

Herausforderungen an die IT im Online-Handel

Anforderungen an Warenwirtschaftssysteme

Ein Whitepaper von PAC
im Auftrag der Comarch Software und Beratung AG



Pierre Audoin Consultants

Februar 2011

Vorwort

Zahlreiche Unternehmen aus dem Handel und dem Großhandel dehnen ihre Vertriebsprozesse auf das Internet aus. Daneben gibt es reine Online-Händler ohne stationäres Geschäft, von denen viele vergleichsweise junge Unternehmen sind.

Online-Handelsprozesse stellen besondere Anforderungen an die IT, insbesondere an die Warenwirtschaft, die Abwicklung von Bestell- und Bezahlvorgängen sowie die Warenlogistik.

Dieses Whitepaper beschreibt die besonderen Anforderungen an Softwarelösungen für die Warenwirtschaft im Online-Handel. Darüber hinaus erläutert das Dokument, mit welchen Bausteinen das ERP-System „Comarch ERP Enterprise“ (früher „Comarch Semiramis“) diese Anforderungen umsetzt. Ferner werden drei Unternehmen vorgestellt, die ihre Online-Handelsprozesse mit Hilfe von Comarch ERP Enterprise steuern.

Inhaltsverzeichnis

HERAUSFORDERUNG NR. 1: AUTOMATISIERUNG.....	5
HERAUSFORDERUNG NR. 2: INTEGRATION.....	5
HERAUSFORDERUNG NR. 3: NEUKUNDENANLAGE	6
HERAUSFORDERUNG NR. 4: VERFÜGBARKEIT UND SKALIERBARKEIT.....	6
HERAUSFORDERUNG NR. 5: INFORMATIONSMANAGEMENT.....	7
HERAUSFORDERUNG NR. 6: MULTISHOP-STEUERUNG	8
HERAUSFORDERUNG NR. 7: ANBINDUNG VON BEZAHLSYSTEMEN	9
COMARCH ERP ENTERPRISE	10
KUNDENBEISPIELE	12

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Produkt Informations-Management (PIM)	7
Abb. 2: Multi-Shop-Steuerung über eine Multisite-fähige Warenwirtschaft	9
Abb. 3: Für den Online-Handel relevante Frameworks sowie deren Funktionen	10
Abb. 4: Abbildung: Integration von Webshops.....	11

HERAUSFORDERUNG NR. 1: AUTOMATISIERUNG

Das Geschäftsmodell beim Verkauf von Waren über das Internet zielt darauf, große Mengen von Bestellaufträgen möglichst automatisiert, also ohne manuelle Eingriffe, zuverlässig abzuwickeln: von der Bestellung des Kunden im Online-Shop über die Kommissionierung der Ware, Fakturierung, Lieferung bis hin zur Rechnungsstellung bzw. Bezahlung. Dies setzt ein reibungsloses Zusammenspiel von IT-Komponenten wie beispielsweise Warenwirtschaft, Buchhaltung, Bezahlssystem und Webshop voraus.

Der Online-Handel macht es jedoch gleichzeitig erforderlich, diese automatisierten Abläufe an die Besonderheiten des jeweiligen Unternehmens anzupassen. Dazu zählt etwa der Bezahlvorgang (Vorkasse oder Zahlung bei Lieferung), der von Händler zu Händler variieren kann. Hinzu kommt die Notwendigkeit, innerhalb von automatisierten Prozessen auf Ereignisse reagieren zu können. Ein Ereignis wäre beispielsweise eine Versandbestätigung eines Logistikdienstes, eine Retoure oder eine Reklamation. Eine Retoure sollte sich ebenso automatisiert abwickeln lassen wie eine Bestellung. Dies schließt z.B. eine vom System selbständig erstellte Gutschrift mit ein.

HERAUSFORDERUNG NR. 2: INTEGRATION

Insbesondere Online-Händler stehen häufig vor der Aufgabe, unterschiedliche Softwaresysteme mit der Warenwirtschaft verbinden zu müssen. Dazu gehören der Webshop und auch externe Logistik- oder Bezahl Dienstleister. Da hier Standardformate und -schnittstellen nicht die Regel sind, ist eine Integrationstechnik erforderlich, die sich ohne viel Aufwand an die verschiedenen Softwaresysteme anpassen lässt. Auch standardisierte EDI- und Payment-Verfahren sind zu integrieren.

