

ERP-SOFTWARE

Software für Planer

Rund 300 Varianten von Unternehmenssoftware stehen Händlern zur Verfügung – so treffen Sie die richtige Wahl

Als zahlreiche Online-Versandhändler vor Jahren mit dem Verkauf von Produkten übers Internet begonnen haben, waren die Unternehmensstrukturen übersichtlich und die Versandmengen noch relativ gering. Mittlerweile sind die Anforderungen an eine Unternehmenssoftware (Enterprise Resource Planning, ERP) gestiegen und die damalige Lösung – die meist ohne große Analyse angeschafft wurde – ist nicht mehr zweckmäßig.

Die Online-Versandhändler sind groß geworden, zahlreiche Mitarbeiter sind dort beschäftigt und der Funktionsbedarf ist in Richtung ERP-System für einen Mittelständler gewachsen.

Wer braucht ERP-Software?

Steigt die Anzahl der User über zehn, ist häufig eine größere Software-Lösung sinnvoll, die im Unternehmensnetzwerk betrieben werden kann und bei der auch Applikations- und Datenbankstruktur getrennt sind. Dies bedeutet zum einen eine bessere Performance der Software, und die getrennte Datenbank bietet bessere Möglichkeiten zur Datenauswertung (auch mit externen Reporting-Tools).

Die Unternehmensprozesse sind über die Jahre komplexer geworden, ebenso ist die Frequenz (Anzahl der Bestellungen, Reklamationen) gestiegen. Meist werden nicht alle Funktionen von der alten Software unterstützt, was manuelle Bearbeitungsschritte notwendig macht. Werden dazu Mitarbeiter abgestellt, die täglich Daten eingeben oder übertragen (Verbuchung von Zahlungseingängen oder Anlage von Reklamationen), entstehen dadurch höhere Prozesskosten als notwendig. Diese Potenziale können durch eine neue ERP-Software gehoben werden, womit ein höherer Automatisierungsgrad möglich ist.

Funktionsanforderungen, die damals noch nicht im Fokus standen, sind mitt-



Zahlen im Griff: ERP-Software hilft, den Überblick über das gesamte Unternehmen zu behalten

lerweile von elementarer Bedeutung. So zählen heute sehr stark Themen wie Verwaltung mehrerer Mandanten, Lagerverwaltung, Retourenmanagement, dezentrale Standorte (Geschäftspartner), Fibu/Controlling und Auswertungen/Reporting.

Die Nadel im Heuhaufen

In Deutschland gibt es rund 300 verschiedene ERP-Systeme. Die Suche nach dem richtigen System kann der Suche nach der Nadel im Heuhaufen gleichen. Hinzu kommen noch zahlreiche Branchenlösungen, die sich auf die vertikale Funktionstiefe spezialisiert haben. So kann für einen Textil-Versandhändler durch seine speziellen Anforderungen (Color-Size-Matrix, Saisonkollektion, Lots/Sortimente)

die Systemauswahl zu einem anderen Ergebnis führen als bei einem Versandhändler für Gesundheitsprodukte. Folgende Vorgehensweise ist zu empfehlen:

1. Prozessanalyse
2. Lastenheft (Anforderungskatalog)
3. Vorauswahl
4. Endauswahl (Systemtest)

Prozessanalyse

Zu Beginn sind die Prozesse im Unternehmen zu erfassen; sie werden gemeinsam im Team auf Schwachstellen untersucht. Das Ziel hierbei ist, bisherige Arbeitsabläufe zu optimieren und gemeinsam einen neuen Soll-Prozess zu definieren, der zukünftig Verbesserungen bringt. Die Erfahrung zeigt, dass 20 Prozent der

Prozesse bis zu 80 Prozent des gesamten Optimierungspotenzials bringen. Von vorrangiger Bedeutung ist die Betrachtung der Kerngeschäftsprozesse, das heißt insbesondere von Prozessen

- mit hohem Wertschöpfungsanteil,
- mit dem engsten Kundenkontakt,
- mit Auswirkungen auf die Kundenzufriedenheit (etwa Qualität, Termintreue), in denen die Wettbewerber stärker sind.

Lastenheft (Anforderungskatalog)

Nachdem die Unternehmensprozesse definiert wurden, können diese auch die Grundlage bilden, um den Funktionsbedarf einer ERP-Software zu beschreiben. Wenn der Prozessablauf es vorsieht, die Eingangrechnungskontrolle über Abteilungen hinweg zu automatisieren, so leitet sich daraus ein gewisser funktionaler Bedarf an eine Software ab. All diese Kriterien, die vom ERP-System gefordert werden, sind zu dokumentieren. Als „Last“ wird nicht nur der heutige Zustand im Sinne des Status quo beschrieben, sondern es sollen möglichst auch künftige Entwicklungen berücksichtigt werden. Die Internationalisierungsstrategie, das geplante Unternehmenswachstum, der Aufbau weiterer Töchter oder Niederlassungen und vieles mehr gilt es zu bedenken. Werden Schnittstellen zu anderen Systemen notwendig (etwa zu Payment-Anbietern, eBay, Preisportalen, Web-Shops, Katalogimport, Versanddienstleistern), sind diese Anforderungen ebenfalls zu dokumentieren. Je besser ein ERP-Anbieter diese Anforderungen im Standard erfüllt, desto schneller und günstiger kann eine Software-Einführung erfolgen.

