



Die Ermöglicher.

e-book

KatarGo, die ERP-Software für den Versandhandel: So bleiben Sie als Versandhändler wettbewerbsfähig

Der Versandhandel hat in den vergangenen Jahren einen enormen Entwicklungsschub erfahren. Für viele Menschen sind Online-Bestellungen zur Normalität geworden. Statt Einkäufe in teils überfüllten Läden oder weit entfernten Einkaufszentren zu erledigen, bestellen viele Verbraucher heute lieber gemütlich vom Sofa aus mit ihrem Smartphone oder Tablet.

Für Versandhändler sind die Chancen aktuell also größer denn je. Genau so groß sind jedoch die Herausforderungen, müssen doch mehr Bestellungen in kürzester Zeit verarbeitet werden als jemals zuvor.

Herausforderungen und Trends für den Versandhandel

Um bei wachsenden Absatzmengen effizient arbeiten zu können, darf an der Qualität der Dienstleistung nicht gespart werden. Unternehmen der Versandhandelsbranche bewegen sich in einem überaus dynamischen Umfeld. Kein Wunder, dass Versandhändler schon allein aufgrund des enormen Entwicklungstempos im geschäftlichen Alltag auf Hürden stoßen. Ob Versandmengen, Retouren oder verändertes Kaufverhalten der Konsumenten: Es gibt einige Herausforderungen, denen sich Versandhändler in naher Zukunft stellen müssen.

Oft gerät bei Optimierungsplänen das ERP-System (Enterprise-Resource-Planning-System) von Unternehmen in den Blick. Diese Softwarelösungen bieten eine

breite Palette an Funktionalitäten, mit deren Hilfe sämtliche Geschäftsprozesse, etwa aus den Bereichen Vertrieb, Einkauf, Finanzen, Logistik oder Services, digital abgebildet und unterstützt werden. Mit einer zeitgemäßen ERP-Softwarelösung begegnen Versandhändler den Herausforderungen ihrer Zeit auf Augenhöhe und passen ihre Geschäftsprozesse an die gestiegenen Anforderungen an. Genau deshalb gilt es für Versandhändler, bei der Auswahl eines neuen ERP-Systems auf einige Herausforderungen besonders zu achten.

Basis für eine erfolgreiche Digitalisierung

Die Digitalisierung hat auf alle Bereiche des Lebens großen Einfluss genommen. Für den Versandhandel ergeben sich dadurch zwei große Herausforderungen:

- Dasbgrundlegend veränderte Kaufverhalten
- Die Käuferwartungen der Kunden sowie veränderte Marktstrukturen und -Bedingungen.

Gewünscht wird ein Service rund um die Uhr und gleichzeitig kürzeste Lieferzeiten. Ebenso wichtig ist Transparenz im Versand: Kunden wollen jederzeit über Apps oder Sendungsverfolgung beim Versandanbieter in Erfahrung bringen können, wo sich ihre Lieferung gerade befindet, oder wann sie voraussichtlich ankommt. Zusätzlich muss sich der Versand dem Lebensstil der Käufer anpassen lassen: spontane Änderungen des Liefertages,

die Lieferung an eine Paketstation oder individuelle Ablageorte gehören mittlerweile zum erwarteten Standard. Transparent, schnell und jederzeit verfügbar – diese Kundenerwartungen zu erfüllen ist für Versandhändler essenziell.

E-Commerce als bequeme und zeitsparende Möglichkeit, Produkte zu beziehen

Auch das Design des Webshops muss den Kundenerwartungen angepasst sein. Da viele Bestellungen mittlerweile mit Handys oder Tablets aufgegeben werden, müssen Versandhändler für responsive Designs sorgen, die auch mit einem Touchscreen leicht zu bedienen sind. Lange Ladezeiten oder sonstige Hindernisse beim Kaufvorgang sorgen für hohe Absprungraten. Darüber hinaus halten neue Technologien Einzug in die Versandhandelsbranche: Mit Hilfe eines Smartphones oder Tablets lassen sich bestimmte Produkte auf dem Display in einen Raum vor Ort hineinprojizieren. So können etwa Möbel oder Bilder vor einem Kauf im heimischen Wohnzimmer virtuell betrachtet werden. Neben den Erwartungen der Kunden stellen auch veränderte Marktstrukturen und -bedingungen Versandhändler vor neue Herausforderungen.