Eine leistungsstarke Integration erlaubt beispielsweise eine Echtzeitkopplung des Warenwirtschaftssystems mit dem Webshop, mit dem System für ein zentrales Produktinformations-Management sowie mit externen Bestandsführungssystemen.

HERAUSFORDERUNG NR. 3: NEUKUNDENANLAGE

Online-Händler wollen gute Geschäfte machen – am liebsten nur mit guten Kunden. Aus diesem Grund führen Shops bei der Neukundenanlage Bonitätsprüfungen durch. Auch hier spielen die Aspekte Integration und Automatisierung eine Rolle, denn dafür sind Softwaresysteme oder externe Dienstleister einzubinden. Darüber hinaus lässt sich mit automatisierten Routinen zur Dublettenprüfung feststellen, ob ein als säumig bekannter Kunde sich unter anderem Namen anmeldet.

HERAUSFORDERUNG NR. 4: VERFÜGBARKEIT UND SKALIERBARKEIT

Viele Online-Shops erfreuen sich regen Zulaufs. Nicht selten können sie innerhalb weniger Jahre ihren Umsatz vervielfachen. Allerdings muss die Softwareumgebung in der Lage sein, die damit einhergehende Belastung zu verkraften (Stichwort: Skalierbarkeit). Daher sollte die Software so ausgelegt sein, dass sich Hardware-Erweiterungen ohne Anpassungen der Software vornehmen lassen.

Mitunter variiert das Kaufverhalten der Konsumenten je nach Uhrzeit, Wochentag, Saison oder auch als Folge von gezielten Werbeaktionen. Solche nicht immer planbaren Lastspitzen muss die Shop- sowie die Warenwirtschaftssoftware verkraften. Sowohl die Suche im Sortiment als auch der eigentliche Kauf nebst Bezahlabwicklung müssen auch unter dem Ansturm vieler Käufer zuverlässig funktionieren. Der Internetkäufer ist in der Regel anspruchsvoll und duldet Wartezeiten kaum (Stichwort: Verfügbarkeit).

HERAUSFORDERUNG NR. 5: INFORMATIONSMANAGEMENT

IT-Systeme für den Online-Handel müssen nicht nur Bestellungen abwickeln können. Eine zentrale Aufgabe besteht darin, eine Fülle an unterschiedlichen Informationen zu verwalten (Informations-Management). Dies ist erforderlich, da sich Produktinformationen, Sortimente und Preise häufig ändern und zwischen unterschiedlichen Systemen ausgetauscht bzw. verändert werden. Eine wichtige Grundlage bildet das zentrale Produktinformations-Management, das Sortimentsdaten bedarfsgerecht bereitstellt: Während im Shop sämtliche Artikel im Online-Katalog aufgeführt sind, benötigt das Warenwirtschaftssystem die Artikelstammdaten erst beim ersten Geschäftsvorfall (Bestellung der Ware). Eine wichtige Rolle spielen auch die Output-Formate: Verschiedene Formate für Online und Print (z.B. Grafiken mit unterschiedlichen Auflösungen) müssen komfortabel verwaltet werden können.

