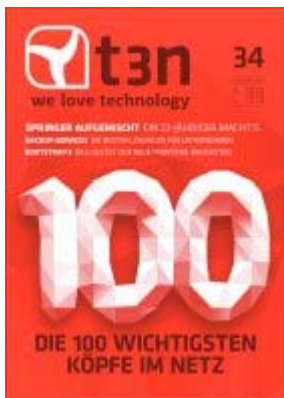


ERP und Warenwirtschaftssysteme für den Online-Handel: Mit diesem Ratgeber hast du alles unter Kontrolle



Aus dem
t3n Magazin [Nr. 34](#)
12/2013 - 02/2014

Ein Warenwirtschaftssystem bildet als zentrale Software eines Handelsunternehmens alle Warenströme ab und unterstützt beim Tagesgeschäft in der Disposition, Logistik und Abrechnung. Warenwirtschaftssysteme leisten allerdings noch mehr. Online-Händler sollten bei der Entscheidung für eine entsprechende Software ihre Anforderungen vorher klar definieren. Wir zeigen, was es dabei zu beachten gilt.



ERP und Warenwirtschaft. (Foto: ojo/iStock)

Die Entscheidungskriterien für ein Warenwirtschaftssystem sind an den firmeninternen Prozessen festgemacht. Trotzdem gibt es ein universales Kriterium: Die Versandhandelssoftware soll den Betrieb leistungsfähiger machen und das Wachstum unterstützen.

Gute Gründe

Laut einer Studie von ibi Research mit dem Namen „[Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand – So verkaufen Online-Händler](#)“ sind die beiden meistgenannten Gründe für die Einführung eines Warenwirtschaftssystems bei Online-Händlern auf der einen Seite die Prozess-Automatisierung und auf der anderen Seite der einheitliche Datenbestand über alle Verkaufskanäle.

Faktor Mensch

Die abstrakt klingende Bezeichnung Prozess-Automatisierung steht für die Automatisierung von Tätigkeiten, die im Geschäftsalltag anfallen: Bestell- und Rechnungswesen, Artikel-Stammdaten-Management, Logistik und Bestandsverwaltung, Versandabwicklung, Retoure und Aftersales-Services. Sie alle berühren unterschiedliche Systeme: Onlineshop, Marktplätze, Finanzbuchhaltung, Rechnungswesen und Hausbank.

Aber nicht nur die technischen Systeme sind Bestandteil der Prozesse, sondern auch der Mensch im Unternehmen, der in diese Prozesse eingebunden ist – und mit ihnen arbeiten soll. Warenwirtschaftssysteme, oder Enterprise-Resource-Planning-Systeme sind hauptsächlich zu einem Zweck geschaffen worden: Prozesse steuern, verbessern, beschleunigen und schlicht verwalten. Online-Händler, die mit wachsendem Handelsvolumen an ihre Kapazitätsgrenzen stoßen, erhalten mit einer gut eingebundenen ERP-Software das Werkzeug, um den Erfolg ihres Unternehmens langfristig zu sichern.

Komplett-Systeme, Middleware und Aufrüstung

Grundsätzlich gibt es verschiedene Lösungen, um zu einem für den Versandhandel optimierten Warenwirtschaftssystem zu gelangen: Bestehende Systeme lassen sich erweitern mit einer so genannten Middleware, die als Mittler zwischen bestehender Warenwirtschaft und den E-Commerce-Systemen steht. Zudem lassen sich verbreitete Systeme wie SAP, Microsoft Dynamics NAV, Büroware und Sage mit Zusatzmodulen oder Drittanbieter-Lösungen ergänzen. Den Abschluss bilden Komplett-Systeme, die vom Onlineshop bis zur Warenwirtschaft alles aus einer Hand bieten, sowie die speziell für den Online-Handel ausgelegten Warenwirtschaftssysteme, die in diesem Artikel thematisiert werden.