Dank einfacherer Versand- und Bestellmöglichkeiten werden heutzutage auch internationale Händler zur Konkurrenz: Sind Lieferbedingungen und Preise für Kunden nahezu gleich, wird der Standort des Anbieters zur Nebensache.

Auch Händler, die bisher eine Nischenposition innehatten, haben dadurch plötzlich mit mehr Wettbewerb zu kämpfen. Umgekehrt eröffnen diese Veränderungen aber auch vielen Versandhändlern den internationalen Markt. Dadurch entstehen wiederum große Chancen, aber auch weitere Herausforderungen: So kommt es für international agierende Unternehmen der Branche darauf an, in einem einzigen System verschiedene Währungen, nationale Regelungen, Standorte und Logistikpfade abzubilden.

Veränderte Herausforderungen im Versandhandel

Auch neue Marktteilnehmer haben es einfacher denn je, in den Versandhandel einzusteigen. Über Marktplätze, Online-Shops, Social-Media-Plattformen mit E-Commerce-Funktionen oder Produktplatzierungen können auch kleine Händler oder Start-Ups ihre Produkte weitreichend bewerben und anbieten. Überall dort präsent zu sein, wo die Konkurrenz – oder zumindest die eigene Zielgruppe – aufzufinden ist, ist somit eine weitere große Herausforderung, die Versandhändler bewältigen müssen.

Neben den Auswirkungen der Digitalisierung sind es insbesondere die immer größer werdenden Paketmengen, die der Branche zu schaffen machen. Was für den Umsatz gut ist, wird für Logistik und Vertrieb zum Albtraum, wenn die Kapazitäten nicht schnell genug angepasst werden können. Lieferengpässe oder Verspätungen sind die Folge; im schlimmsten Fall wechseln Kunden den Anbieter. Was noch hinzukommt: Größere Paketmengen bringen mehr Retouren mit sich, die verarbeitet, sortiert, aufbereitet, weiterverschickt oder neu verpackt werden müssen. Ein weiterer Trend, der damit einhergeht und das Problem noch verschärft, ist die Tendenz hin zu immer kleineren Bestellungen. Für viele Kunden ist es mittlerweile vollkommen üblich, selbst für alltäglichen Kleinbedarf auf den Versandhandel zurückzugreifen, was die Anzahl der Sendungen zusätzlich erhöht. In der Summe zeigt sich: Die Herausforderungen für den Versandhandel sind enorm. Kein Wunder, dass immer mehr Versandhändler dazu übergehen, ihr ERP-System zu modernisieren, um für die Aufgaben der Zukunft



Auswahlkriterien: Was sollte eine ERP-Software unterstützen?

Wir konzentrieren uns auf fünf Bereiche, die der Versandhandel bei der Suche nach einer neuen ERP-Software-Lösung primär berücksichtigen sollte.

besser gewappnet zu sein. Im folgenden Kapitel werden deshalb einige wichtige Kriterien vorgestellt, auf die Versandhändler bei der Auswahl einer neuen ERP-Software-Lösung achten sollten:

1. Webshop und Marktplätze

Kunden wollen klare und fehlerfreie Abläufe; der gesamte Einkaufsprozess soll schnell und problemlos sein. Das bedeutet auch, dass sie gerne auf Plattformen einkaufen, auf denen sie sowieso bereits registriert sind. Versandhändler, die nicht nur einen eigenen Onlineshop betreiben, sondern auch auf Marktplätzen vertreten sind, sind daher klar im Vorteil. Wichtig dabei ist: Sowohl der eigene Onlineshop als auch die Marktplätze sollten an die ERP-Lösung angebunden werden können, um Prozesse automatisiert und nahtlos zu gestalten. Das ERP-System wird dadurch zum „Backoffice“, das die Mitarbeiter in