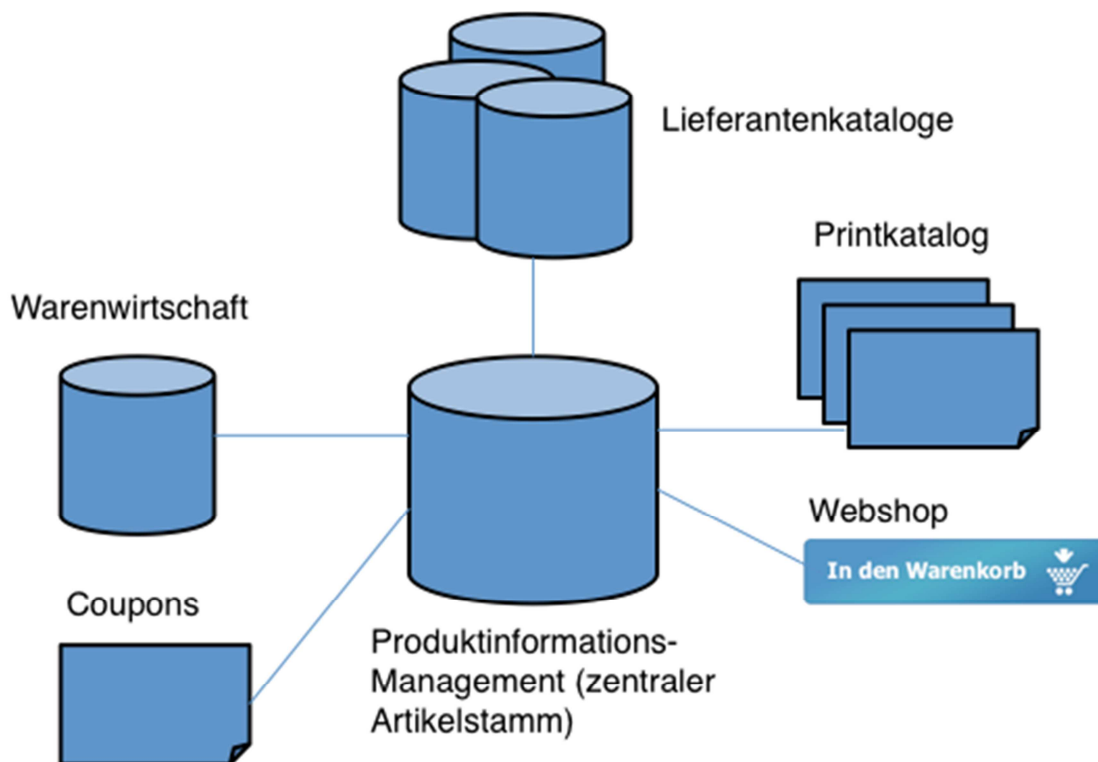


Abb. 1: Produkt Informations-Management (PIM)

HERAUSFORDERUNG NR. 6: MULTISHOP-STEUERUNG

Häufig betreiben Online-Händler mehr als einen Shop. Die verschiedenen Internet-Geschäfte können sich an unterschiedliche Zielgruppen wenden, etwa an Premiumkunden oder Schnäppchenjäger. Jedes Web-Geschäft bildet dabei eine eigene Vertriebsorganisation bzw. einen eigenen Vertriebskanal, der die unterschiedlichen Käuferschichten mit jeweils spezifischen Sortimenten, Preisen und Sonderverkaufsaktionen bedient. Möglicherweise soll eine Ware zunächst nur im Premium-Shop zu haben sein und erst nach einer Weile automatisch als preisgünstiger Artikel im Rabatt-Shop angeboten werden.

Das Warenwirtschaftssystem muss in der Lage sein, solche Mechanismen über mehrere Vertriebsorganisationen/-kanäle hinweg abzubilden, und zwar ohne redundante Sortimentsdatenhaltung. Hierfür sind Multisite-fähige Warenwirtschaftsprogramme eine notwendige Voraussetzung.

Eine weitere Form der Multishop-Steuerung stellen Großhandelsportale dar, die angebundenen Händlern ein virtuelles Ladenlokal zur Verfügung stellen. Auch dies lässt sich auf Grundlage einer zentralen, Multisite-fähigen Warenwirtschaft effizient realisieren. Die Komplexität der übergreifenden Sortimentssteuerung steigt noch an, wenn neben den Großhandelsartikeln auch noch die Sortimente der einzelnen Händler zu verwalten sind. Dies setzt sich weiter fort bei der Logistik, bei der unter Umständen direkte Warensendungen mit Streckengeschäften zu kombinieren sind.

