Kundenfeedback durch "Uservoice" – Interview mit pixi* (Partnerangebot)

Die mad geniuses GmbH ist ein international tätiges Softwareunternehmen mit Hauptsitz in München, das sich auf die Entwicklung von Software für den internetbasierten Versandhandel spezialisiert hat. Die Versandhandelssoftware pixi* ist ein vollständiges E-Commerce-Backend-System, das die gesamte Warenwirtschaft und alle zentralen Geschäftsprozesse abdeckt.

Erfahren Sie im Interview mit Gregor Walter mehr über pixi*.

Bitte beschreiben Sie Ihre Lösung in drei Sätzen?
pixi* ist eine Warenwirtschaftssoftware, die speziell auf die Prozesse von Online-Versandhändlern ausgerichtet ist: unsere Software unterstützt Online-Shops sowohl im Versand als auch in der Lagerhaltung und gibt dem Kundenservice immer einen aktuellen Überblick über den Bestellstatus bei Kundenanfragen.

Automatische Zahlungsvorgänge entlasten die Buchhaltung, der Einkauf erhält Bestellvorschläge und umfangreiche Reportings unterstützen das Controlling. Ein vollständig integriertes Kassensystem für Filialisten ist ebenso erhältlich.

Was sind die Highlights Ihrer Lösung?
Das besondere an pixi* ist die weitreichende Automatisierung über alle Unternehmensbereiche hinweg. Wir verfolgen das Ziel, den manuellen Aufwand in Lager und Versand aber auch in der Buchhaltung größtmöglich zu minimieren und gleichzeitig die Versandgeschwindigkeit zu erhöhen.

Dazu kommt eine hohe Skalierbarkeit, die es auch wachsenden oder großen Versendern ermöglicht weiterhin schnell agieren.

Welche Preismodelle bieten Sie an?
Wir bieten drei Lösungen an: pixi* ASP, pixi* Professional und pixi* Enterprise. Die ASP Version ist eine reine Mietversion. Sie ist für Einsteiger gedacht, die einen unkomplizierten und kostengünstigen Einstieg suchen. pixi* ASP hat eine kurze Laufzeit und bietet sich besonders für Händler mit einem niedrigen Versandvolumen von 10-20 Paketen am Tag.

Mit der Professional Version sprechen wir den klassischen E-Commerce-Händler an. Diese Version deckt alles ab und ist ab einer Paketanzahl von 20 bis ca. 400 Paketen pro Tag am besten geeignet.

Da wir festgestellt haben, dass viele unserer Kunden sehr schnell wachsen, auch über diese 400 Pakete und darüber hinaus, bieten wir auch eine Enterprise Version an. Die Enterprise Version ist für ein Versandvolumen von über 400 Paketen am Tag gedacht und ist nach oben skalierbar.

Seit wann bieten Sie Ihre Lösung an?
Wir feiern in diesem Jahr ein Jubiläum und blicken auf 10 Jahre E-Commerce zurück. Wir haben pixi* aus dem Verständnis entwickelt, dass es weit mehr als nur einer Shoplösung bedarf, um Online-Versandhandel erfolgreich betreiben zu können.

Ein entscheidender Erfolgsfaktor ist das Warenwirtschaftssystem hinter dem Shop, denn es steuert den gesamten Prozessablauf von der Annahme bis zum Versand einer Bestellung.

Wieviele Mitarbeiter beschäftigen sich mit der Weiterentwicklung der Lösung?
In unserer Entwicklungsabteilung sowie in der Qualitätskontrolle beschäftigen wir aktuell 15 Mitarbeiter. Aber auch aus den anderen Abteilungen, wie dem Support und der Installation, kommen immer wichtige Entwicklungs-Impulse. Seit Anfang des Jahres haben wir unser pixi* Uservoice eingeführt.

Hier können alle Kunden auf einem Portal selbst Vorschläge für neue Features einreichen und mit

abstimmen, was wir morgen entwickeln. Dafür bekommen wir sehr gutes Feedback. Der Kunde wird quasi Teil des Entwicklungsprozess und kann nun mitbestimmen, wo die Reise hingeht.

Gibt es bereits Schnittstellen zu Shoplösungen?
Wir bieten Schnittstellen zu allen gängigen Shop-Systemen wie OXID, xt:Commerce, os:Commerce, Magento, Shopware, epages, omeco, plenty und noch einige weitere an.

Darüber hinaus lassen sich über die pixi* API (Application Programming Interface) – eine offene SOAP-Schnittstelle – auch andere Systemumgebungen und Drittsysteme integrieren und Erweiterungen entwickeln.