Vorauswahl

Es werden Knock-out-Kriterien definiert, die es ermöglichen, die über 300 Systemanbieter auf die Top Ten, die zu den eigenen Bedürfnissen passen, zu verdichten. Diese Selektion ist auf der einen Seite manuell möglich; es können dazu allerdings auch kostenlose Tools im Internet genutzt werden. Neben den Knock-out-Kriterien ist die Auswahl anschließend anhand der Anzahl der Referenzen und der Anzahl der Installationen zu verfeinern. Außerdem gibt es die Möglichkeit, zwei Systeme im Rahmen eines ERP-Benchmarking zu vergleichen.

Systemtest

Der Systemtest wird meist als eintägige Veranstaltung pro Anbieter angesetzt und läuft strikt nach einem im Vorfeld festgelegten Testfahrplan ab. Da die funktionalen Aspekte in den vorigen Auswahlphasen bereits untersucht und bewertet wurden, stehen im Systemtest der Geschäftsprozess und die systemnahe Umsetzung von Geschäftsvorfällen im Vordergrund. Festgelegte Kunden-Szenarien werden mit dem System durchgespielt und bewertet. Die Mitarbeiter im Unternehmen haben so Gelegenheit, die ERP-Software in einem

Die wichtigsten Anbieter von Unternehmenssoftware

Produkt/Anbieter	Internet	Bemerkung
Actindo	www.actindo.de	Web-fähiges ERP inklusive Shop, Anbindung an eBay und Amazon, Fibu und DMS
Alea	www.alea.de	Versandhandelssoftware mit Warenwirtschaft, Logistik, Kundenmanagement (CRM) und Data Warehouse
Cosinus	www.cosinus.com	Branchenlösung: Textil; Plattform: Microsoft Dynamics NAV
Diamond / Texdata	www.texdata.de	Branchenlösung: Textil; eigener Webshop
Diva / Mac IT-Solutions	www.mac-its.com	Zielgruppe: mittlere bis größere Versandhändler; Plattform: Microsoft Dynamics NAV
D&G	www.dug-software.de	Versandhandelssoftware, Anbindung Webshop
E-Vendo Business	www.e-vendo.de	Modulares System, Komplettlösung für Handel, Produktion sowie den E-Commerce; diverse Branchen: zum Beispiel Versandhandel, Fahrradhandel
Impuls Fashion Impuls Fashion XL	www.impuls.de	Branchenlösung: Textil; Impuls Fashion XL basiert auf Semiramis
ManusERP	www.manuserp.com	Versandhandelslösung unter anderem auch für die Textil-Branche mit Schnittstelle eBay und Web-Shop (zum Beispiel Magento)
Mauve	www.mauve.eu	Versandhandelssoftware als Komplettlösung, Mietmodell (SaaS)
Mos-Tangram	www.mos-tangram.com	Versandhandelssoftware für den gehobenen Bedarf, zahlreiche Funktionen, Katalogerstellung, zahlreiche Referenzen
Pixi / Mad Geniuses	www.madgeniuses.net	Versandhandelslösung mit vielen Funktionen, zahlreiche Shop-Schnittstellen

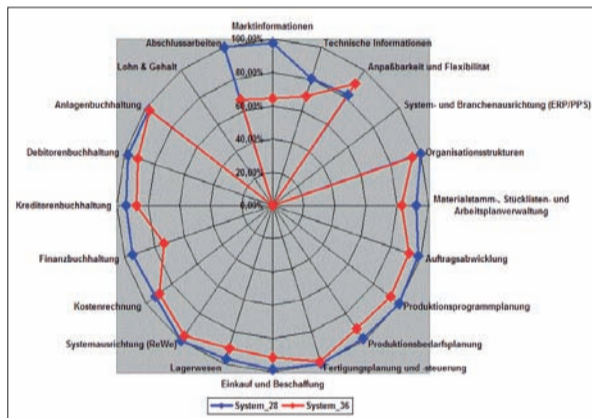
GLIEDERUNG	KRITISCH	GEFORDERT	OPTIONAL	BEZEICHNUNG	ERKLÄRUNG KOMMENTAR (INTERN)
ca. 2.500 Einzelkriterien Priorisierung der Kriterien: *kritisch *gefordert *optional					
13.4.				Verkaufskonditionen	
13.4.1.				Welche Kalkulationsverfahren werden unterstützt?	Ja <input type="checkbox"/>
	X			Nettopreis + Zuschlag	
		X		Standardverkaufspreis (z.B. bei Artikeln Preisbindung)	
			X	Optische Rundung	
			X	Rappenrundung (Schweiz)	
			X	5-ct-Rundung (z.B. Finnland, Holland)	
13.4.2.				Auf welcher Ebene kann die Preisdefinition erfolgen?	<input type="checkbox"/>
				für alle Kunden	
				für einzelne Kundengruppe	
				für einzelne Kunden	
13.4.3.				Welche Rabattarten werden unterstützt?	Ja <input type="checkbox"/>
				prozentualer Rabatt	
				absoluter Rabatt	
				Naturalrabatt (gleicher Artikel)	
				Naturalrabatt (anderer Artikel)	
				Mengenstaffeln	
				Wertstaffeln	
				bis zu 5 Staffeln	
				6 bis 10 Staffeln	
				mehr als 10 Staffeln	
				Zusatzfrage	
				Zusatzfrage: Für individuelle, spezielle Anforderungen wird eine Zusatzfrage formuliert.	