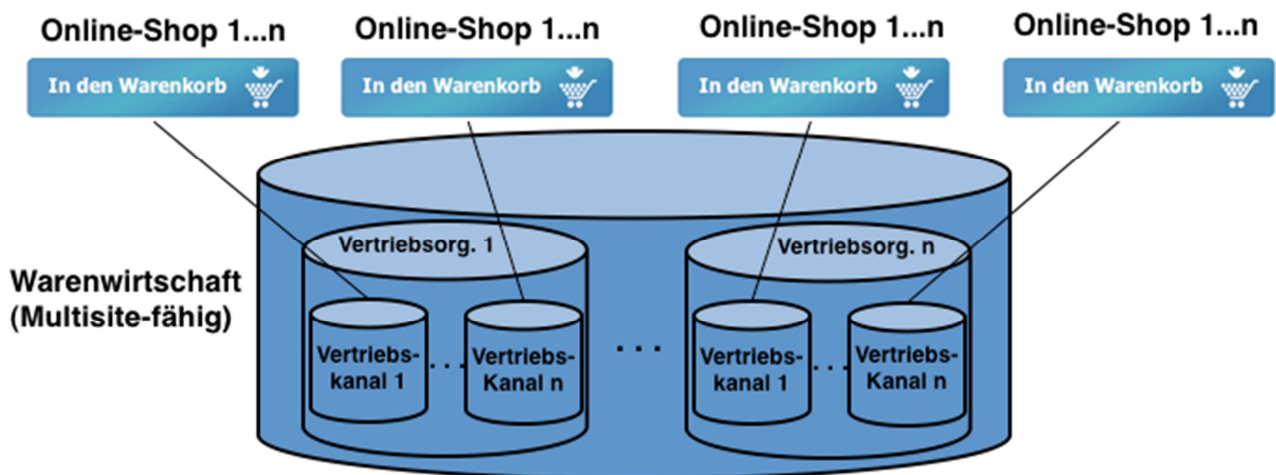


Abb. 2: Multi-Shop-Steuerung über eine Multisite-fähige Warenwirtschaft

HERAUSFORDERUNG NR. 7: ANBINDUNG VON BEZAHLSYSTEMEN

Es existieren zahlreiche Bezahlsystemanbieter, die sich in Webshop-Umgebungen einbinden lassen. Jedoch bedarf es einer fein abgestimmten Prozesssteuerung, um Kauftransaktionen korrekt abwickeln zu können. So hat während des Kaufvorgangs eine Bonitätsprüfung sowie eine Authentifizierung der Zahlung (bei Kreditkartentransaktionen) zu erfolgen. Die Ereignisverwaltung muss entsprechend reagieren, wenn die Prüfungen ein negatives Ergebnis liefern. Zudem muss gewährleistet sein, dass bei Lastschrift- und Kreditkartenverfahren das Geld des Kunden zum rechtlich richtigen Zeitpunkt eingezogen wird. Da Kunden aus aller Welt per Online-Shop bestellen können, sind entsprechende steuerliche und rechtliche Rahmenbedingungen einzuhalten.

COMARCH ERP ENTERPRISE

Die Multisite-fähige ERP-Software Comarch ERP Enterprise ist modular aufgebaut. Funktionsbausteine sind in **Frameworks** zusammengefasst. Verbunden sind die Frameworks über das Framework „Workflow“. Alle Frameworks setzen auf dem Framework „Basis“ auf. Für eine Framework-übergreifende Ereignissteuerung und Prozessautomatisierung steht das Framework „Workflow“ bereit.