Warenwirtschaft oder ERP?

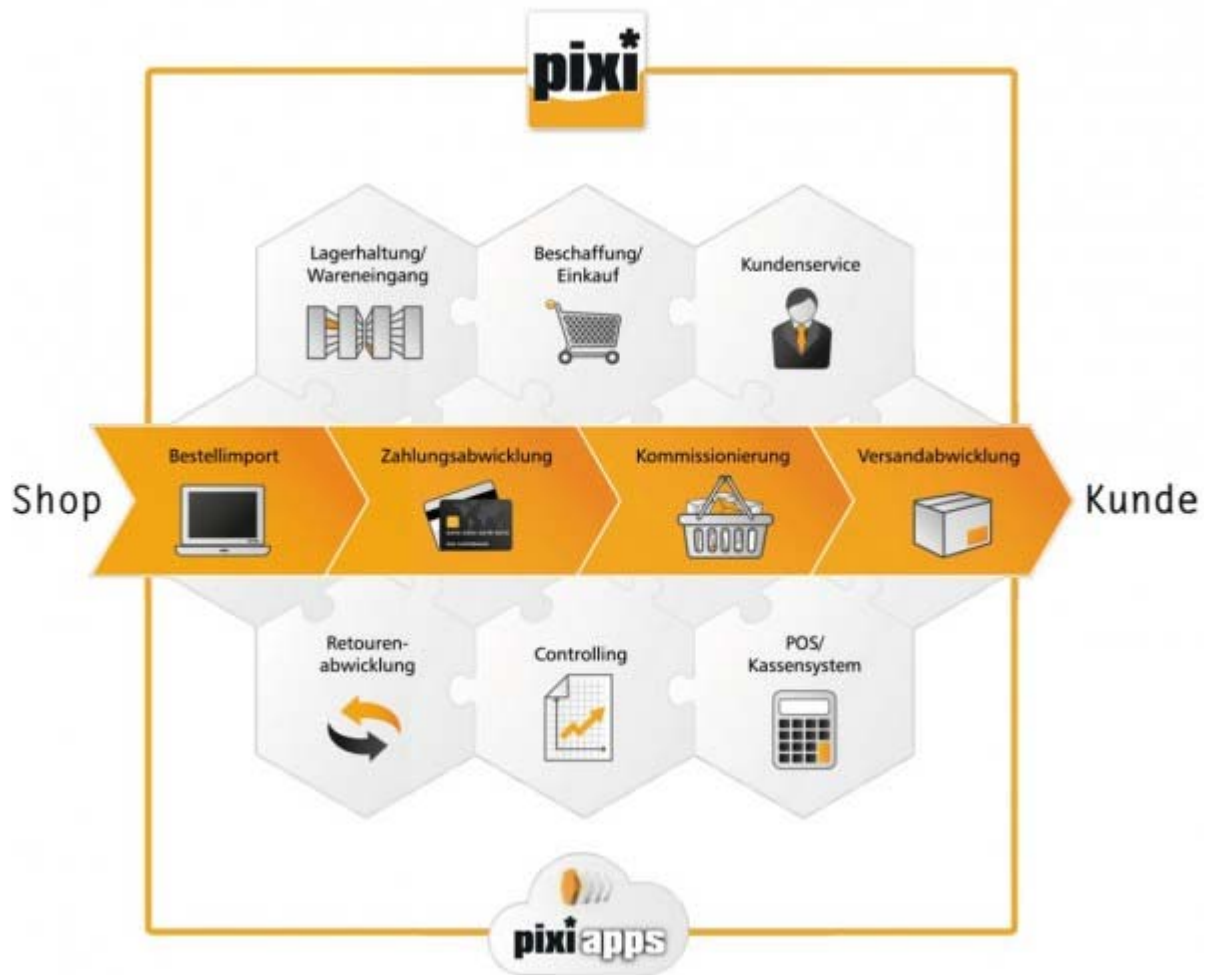
Die Abgrenzungen zwischen Warenwirtschaftssystem und ERP-System sind fließend und unscharf definiert, oft wird der Funktionsumfang herangezogen. Sind Funktionen für die Produktion von Gütern enthalten, spricht man meist von einem ERP-System – allerdings kann man sagen, dass ERP mittlerweile fast zu einem internationalisierten Synonym für Warenwirtschaftssysteme mit großem Funktionsumfang geworden ist. Im vorliegenden Artikel wurden nur Systeme von Anbietern aufgenommen, die eine eigenständige Lösung speziell für den Versandhandel entwickelt haben, nicht auf einer anderen ERP-Lösung basieren und nicht als branchenübergreifende Lösung konzipiert sind. Eine Tabelle mit den wichtigsten Anbietern findet sich nach dem Artikel.