ihrem Alltagsgeschäft spürbar entlastet. Im besten Fall gelingt eine vollständige Integration aller Daten und Prozesse in die ERP-Software. Durch Automatisierung wird der Bestellauftrag des Kunden aus dem Webshop ohne händisches Zutun weiterverarbeitet und muss lediglich durch einen Mitarbeiter überprüft werden – Kunden legen damit quasi ihre eigenen Aufträge bei der Bestellung selbst an. Auf diese Weise können auch die Aufträge und Abrechnungen der Marktplätze automatisiert verarbeitet sowie Daten gesammelt und ausgewertet werden – ohne, dass ein manueller Aufwand entsteht. Eine Integration der Marktplätze ist insbesondere bei Multi-Channel-Konzepten wichtig, wenn viele Kanäle parallel gepflegt werden müssen. Können Änderungen an Produkten an zentraler Stelle vorgenommen werden, entsteht weniger Aufwand bei der Angebotspflege.

2. Kundendatenmanagement

Moderne ERP-Lösungen bieten im besten Fall einen 360°-Blick auf den Kunden. Alle Kundendaten und Kundenaktivitäten – jeder Kontakt mit Vertrieb, Service und Reaktionen auf Marketingmaßnahmen – werden in der Datenbank dokumentiert und können von jedem Mitarbeiter abgerufen werden. Auch externe Callcenter können auf diese lückenlose Dokumentation zugreifen, um den bestmöglichen Service zu bieten.

3. Verkaufsförderung

Online-Marketing spielt auch im Versandhandel eine immer wichtigere Rolle. Versandhändler, die ihren Absatz steigern möchten, müssen permanent neue Kampagnen fahren, um neue Kunden zu gewinnen oder Bestandskunden zu weiteren Käufen zu animieren. Mit einem zeitgemäßen ERP-System lässt sich eine ganze Reihe an verkaufsfördernden Maßnahmen realisieren. Ein Beispiel hierfür sind Gutscheine, die über Codes direkt im Online-shop eingelöst werden können.

Moderne ERP-Softwarelösungen unterstützen zudem spezielle Funktionen, um Rabatte und Bundles allgemein oder zielgruppengerecht zu variieren. Je nach Zielgruppe können auch unterschiedliche Angebote oder Kaufvorschläge zum Cross- oder Upselling gemacht werden.

Freundschaftswerbung, mit speziellen Rabattsystemen, Neukundenrabatte oder zeitlich beschränkte Saisonaktionen können ebenso zur Verkaufsförderung genutzt werden. Weiterhin lassen sich mit einem zeitgemäßen ERP-System Tools anbinden, die allgemeine oder zielgruppenbezogene Marketingaktivitäten ermöglichen, wie z. B. personalisierte Newsletter, die Informationen aus der Kundendatenbank automatisiert nutzen. So können Versandhändler Kunden auf angesehene, aber nicht gekaufte Produkte hinweisen und gegebenenfalls durch zusätzliche Anreize wie Rabatte Kunden dazu locken, den Kaufvorgang abzuschließen.

4. Logistik und Lagerverwaltung

Logistik muss effizient sein und stets reibungslos funktionieren. Ein modernes ERP-System unterstützt alle aktuellen Technologien, die Lagerhaltung und Logistik optimieren. So können durch leistungsfähige

Alle Faktoren auf einen Blick:

Insgesamt gibt es neun Bereiche, die der Versandhandel auf der Suche nach einem neuen ERP-System berücksichtigen sollte.