Frameworks

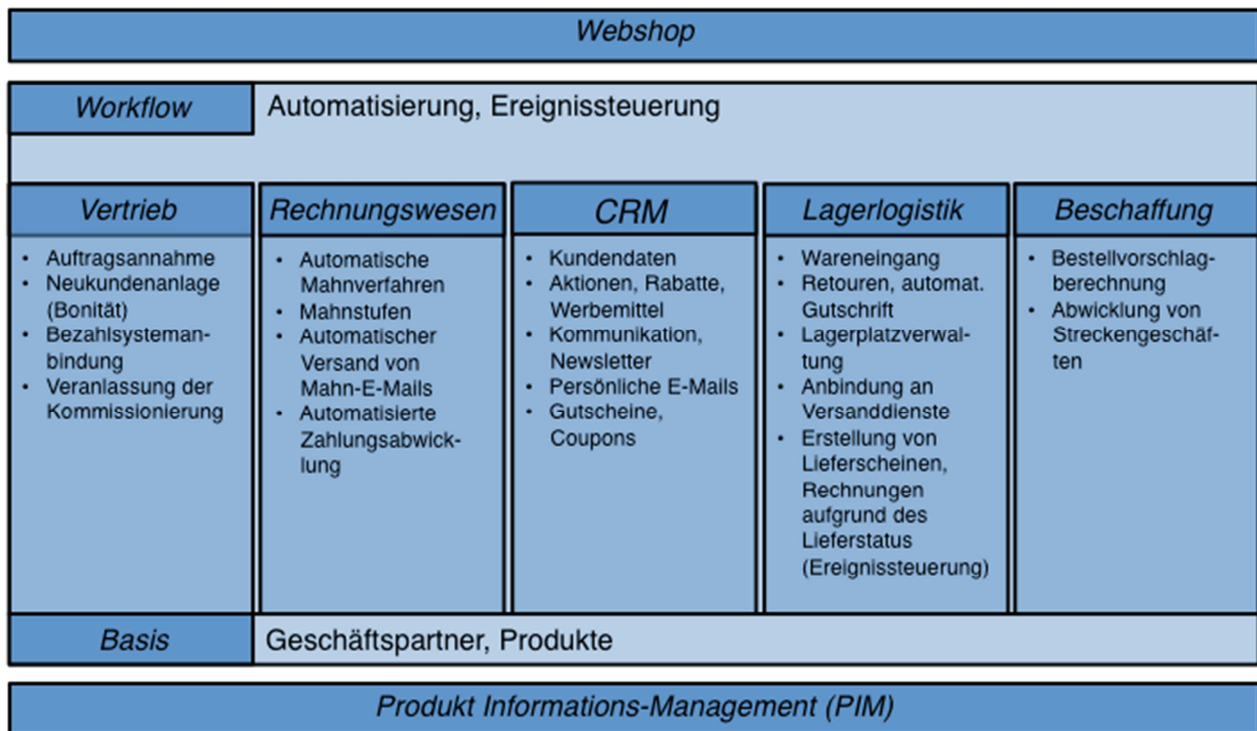


Abb. 3: Für den Online-Handel relevante Frameworks sowie deren Funktionen – die Komponenten PIM und Webshop können von Comarch oder von Drittanbietern stammen

Integration von Webshops

**Comarch ERP Enterprise
Warenwirtschaft**



**Web-Service,
Echtzeitkopplung**

**Comarch ERP
Enterprise Online-Shop**

In den Warenkorb



Web-Service

Andere Shops:

u.a. Open-Source,
kommerzielle Shop-
Software,
Eigenentwicklungen

In den Warenkorb



Abb. 4: Abbildung: Integration von Webshops

KUNDENBEISPIELE

Blume2000.de



Die Blume 2000 new media ag vertreibt über den Webshop Blume2000.de Blumensträuße sowie Geschenkartikel.

Ausgangssituation

Das zur Blume 2000-Handelsgesellschaft gehörende Unternehmen wurde im Jahr 2000 gegründet und verfügte anfangs über kein Warenwirtschaftssystem. Bis zur Einführung von Comarch ERP Enterprise wurde die Bestandsführung mit Hilfsmitteln wie Microsoft Excel erledigt. Die Warenbewegung bzw. der Warenverbrauch war kaum nachvollziehbar, die Bedarfsermittlung schwer möglich. Die Deckungsbeitragsrechnung war mit viel Handarbeit verbunden.

Einführung der neuen Warenwirtschaft

Im Jahr 2010 führte das Unternehmen Comarch ERP Enterprise als Warenwirtschaftslösung ein. Etabliert werden musste jedoch nicht nur eine neue Software, sondern auch die entsprechenden Bestandsführungsprozesse, die es bis dato nicht gegeben hatte.

Blume2000.de betreibt nicht nur den Shop, sondern stellt an zwei Standorten Blumensträuße her, wobei die Pflanzen von Lieferanten bezogen werden. Dementsprechend führt die Warenwirtschaft nicht nur die Bestände und steuert die Beschaffung, sondern verwaltet darüber hinaus Stücklisten.

Verbunden ist die Warenwirtschaft mit der selbstentwickelten Auftragsabwicklung, die wiederum an den Webshop angeschlossen ist. Über diese Verbindung gelangen die Bedarfe an die Warenwirtschaft. Ferner ist Comarch ERP Enterprise mit der Finanzbuchhaltungslösung der Handelsgesellschaft gekoppelt.