SaaS, Cloud oder doch lieber Lizenz-Software?

Die vorgestellten Lösungen sind entweder als klassische Lizenz-Software lokal auf den Arbeitsplätzen im Unternehmen installiert oder stehen als Software-as-a-Service über gängige Webbrowser zum Abruf zur Verfügung. Die Lizenz-Software ist dabei bei allen Anbietern sowohl als lokale Installation als auch als Installation auf einem Server verfügbar, die durchaus auch über mehrere Standorte verteilt werden kann. Einige Systeme sind statt als lokale Version auch als Cloud-Lösung erhältlich. Der Unterschied zwischen Cloud und echtem SaaS liegt dabei meist darin, dass SaaS-Anbieter monatlich fixe Gebühren berechnen, die unabhängig von Lizenz- oder Hardwarekosten sind. Cloud-Lösungen werden mit Kosten belegt, die sich aus den veranschlagten Lizenz- und Hardwarekosten zusammensetzen können.

Anpassung: ja oder nein?

Unternehmen an [ERP](#) anpassen oder ERP an das Unternehmen anpassen? Die Kriterien zur Auswahl des passenden Systems sind so zahlreich und individuell, dass es schlicht unrealistisch ist, seriöse generische Empfehlungen für den Entscheidungsprozess auszusprechen. Stattdessen soll an dieser Stelle ein wichtiger Grundsatz als Fundament für die eigenen Überlegungen gelegt werden: Sind die Arbeitsabläufe im Unternehmen wirklich optimal, sind manche Arbeitsabläufe vielleicht sogar unabänderlich? Dann muss ein gut anpassbares ERP gewählt werden, das sich den Unternehmensabläufen unterordnen kann. Es gibt andererseits vielfach die Situation, dass die nicht funktionierenden Abläufe schon der Anschaffungsgrund für eine Versandhandelslösung sind. Dann bietet der prozessorientierte Aufbau der Versandhandelslösung eine Hilfestellung zur Strukturierung der internen Arbeitsabläufe.



Warenwirtschaftssysteme wie pixi* bilden eine Vielzahl von unternehmensrelevanten Prozessen ab.

Im Vordergrund oder hinter den Kulissen?

Der durchschnittliche ERP-Anbieter geht in der Regel davon aus, dass sein System als Basis dient: Alle anderen Systeme werden vom ERP-System gesteuert. Ein möglicherweise sinnvoller Gedanke, denn ein Frontend wird eventuell öfter gewechselt als ein Backend. Das muss aber nicht zwingend so sein. Hochkomplexe Onlineshops mit personalisierten Produktangeboten, also Data-Driven-Business, überfordern unter Umständen ein ERP bei der Steuerung und Abbildung von Kaufprozessen. In einem solchen Fall wäre es sinnvoller, eine Versandhandelslösung strategisch als nachrangiges System zu betrachten. Grundsätzlich sollte das System, das für den Kunden sichtbare Daten erzeugt, den Vorrang bei der Datenerzeugung besitzen.