Webshop und Marktplätze

- **Multichannel-Fähigkeit: Anbindung des ERP-Systems an beliebig viele Webshops und/oder Marktplätze**
- **automatisierte und nahtlose Prozesse- Cross- und Upselling**
- **vollständige ERP-Integration aller Daten und Prozesse aus Shops und Marktplätzen**

Kundenmanagement

- **360°-Sicht auf den Kunden**
- **alle Daten an einem zentralen Punkt**

Verkaufsförderung

- **Gutschein-codes**
- **Maßnahmen für das Cross- und Upselling**
- **Freundschaftswerbung**
- **Anbindung von Newsletter-Tools etc.**

Logistik und Lagerverwaltung

- **Unterstützung neuer Technologien rund um Lagerhaltung und Logistik**
- **wegeoptimierte Kommissionierabläufe**
- **Verringerung von Durchlaufzeiten**
- **Abbildung komplexer Lagerumgebungen über alle Standorte hinweg**
- **Kennzahlen und Reportings für Lagerhaltung**

Versand

- **Unterstützung neuer Technologien rund um Lagerhaltung und Logistik**
- **wegeoptimierte Kommissionierabläufe**
- **Verringerung von Durchlaufzeiten**
- **Abbildung komplexer Lagerumgebungen über alle Standorte hinweg**
- **Kennzahlen und Reportings für Lagerhaltung**

Finanzmanagement

- **Anbindung verschiedener Bezahlmethoden**
- **spezielle Funktionen wie Staffeln, Rabatte oder Bundles**
- **Ideal: Komplettlösung für das Finanzmanagement**
- **Vernetzung mit Banken und Zahlungsdienstleistern**
- **Abwicklung von Mahn- und Inkassoverfahren**

Retouren

- **Unterstützung typischer Prozesse wie Erstellung eines Rücksendebelegs, Vereinnahmung oder Zustandsklassifizierung**
- **Weiterverwertung von Verkaufsartikeln aus Retouren**
- **Optimierung von Erstattungen oder Gutschriften**

Einkauf und Disposition

- **Kreditorenverwaltung**
- **Artikelkataloge**
- **Bestellrechnung unter Berücksichtigung saisonaler Schwankungen und Verkaufstrends**
- **Sendungs- und Containerverwaltung**
- **Absatzplanung**
- **Überblick über Lieferanten bzw. Lieferkette**

Flexibilität

- **Bereitstellung:**
 - **Cloud-On-Premise**
 - **Hybrid**
- **Lizenzierung:**
 - **Kauf**
 - **Abonnement / Subscription**
 - **Standardisierte Schnittstellen**
 - **Skalierbarkeit**
 - **Integration von Cloud-Services**

Mehr Informationen unter: www.biteam.de



kapazitäten optimal genutzt, Einlagerung und Kommissionierung platz- und wegeoptimiert gesteuert, und durch insgesamt verringerte Durchlaufzeiten wertvolle Ressourcen gespart werden.

Falls erforderlich können moderne ERP-Lösungen zusätzlich externe Spezialsoftware für die Logistik anbinden: Automatisierte Materialflusssysteme befördern dann Waren ganz ohne menschliches Zutun zum Zielort, händische Sortierungen werden durch Pick-by-Voice, eine audio-basierte Kommissionierhilfe, oder durch ein Put-to-Light-System, bei dem Waren gescannt und von einem Mitarbeiter zu einem mit Licht markierten Ablageort gebracht werden, optimiert und beschleunigt.

Mobile Endgeräte unterstützen dabei die Mitarbeiter bei jedem Arbeitsschritt. Durch die nahtlose Vernetzung all dieser Prozesse mit dem ERP-System können dank Analysen und Kennzahlen in kürzester Zeit datengestützte Entscheidungen getroffen werden. Darüber hinaus lassen sich mit einer modernen ERP-Lösung komplexe Lagerumgebungen über alle

Standorte hinweg abbilden. Sofern Unternehmen mit externen Dienstleistern in der Logistik zusammenarbeiten, müssen diese Unternehmen an die ERP-Software angebunden werden. Besteht ein Unternehmen aus mehreren eigenständigen Tochterfirmen mit einer gemeinsamen Warenwirtschaft und Logistik, werden zudem Mehrmandantenlösungen mit einer passgenauen Abbildung im zentralen ERP-System wichtig.