Gibt es bereits andere für Shopbetreiber relevante Schnittstellen?
Neben der Anbindung zu Shop-Sytemen und der pixi* API kann pixi* an Zahlungsdienstleister und Logistikdienstleister angebunden werden und ermöglicht den Im- und Export von Zahlungsdaten.

Weiterhin gibt es ein Modul für den Export von Buchhaltungsdaten im DATEV Format. In unserer Schnittstellenübersicht sind alle aktuellen Schnittstellen aufgelistet.

Welche Rolle spielt das Thema Sicherheit in Ihrer Lösung?
pixi* basiert auf einer Client Server Technologie. Unsere Kunden benötigen lediglich einen Windows-Client, der sich mit unseren Servern in unserem Rechenzentrum verbindet.

Dort hosten wir die Daten unserer Kunden und kümmern uns somit auch um die Datensicherung. Über sichere Verbindungen und modernste Servertechnologien wird Sicherheit bei uns besonders groß geschrieben.

Welches sind Ihre Top-Referenzshops?
Zu unseren Kunden zählen: fahrad.de, koffer-direkt.de, geburtstagsgeschenke-online.de, design3000.de oder auch calida-shop.de. Derzeit ist pixi* bei 180 Onlinehändlern im Einsatz.

Sind Sie schon international aufgestellt?
Außerhalb Deutschlands nutzen Online-Shops in Österreich und der Schweiz pixi*. Ein Markt, den wir uns in Zukunft erschließen wollen, ist Frankreich. Zudem haben wir Anfang Oktober mit einem Messeauftritt auf der internationalen E-Commerce Messe ECMOD 2010 in London in Großbritannien erste Schritte in diese Richtung gemacht.

Wo liegen Ihre Stärken?
Wir sind E-Commerce Spezialisten und kümmern uns darum, dass unsere Kunden eingehende Bestellungen schnell, effizient und zuverlässig an ihre Kunden versenden können. Das geht nur mit schlanken Prozessen und wenig Reibungsverlusten bei der Abwicklung. Dazu tragen wir mit pixi* bei.

Woran arbeiten Sie zur Zeit?
Aktuell führen wir unser neues Release pixi* VEGA bei unseren Kunden ein und haben ein neues Service&Support Portal für Kunden und Partner released: www.pixipedia.de. Gleichzeitig arbeiten wir in der Entwicklung an dem Nachfolger-Release pixi* LEO, das wir bereits als Beta-Version an die ersten Kunden verteilen.

Das Besondere an dem Release ist, dass wir es auf Basis einer besonders intensiven Kooperation mit unseren Kunden auch durch unser Uservoice-Portal entwickelt haben. pixi* LEO wird erste Funktionalitäten zur Mulitwährungsfähigkeit enthalten, ein komplett überarbeitetes Retouren & Reparaturen Management sowie ein KPI Key Performance Indicator -Dashboard als integriertes Business Cockpit zur Unternehmenssteuerung.

Unsere Logistikkernkompetenz haben wir mit pixi* LEO noch weiter optimiert: Es wird ein Feature zur Selbstabholung in Filialen – online bestellen, offline abholen – geben. Außerdem wird das

Arbeiten mit mobilen Funkterminals im Lager noch einfacher, hier bieten wir auch die Komponente SCAN-2-LIGHT an, ein mit unserem Partner iX-tech gemeinsam entwickeltes “pick-by-light-System”.

Verraten Sie uns Ihren beruflichen Werdegang?
Im Jahr 2000 haben Peter Klofutar, COO am Standort Trzic in Slowenien und ich die mad geniuses GmbH in München gegründet und den Grundstein für die Versandhandelssoftware pixi* gelegt.

Ich selbst war bis 1998 als Chief Architect of Web Development bei der international agierenden Business Unit „Global Fulfillment“, eine Tochter der Global Group Dialog Solutions AG aus München, tätig.

Zuvor war ich in leitender Stellung beim Komplettlösungsanbieter Adori und beim Internetbuchhändler telebuch.de tätig.

Wo informieren Sie sich selbst zum Thema Online-Shopping?
Ich halte immer die Augen und Ohren offen und suche das Gespräch mit unseren Kunden, um deren Bedürfnisse zu kennen. Wir sind häufig auf E-Commerce Veranstaltungen vertreten und versuchen so, das Neueste aus der Branche zu erfahren.

Natürlich gehören auch Blogs, wie das Ihre, Branchenzeitungen und Netzwerke zu meinen Informationsquellen.

Mehr Informationen zur pixi* Versandhandelssoftware: www.pixi.eu