Beispielsweise sollte bei Produkten mit speziellen Attributen der Shop dem ERP die Anforderung diktieren. Vertreibt man Produkte mit 15 Attributen, das ERP beherrscht aber maximal 13 Attribute, können schließlich nicht einfach zwei Produkt-Attribute gestrichen werden. Unternehmer sind gut beraten, wenn vor der Systemwahl eine umfangreiche Anforderungsliste in Form eines Pflichtenhefts erstellt wird, um sicherzustellen, dass im Beratungsgespräch mit dem ERP-Anbieter alle relevanten Fakten auf dem Tisch liegen und sowohl Qualifizierungs- als auch Disqualifizierungskriterien für das gewünschte System bekannt sind. Integrationszeiten bis zur ersten Inbetriebnahme reichen von einem Monat bis zu rund sechs Monaten, bei komplexen ERP-Systemen gehen Unternehmensberater oft von mehreren Jahren Projektdauer aus – bis das komplette Unternehmen alle neuen Prozesse adaptiert hat.

Funktionen und Besonderheiten

Versandhandelslösungen sind im Vergleich zu einer klassischen Warenwirtschaft im Handel nicht autark, sondern stark vernetzt. Die bidirektionale Verbindung zwischen dem System und den Verkaufskanälen Onlineshops, Marktplätze und Filial-Geschäfte ist mit einer der Gründe, warum eine Versandhandelslösung als Schaltzentrale dienen kann: Alle Informationen laufen an einer Stelle zusammen. Welche positiven Auswirkungen das haben kann, zeigen die nachfolgenden Punkte.

Einkauf: Disposition und Beschaffung

Ausreichende Warenbestände sind wichtig, leere Lager kosten Bestellungen und Kunden, während volle Lager Geld kosten. Der Einkauf erhält aus dem Programmteil Controlling-Kennzahlen zum Absatz, verbindet diese mit den hinterlegten Lieferzeiten eines Lieferanten und gibt nach Abgleich mit Mindestbeständen automatisch Bestellempfehlungen aus. Das Streckengeschäft, auch Dropshipping genannt, wird dadurch genauso berücksichtigt wie die Just-in-Time-Belieferung, die es ermöglicht, bedarfsgerecht nur die Produkte lagernd zu führen, die zur Abwicklung der aktuellen Kundenbestellungen nötig sind. Die Bestellung kann dabei systemisch per Post, Fax, E-Mail oder unter Umständen via EDIFACT- oder openTRANS-Standard direkt an das Lieferanten-System übergeben werden.

Management der Verkaufskanäle, Bestellabwicklung, Rechnungswesen

Hier werden alle Verkaufskanäle zusammengeführt und gesteuert: in Zusammenarbeit mit dem Programmteil Lagerhaltung werden virtuelle Lagerbestände für jeden Kanal mit den realen Beständen synchronisiert, Mindestmengen für den jeweiligen Kanal anhand von statistisch ermittelten Planzahlen aus dem Controlling reserviert, um zu verhindern, dass Produkte überverkauft werden. Strategische Steuerung von Preisen und Verfügbarkeit, um bestimmte Kanäle bevorzugt zu nutzen, findet ebenso statt. Eingehende Bestellungen aus den Kanälen werden automatisiert abgeholt, der Zahlungseingang wird automatisch anhand von Daten der angebundenen Zahlungsdienstleister gebucht oder über eine Vorschlagsfunktion, die Mismatching abfängt, manuell zugewiesen. Zahlungen können durch den Versandvorgang automatisiert ausgelöst werden, eingehende Retouren verursachen automatisch Gutschriften. Schnittstellen für Onlineshops sind in der Regel vorhanden, einige Systeme bieten auch Filial-Verwaltung und Kassensysteme an. Umfangreichere Systeme bieten eine Finanzbuchhaltung, andere bieten nur die Anbindung derselben an.