5. Versand

Keine Überraschung ist, dass Versandhändler bei der Auswahl eines neuen ERP-Systems insbesondere auf die Möglichkeiten rund um den Versand achten sollten. Ein wichtiger Aspekt hierbei ist der Umgang mit Adressen: Eine moderne ERP-Lösung sollte deren Qualität verbessern, indem Dubletten ausgeschlossen und Adressen aktuell, vollständig und postalisch korrekt gehalten werden. Dabei hilft eine automatisierte Adressprüfung oder sogar die Einbindung eines Adressdienstleisters. Zudem sind die Erwartungen der Kunden an den Versand ihrer Einkäufe groß. Maximale Transparenz über den gesamten Versandweg hinweg durch Track-and-Trace sowie eine möglichst exakte Prognose

des Lieferzeitpunkts gehören mittlerweile zum Standard. Voraussetzung hierfür ist die Anbindung des jeweiligen Paketdienstleisters.

Durch Sendungsverfolgung und automatisierte Statusmeldungen wissen Kunden dank nahtloser Integrationen stets, wo ihr Paket sich gerade befindet. Notwendig ist auch die Dokumentation von Wunschadressen seitens des Kunden, seien es Privatadressen, Firmenanschriften oder Packstationen – je flexibler, desto besser. Nicht zuletzt sollte mit dem ERP jede Versandart optimal unterstützt werden, egal ob Kleinstsendung, Paket oder Speditionsversand auf nationaler oder sogar internationaler Ebene.

6. Finanzmanagement

Die Anforderungen der Kunden an Bezahlsysteme sind hoch: Während manche Kunden gerne Sofortüberweisungen, Kreditkarten oder PayPal nutzen, kaufen andere Kunden lieber auf Rechnung ein. Mit Handy-Bezahlsystemen wie z. B. Apple Pay oder Google Pay erreicht man besonders gut jüngere Konsumenten, die häufig mit dem Smartphone einkaufen.



Ist das bevorzugte Bezahlssystem nicht vorhanden, kann das das Aus für den Kaufabschluss bedeuten. Für Unternehmen bedeutet das eine Vielzahl verschiedener Bezahlmethoden, die mit verschiedenen Anbietern, abgewickelt werden müssen.

Im Idealfall werden die Abrechnungen der Dienstleister automatisiert verarbeitet, so dass keine händischen Vorgänge mehr notwendig sind. Idealerweise beinhaltet das ERP-System bereits eine Komplettlösung für das Finanzmanagement und ermöglicht so Transparenz durch reibungslose und durchgängig integrierte Prozesse in der Finanzbuchhaltung und dem Controlling. Die so gewonnenen Daten können dann zu Auswertungs- und Analyse-Zwecken (Business Intelligence) verwendet werden. Neben der bereits erwähnten Anbindung von Bezahlssystemen gehört die Vernetzung mit Banken zum Standard, um den Zahlungsverkehr effizient verwalten zu können. Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Abwicklung von Mahn- und Inkassoverfahren, die durch digitale Prozesse wesentlich effizienter gestaltet werden.

7. Retouren

Ein gelungenes Retourenmanagement zeichnet einen guten Service aus. Das bedeutet für Kunden: eine einfache Rücksendung mit einem beigelegten oder ausdruckbaren Rücksendetikett, die zügige Verarbeitung der Rücksendung und eine schnelle Gutschrift des Rechnungsbetrags. Ein modernes ERP-System unterstützt und beschleunigt diese typischen Abläufe. Auch für Unternehmen zahlt sich eine schnelle Retourenabwicklung und Zustandsklassifizierung sofort aus. Je besser die Retourenabwicklung gelingt, desto schneller können Versandhändler Artikel

wieder im Verkauf platzieren. Dazu müssen die Verkaufsartikel aus Rücksendungen zunächst klassifiziert werden: Kann das Produkt aufbereitet und wiederverkauft werden? Wird es an den Lieferanten zurückgeschickt, als B-Ware vertrieben oder sogar entsorgt? Moderne ERP-Systeme können Versandhändler bei diesen Vorgängen effektiv unterstützen und so bares Geld einsparen.