Vorteile der neuen Warenwirtschaft

Durch die Einführung der Warenwirtschaft konnte Blume2000.de Bestandsführungsvorgänge verbessern und transparent machen. Warenbestellungen werden aufgrund der Bedarfe automatisch ausgelöst. Zudem ist es nun möglich, aussagekräftige und korrekte Bestandsbewertungen vorzunehmen.

Zalando.de



Zalando.de betreibt einen Webshop für Damen-, Herren- und Kinderschuhe sowie -bekleidung.

Ausgangssituation

Das von der Firma eigenentwickelte Warenwirtschaftssystem konnte den Bedarf an Funktionen nicht mehr decken und sollte durch eine anpassbare Standardsoftware ersetzt werden.

Einführung der neuen Warenwirtschaft

Nach einer ausgiebigen Bewertung verschiedener Warenwirtschaftssysteme führte das Unternehmen innerhalb von dreieinhalb Monaten Comarch ERP Enterprise ein.

Mit Comarch ERP Enterprise wickelt Zalando.de nun die Beschaffung ab, organisiert den Vertrieb und führt die Bestände. Kleidung und Schuhe erfordern eine besondere Bestandsführung, da hier zwischen Farben und Größen unterschieden werden muss.

Eine Herausforderung bestand darin, eine hohe Last an Bestellungen über den Webshop auch auf der Seite der Warenwirtschaft bewältigen zu können. Die Lösung musste auch zukünftigen Anforderungen genügen, denn das Geschäft des Schuhhändlers wächst rasant. Zalando.de entwickelte eine Integrationsschicht, um eine leistungsfähige Anbindung an den Shop zu gewährleisten.

Die Auftragsannahme erfolgt im Shop. Er gibt die Informationen an Comarch ERP Enterprise weiter. In der Warenwirtschaft pflegt und historisiert das Unternehmen die Artikelpreise.

Vorteile der neuen Warenwirtschaft

Mit Hilfe der neuen Warenwirtschaft konnte Zalando.de in kurzer Zeit eine effiziente Bestandsführung realisieren, die den Verantwortlichen die Warenflüsse transparent macht. Ferner kann das Unternehmen den Wareneingang detaillierter steuern und die Qualitätskontrolle effizienter vornehmen. Comarch ERP Enterprise unterstützt zudem Nachbestellungsprozesse viel besser als das Altsystem. Hinzu kommt, dass die Anwender Beschaffungskontrakte leichter anlegen und dagegen bestellen können.

Die Prozesse wurden so nicht nur professioneller gestaltet, sondern lassen sich nun auch effizienter dokumentieren und werden somit leichter nachvollziehbar. Die heutige Umgebung ist stark skalierbar; erfolgreich getestet wurde ein Anwachsen des Bestellvolumens um Faktor 20.

meineLinse



Der E-Commerce-Anbieter meineLinse hat sich auf Kontaktlinsen und Pflegemittel und Zubehör spezialisiert. Derzeit vertreibt die Firma in Deutschland, Österreich und der Schweiz, bereitet aber die Expansion in andere europäische Länder vor.

Ausgangssituation

Das Unternehmen verfügte bereits über eine Warenwirtschaft von einem deutschen Softwarehaus, doch das System stieß an seine Grenzen. Einerseits fehlten Funktionen, andererseits ließ die Leistungsfähigkeit (Performance) zu wünschen übrig. Zudem waren Anpassungen nur schwer zu realisieren. Die Altsoftware bot keine Zukunftsperspektive, schon gar nicht mit Hinblick auf die geplante Expansion.

Zu den Herausforderungen des Geschäftsumfelds von meineLinse zählt die Bestandsführung und zeitnahe Beschaffung von Kontaktlinsen verschiedener Hersteller, wobei hier einer sehr große Anzahl an Varianten zu berücksichtigen ist.

Einführung der neuen Warenwirtschaft

MeineLinse sondierte den Markt an Warenwirtschaftslösungen und entschied sich schließlich für Comarch ERP Enterprise. Das Warenwirtschaftssystem nutzt die Firma für Beschaffung, Disposition, Lagerlogistik inklusive Lagerplatzsteuerung und für den Vertrieb.

Als nächstes führt meineLinse das in Comarch ERP Enterprise integrierte Rechnungswesensystem ein. Davon verspricht sich das Unternehmen Vorteile etwa bei der automatisierten Retourenbearbeitung.