Customer Relationship Management: Kundenservice

An dieser Stelle laufen alle Informationen zusammen, vergangene und offene Bestellungen, Zahlungs- und Kundendaten. Das CRM kommuniziert automatisch mit dem Kunden, teilt Bestell-Stati mit, benachrichtigt über Gutschriften und bietet Funktionen für den manuellen Support: eine Knowledge-Base mit Informationen, Kommunikationsverlauf mit dem Kunden, Textbausteine für wiederkehrende Standardinformationen. Hier findet meist auch die telefonische Bestellannahme statt. Informationen fließen vom CRM aus zurück in die Verkaufskanäle, entweder in den Kundenaccount im Shop oder in den des Marktplatzes.

Lagerhaltung und Kommissionierung

Um einen reibungslosen Logistikablauf zu gewährleisten, unterstützt die Versandhandelslösung verschiedene Leit- und Steuersysteme: Barcodes an Lagerplätzen, Kommissionierplätzen, Artikeln und Dokumenten sind dabei die Pflicht und Licht-Leit- oder RFID-gesteuerte Systeme die Kür. Chaotische oder dynamische Lager sorgen durch wegeoptimierte Platzierung der Güter für kurze Laufzeiten des Personals und schnelle Versandzeiten. Festplatz-Lagersysteme sind selten geworden, lediglich bei Artikeln mit großen Differenzen in der Lagerdauer werden Mischsysteme mit Festplätzen für einzelne, chaotische Lagerbereiche eingerichtet – Ausnahmen existieren. Die Versandhandelslösung gibt alle Bestellungen in einer Sammel- oder Einzel-Kommissionierungsliste aus, die den Packer durch das Lager führt, am Kommissionierungsplatz auf vorgegebene Kommissioniercontainer verteilt und am Packplatz verarbeitet. Jeder Schritt wird von einem Scan begleitet und löst beim ERP den Druck der notwendigen Papiere aus.

Funktionsumfang Athenos - ERP

The screenshot displays the Athenos ERP interface. On the left is a navigation menu with icons for 'Aufträge', 'Lieferanten', 'Faktura', 'ETD', 'Admin', 'Nachricht', 'Artikel', 'Artikel-Beziehungen', 'Lager', 'Kommis-strierung', 'Inventur', 'Waren-eingang', 'Rückläufer', 'Kontrollen', 'Einkauf', and 'Finanzbuchhaltung'. The main area is split into two panes. The left pane shows a detailed view of a product 'Tasse Butterfly 210 ml' with fields for 'Art. Bezeichnung', 'ed. Bezeichnung', 'Beschreibung', 'Note', 'Angelegt am', 'UVP', 'Neuheit bis', 'Artikelsatz', 'Onlinefähig', 'Einheit', 'Freiartikel', 'Arbeitsart', 'Ursprungsland', 'EAN', 'Logistik', 'Mengegruppe', 'Standard-Menge', 'Verbands-Nr.', 'herst. Teilenummer', and 'Lieferpreis'. The right pane, titled 'Artikelsuche', shows a search results table with columns for 'Bild', 'Artikelnr.', 'Interne Bezeichnung', 'Bestand', and 'Aktionen'.

Bild	Artikelnr.	Interne Bezeichnung	Bestand	Aktionen
	1001	Tasse Butterfly 210 ml	177 (-4%)	Anfrage
	1002	Teller Butterfly 19cm	95 (-4%)	Anfrage
	1003	Champagner Quastroph 290 ml	1000 (-4%)	Anfrage
	1004	Martini Grandiosa 240 ml	100 (-4%)	Anfrage
	1005	Einzelteil Tasse BUTTERFLY GARDEN 210 ml	100 (-4%)	Anfrage
	2001	MOKO MANGUSTA	148 (-4%)	Anfrage
	2002	Viner Mangusta	20 (-4%)	Anfrage
	2003	Piz Gift-Kerzenhalter	20 (-4%)	Anfrage

Die ERP-Komponente von Athenos bietet weitgehend automatisierte Workflows für die zentralen Aufgaben der Geschäftsprozesse: Materialwirtschaft, Auftragsbearbeitung, Faktura und Lagerverwaltung.