8. Einkauf und Disposition

Von einer zeitgemäßen ERP-Lösung profitieren auch Beschaffung und Disposition. Idealerweise werden dank datengestützter Bestellvorschläge die gewünschten Produkte in der passenden Menge zur richtigen Zeit und zu den besten Konditionen eingekauft; dazu gehören auch Angebotsvergleiche mehrerer potenzieller Zulieferer und Nachverhandlungen. Moderne Lösungen ermöglichen Disposition auch für Saisonware, zum Beispiel für das Sommer- oder Weihnachtsgeschäft, die nicht zu gleichen Mengen wie andere Produkte bevorratet werden müssen. Eine moderne ERP-Softwarelösung berücksichtigt saisonale Schwankungen und erstellt Bestellrechnungen anhand von Datenauswertungen vergangener Jahre. Auch auf aufkommende Trends kann so flexibel und schnell reagiert werden. In Zukunft werden hier Lösungen auf KI-Basis (Künstliche Intelligenz) eine wesentliche Rolle spielen. Nicht zuletzt kann mit einem modernen ERP-System die gesamte Lieferkette in der Beschaffung überblickt werden, von der Anfrage über die Bestellung, den Transport bis hin zur Warenannahme.

Durch eine exakte Verfolgung der Einkaufssendungen, z. B. Seefracht-Containerlieferungen, können erwartete Lieferzeiten und damit Warenverfügbarkeiten

verlässlich berechnet werden. Eine Wareneinkaufskalkulation, die Zoll-, Fracht- und weitere Nebenkosten berücksichtigt, sorgt für transparente Zahlen.

9. Flexibilität

ERP-Systeme können auf verschiedene Arten bereitgestellt werden. Zu den bekanntesten Varianten gehört die traditionelle **On-Premise-Lösung**, bei der die Software beim Kunden vor Ort auf eigenen Servern läuft, Updates manuell eingespielt werden und die Wartung oft intern durchgeführt wird. Diese Variante eignet sich vor allem für Unternehmen, die bereits über die nötige IT-Infrastruktur und Fachpersonal verfügen und alles selbst verwalten möchten.

Das zeitgemäße Gegenstück dazu ist die **Cloud-Lösung**. Diese Lösungen werden in der Regel in einem Abo-Modell bereitgestellt und in einer Cloud gehostet. Dank externer Server wird in diesem Fall keine leistungsstarke IT-Infrastruktur benötigt, wodurch hohe Anfangsinvestitionen in Lizenzen und Hardware, die bei der altbekannten On-Premise-Lösung ein Muss sind, entfallen. Wartungen und Updates sind meist im Service mit inbegriffen und werden vom Anbieter für den Kunden durchgeführt. Dank des Abo-Modells zahlen Kunden hier nur für die Features und Kapazitäten, die sie auch wirklich nutzen und können diese jederzeit flexibel anpassen. Diese Variante eignet sich besonders für Unternehmen, die immer von den neuesten Updates profitieren möchten und ein flexibel erweiterbares System suchen. Startups und wachstumsstarke Unternehmen, die sich ein skalierbares System wünschen, profitieren besonders von dieser Lösung.

Auch **Hybridmodelle**, also Kombinationen aus Cloud und On-Premise, sind möglich. Versandhändler sollten darauf achten, dass die jeweilige Bereitstellungsart bestmöglich zum Unternehmen passt. Flexibilität, Skalierbarkeit, Entlastung der eigenen IT-Abteilung und neue Technologien sind dabei die entscheidenden Faktoren.

Fazit: Eine richtige ERP-Lösung kann für den Versandhandel mitunter entscheidend sein, um für die Herausforderungen der Gegenwart und der Zukunft gewappnet zu sein.



B.i.Team

Gesellschaft für
Softwareberatung mbH
An der RaumFabrik 33c
76227 Karlsruhe

T +49 721 27662 0

F +49 721 27662 999

experten@biteam.de

www.biteam.de