Das Warenwirtschaftssystem ist über eine Schnittstelle mit der Webshop-Lösung verbunden, die auf der Open-Source-Plattform „Magento“ aufsetzt. Im Rahmen des Einführungsprojekts wurde die Kopplung zwischen Comarch ERP Enterprise und Magento gemeinsam mit Comarch entwickelt.

Vorteile der neuen Warenwirtschaft

Mit der neuen Warenwirtschaft konnte meineLinse die Limitationen des Altsystems aufheben. Ein großer Vorteil dabei: Die Bestandsverwaltung ist nun auf Ebene der Varianten möglich, und nicht wie früher nur auf Hauptartikelebene. Dies macht sich auch in einer effizienteren Lagerbestandsführung bemerkbar.

Darüber hinaus befähigt das neue System meineLinse zu einer viel leistungsfähigeren Beschaffung, die mit dem alten System so nicht möglich war. Im Zuge von Just-in-time-Bestellungen lassen sich bereits am Wareneingang Artikel für Aufträge kommissionieren. Die Kommissionierung von lagernden Versandartikeln wurde durch Pick-Listen-Steuerung wesentlich beschleunigt.

Über Pierre Audoin Consultants (PAC)

PAC ist weltweit tätig als Marktanalyse- und Strategieberatungsgesellschaft für die Software- und IT-Services-Branche. PAC unterstützt IT-Anbieter, CIOs, Unternehmensberatungen und Investment-Firmen durch Analysen und Beratungsleistungen. Unsere Schwerpunkte liegen dabei für IT-Anbieter in den Bereichen Unternehmenswachstum und -planung sowie strategisches und operatives Marketing. IT-Anwendern und Investment-Firmen stehen wir bei Investitionsentscheidungen zur Seite.

Wir stützen uns auf über 30 Jahre Erfahrung in Europa. Zusammen mit unserer Präsenz auf dem US-Markt sowie weiteren globalen Ressourcen aus unserem Partnernetzwerk in Asien-Pazifik, Lateinamerika und Afrika verfügen wir über eine solide Basis, um unseren Kunden rund um den Globus fundiertes Wissen über die lokalen IT-Märkte zur Verfügung zu stellen.

PAC veröffentlicht eine breite Palette an standardisierten sowie kundenspezifischen Marktstudien, darunter unser erfolgreiches SITS[®]-Programm. Daneben bieten wir eine Reihe von Beratungsleistungen zu Strategie- und Planungsfragen. 16 Niederlassungen auf sämtlichen Kontinenten liefern unseren Kunden Einblicke in verschiedenste Märkte und verhelfen ihnen so zu entscheidenden Wettbewerbsvorteilen.

Nähere Informationen finden Sie auf unserer Webseite unter www.pac-online.de.

Über die Comarch Software und Beratung AG

Die Comarch Software und Beratung AG ist ein Anbieter von Business-Software für mittelständische Unternehmen. IT-Infrastrukturlösungen, Hosting- und Outsourcing-Services ergänzen die Angebotspalette. Als Full Service Provider bietet Comarch darüber hinaus umfassende Dienstleistungen zur Einführung und Integration der Lösungen. Das Unternehmen ist in Deutschland, Österreich und der Schweiz mit über 300 Mitarbeitern an 13 Standorten präsent.

Die Comarch Software und Beratung AG Comarch ist ein Unternehmen der Comarch Group, eines weltweit tätigen IT-Konzerns mit Hauptsitz im polnischen Krakau und rund 3.500 Mitarbeitern in 16 Ländern.

www.comarch.de

Comarch ERP Enterprise ist eine komplett in Java entwickelte, internetbasierte ERP-II-Software, die speziell für die Anforderungen mittelständischer Unternehmen konzipiert ist und von über 350 Kunden eingesetzt wird. Comarch ERP Enterprise verfügt über integrierte Funktionalitäten für sämtliche betriebswirtschaftlichen Anwendungsbereiche – Vertrieb, Beschaffung, Lagerlogistik, Disposition, Produktion, Kalkulation, Kundenmanagement, Rechnungswesen und Business Intelligence. Die Software hat verschiedene Auszeichnungen erhalten, insbesondere für hervorragende Technologie und Ergonomie.

www.comarch.de/erp