

### 10. Datenrückgabe

Sollen die von Mailingmanufaktur GmbH verarbeiteten Daten der konfektionierten Bestellungen mit entsprechendem Status zurückgegeben werden?

- Unmittelbarer Upload der Statusdaten auf Web-Server  
 Export der Daten in einem festen Rhythmus und Versand per email  
 1 x täglich  
 2 x täglich  
 1 x wöchentlich  
 1 x monatlich  
 \_\_\_\_\_  
 Die Statusdaten müssen NICHT unmittelbar vor oder nach dem Versand zurückgegeben werden

### 11. Auslandsversand

Rechnen Sie mit Bestellungen die in das EU oder Nicht-EU Ausland versendet werden sollen?

- Bestellungen werden auch in das EU-Ausland versendet  
 Bestellungen werden auch in das Nicht-EU Ausland versendet  
 Ein Versand ins Ausland ist nicht vorgesehen

### 12. Zahlungsarten

Welche Zahlungsarten bieten Sie Ihren Kunden an:

- Rechnung (Überweisung)  
 Vorkasse  
 Nachnahme  
 Kreditkarte (VISA – MASTER – AMEX – DINERS)  
 Lastschrift  
 Bankeinzug  
 \_\_\_\_\_



### 13. Fakturierung

Mailingmanufaktur GmbH könnte vor der Konfektionierung Rechnungen und/oder Lieferscheine drucken, die den Packstücken beigelegt werden. Bitte beachten Sie, dass wir für die Konfektionierung mehrerer Artikel eine "Hilfe" brauchen, der die Anzahl und die entsprechenden Artikel zu entnehmen ist. Daher macht mindestens der Lieferschein die Konfektionierung leichter und sicherer.

- Mailingmanufaktur GmbH soll Rechnungen drucken und beilegen – Gesonderte Absprachen nötig
- Mailingmanufaktur GmbH soll Lieferscheine drucken und beilegen
- Es soll ein Anschreiben beigelegt werden
- Den Packstücken sollen KEINE Versandpapiere beigelegt werden

### 14. Versand – Frachtführer

Mailingmanufaktur GmbH versendet im B2C-Bereich Pakete vorwiegend mit DHL und Briefe mit der Deutschen Post. DHL hat aufgrund des großen Zustellnetzes und der hohen Dichte an Postfilialen in Deutschland noch immer die besten Zustell-Quoten im Endkundengeschäft.

Gerne versenden wir auch mit einem anderen Carrier.

- Es besteht bei uns ein Vertrag mit einem anderen Carrier als DHL, den Mailingmanufaktur GmbH nutzen soll
- Freie Wahl – Mailingmanufaktur GmbH soll den günstigsten und für das Projekt besten Carrier verwenden

### 15. Retourenbearbeitung

Leider gibt es bei Versandprojekten immer Retouren. Retouren unterscheiden sich in unserem Sprachgebrauch in **Direkt-** und **Kundenretouren**. Direktretouren sind Sendungen, die den Empfänger nie erreicht haben. Z.B. "Unbekannt", weil die Adresse falsch ist, "Annahme verweigert" oder die Sendung wurde nach einem erfolglosen Zustellversuch "nicht von der Postfiliale abgeholt". Kundenretouren sind Sendungen, die der Kunde geöffnet, die Ware begutachtet und auf Grundlage des Fernabsatzgesetzes zurückgesendet hat. Die Hauptgründe für diese Rücksendungen sind mangelhafte/defekte Artikel, Rücktritt vom Kauf und die Bitte um Erstattung des Kaufpreises oder der Umtausch in einen anderen Artikel.

- Mailingmanufaktur GmbH soll Direktretouren bearbeiten und erfassen
- Mailingmanufaktur GmbH soll Kundenretouren bearbeiten und erfassen
- Mailingmanufaktur GmbH soll Umtäusche bearbeiten und erfassen (inkl. Neuversand!)
- Mailingmanufaktur GmbH soll Erstattungswünsche bearbeiten und erfassen

### 16. Zahlungseingänge

Mailingmanufaktur GmbH kann Ihnen als Special-Service das gesamte Zahlungs- und Inkassowesen Ihres Projektes anbieten: Wir richten ein Konto ein oder erhalten Leserechte auf einem Ihrer Konten, auf dem die Zahlungen der Kunden eingehen, überwachen die Zahlungseingänge und ordnen diese den Vorgängen zu. Selbstverständlich erhalten Sie zum Monatsabschluss eine umfassende und detaillierte Dokumentation dieser Vorgänge. Diese Systematik erspart Ihnen einen hohen Buchhaltungsaufwand.

- Mailingmanufaktur GmbH soll ein Konto einrichten und die eingegangenen Zahlungen monatlich überweisen
- Mailingmanufaktur GmbH erhält Leserechte auf einem gesonderten Konto und überwacht die Zahlungseingänge
- Zahlungseingänge werden von uns selbst überwacht und zugeordnet

### 17. Mahnungen und Inkasso

Möchten Sie, dass Kunden nach einer festzulegenden Zeitspanne automatisch gemahnt werden?

- Mailingmanufaktur GmbH soll ein Mahnwesen einrichten
- Mailingmanufaktur GmbH erhält Daten für den Versand der Mahnungen von uns
- Mailingmanufaktur GmbH soll die zu mahnenden Kunden als Daten exportieren und uns zur Verfügung stellen



#### 18. Briefpapier und Formulare

Für die Erstellung von Versand- und Korrespondenzpapieren benötigt Mailingmanufaktur GmbH je nach Auftrag Material. Bitte geben Sie an, was nach dem derzeitigen Planungsstand von Ihnen geliefert oder von uns hergestellt werden soll.

- Mailingmanufaktur GmbH werden die u.g. Materialien geliefert
- Mailingmanufaktur GmbH soll sich nach Absprache um die Produktion des u.g. Materials kümmern
- Briefpapier 1. Seite
- Briefpapier 2. Seite
- Spezielle Schriftart
- Logos und Signets
- Überweisungsträgerpapier
- \_\_\_\_\_

#### 19. Versandverpackungen

Sollen für einen Versand Ihrer Waren Verpackungen bereitgestellt werden?

- Mailingmanufaktur GmbH erhält die Versandverpackungen von uns oder die Ware ist bereits versandfähig verpackt
- Mailingmanufaktur GmbH soll die Verpackungen beschaffen und vorhalten - gesonderte Absprachen ggf.
- Warenmuster sind nötig

#### **Sie haben es geschafft! Vielen Dank!**

Vielleicht sehen Sie jetzt Ihr Projekt noch einmal aus einer anderen Perspektive – vielleicht hat die Checkliste Sie in Ihrem Vorhaben aber auch noch weiter bestärkt.

Wir freuen uns darauf, die Antworten oder weitere offene Fragen gemeinsam mit Ihnen zu besprechen.

Mailingmanufaktur GmbH  
Gustav Melkert Str. 13a  
17207 Röbel/Müritz

Geschäftsführer Frau J. Panter  
Tel 03 99 31 / 53 07 54  
Fax 03 99 31 / 53 07 50