Controlling: Kennzahlen und Analyse

Nicht nur Reichweiten-Statistiken, Renner- und Penner-Listen, sondern daraus errechnete Plankurven für den Einkauf sowie die empirisch erfassten Daten zur Lieferantenverlässlichkeit machen das Controlling zu einem der wichtigsten Bestandteile einer ERP-Lösung. Der Kundenservice erhält für das CRM hier auch Warenkorbböhen und Retourenquoten der einzelnen Kunden und systemweit. So können Sortimentsanpassungen auf Basis von Deckungsbeitrag eins und zwei erfolgen.

Fazit: Automatisierung ist Pflicht

Je höher der Automatisierungsgrad, desto effizienter wird die Versandhandelsmaschinerie – größere Sendungsdurchsätze mit weniger Personalaufwand sind die Folge: Kosten sinken, Umsätze steigen. Um das zu erreichen, ist in manchen Fällen ein schmerzhafter Wille zur Umstrukturierung nötig, der aber letztlich mit Erfolg belohnt wird. Das passende Versandhandelssystem begleitet den Online-Händler auf seinem Weg. Obwohl zukunftsicher geplant werden sollte, ist nicht unbedingt das System mit den meisten Funktionen die beste Wahl – sondern eben das System, das alle Anforderungen des vorab erstellten

Pflichtenheftes erfüllt.

Durch einen Klick auf den Ausschnitt der Tabelle gelangt ihr zu der kompletten Übersicht der ERP- und Warenwirtschafts-Software.

ERP UND WARENWIRTSCHAFT											
	Lizenzsoftware							SaaS			Freeware
	Athenos Enterprise	e-velopment	D&G VS/4	Pixi	Vario 7.0	cludes	MOS-Tangram	Actindo	Afterbuy	plentymarkets	JTL - Wawi
Einkauf											
Bestellvorschläge											
- nach Planzahlen	nein*	ja	ja	ja	nein	ja	ja	nein	ja	nein	nein
- nach Meldebestand	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
- nach Umsatzvorhersagen	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	nein	nein	ja
Just-in-Time und Streckengeschäft	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	ja
Bestellungen via Post / Fax / Mail	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / ja / ja	ja / nein / ja	ja / nein / ja	ja / ja / ja
E-Procurement (z.B. EDI)	nein	ja	nein*	ja	ja	ja	nein	ja	nein	nein	nein
Verkauf											
Steuerebare Verkaufskanäle											
- Shopsysteme und Marktplätze	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
- Preisvergleich	nein	nein	ja	nein	nein	ja	nein	ja	ja	ja	nein
- M-Commerce	ja	ja	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja	ja	nein
- Social-Commerce	nein	nein	ja	nein	nein	ja	ja	ja	ja	ja	nein
- Universeller Produkt-Feed	nein	nein	ja	nein	nein	ja	k.A.	ja	ja	ja	nein
Kanalspezifische Artikeldaten	ja	ja	ja	nein	ja	ja	ja	ja	ja	ja	ja
Priorisierung der Verkaufskanäle	ja	ja	ja	ja	ja	ja	nein	ja	nein	ja	nein

Alle Anbieter der Tabelle auf einen Klick

- [Athenos](#)
- [e-velopment](#)
- [D&G](#)
- [pixi](#)
- [Vario 7.0](#)
- [cludes](#)
- [MOS-Tangram](#)
- [Actindo](#)
- [Afterbuy](#)
- [plentymarkets](#)
- [JTL-Wawi](#)

Quelle: <http://t3n.de/magazin/erp-warenwirtschaftssysteme-ratgeber-online-handel-234679/>