Prioritätenliste: Mit einem Lastenheft werden Anforderungen an die Software formuliert

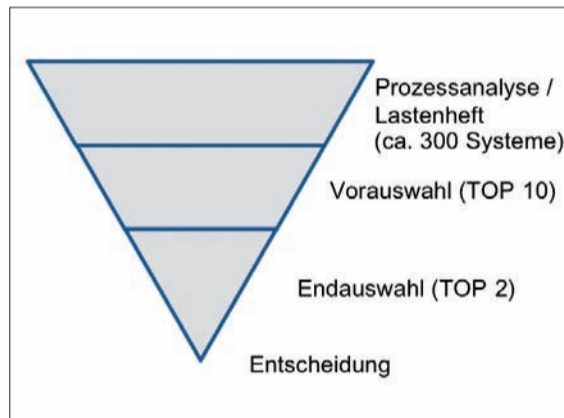
griffigen Praxistest kennenzulernen und bekannte Geschäftsprozesse in einer neuen Software-Umgebung zu simulieren. Durch diese Vorgehensweise schaffen Sie eine breite Akzeptanz für das zukünftige System, da die Mitarbeiter selbst bewerten und entscheiden können, mit welchem „Werkzeug“ später gearbeitet werden soll. Zudem können während dieser Veranstaltung fachliche Fragen auf einem hohen Niveau thematisiert werden.

verse-Quote (zum Beispiel Textil) eine hochautomatisierte Lösung auswählen, die schon dem Kunden im Webshop die Möglichkeit gibt, die Retoure auszulösen.

Durch die mittlerweile zahlreichen und unterschiedlichen Zahlungsarten, die im Webshop angeboten werden (Kreditkarte, Lastschrift, Sofortüberweisung, Vorkasse, Nachnahme etc.) müssen unterschiedliche Prozesse im System abgebildet werden. Was der Webshop im Checkout-Bereich als



Der Benchmarking-Prozess zeigt, wie gut eine untersuchte ERP-Software die Anforderungen des Lastenhefts erfüllt



Trichtermodell: Nach dem Ausschlussprinzip werden Systeme aussortiert, bis das übrigbleibt, das perfekt passt

Online-Versandhändler brauchen eine Extrawurst

Die ERP-Software für Web-Versandhändler muss ganz spezielle Funktionen bieten: Die bidirektionale Schnittstelle zu gängigen Web-Shops wie XT-Commerce, Oxid eSales oder Magento stellt den Datenaustausch zwischen beiden Systemen sicher. Neben dem eigenen Webshop werden oft auch auf eBay und Amazon Artikel eingestellt. Diese Datenversorgung und Bestellabwicklung sollte ebenfalls von einem guten ERP-System unterstützt werden. Einige Systeme bieten den Datenaustausch per EDI (Electronic Data Interchange) an.

Während für andere Branchen das Thema Gutscheine von geringer Bedeutung ist, spielt es für den Web-Händler eine zentrale Rolle, um Kaufanreize zu schaffen. Hier sind oft komplexe Anforderungen (Kaufgutschein, Geschenkgutschein, mit/ohne Versandkosten, Artikelgruppenbezogen etc.) an der Tagesordnung.

Bis heute ist das Thema Retourenmanagement eine ungelöste Baustelle. Die meisten Systeme bieten hier keine vernünftige Lösung an. Deshalb sollte man besonders in Branchen mit einer hohen Re-

zahlungsart anbietet, muss vom ERP-System als offene Position zum Kundenauftrag verwaltet und zugeordnet werden können. So werden von den Payment-Providern die Erstattungen oft wöchentlich als Gesamtsumme überwiesen. Die Zuordnung und Verbuchung kann ein modernes ERP-System abnehmen. OP-Positionen können Buchungspositionen ausziffern, da die Buchungen direkt per HBCI (Home Banking Computer Interface) vom Bankkonto eingelese und verarbeitet werden.

Moderne Workflow-Systeme können die Prozessabläufe nach Regeln und Bedingungen automatisieren. Damit lassen sich im Bereich der Eingangsrechnung, Retourenabwicklung und beim Inbound-E-Mail-Management wesentliche Vereinfachungen erreichen.

ALEXANDER RIEZLER



Der Autor
Alexander Riezler ist Inhaber von Quant Consulting und berät als unabhängiger Experte bei der Auswahl von ERP-Systemen und E-Commerce im Einsatz.
www.quant-consulting.de

CMS

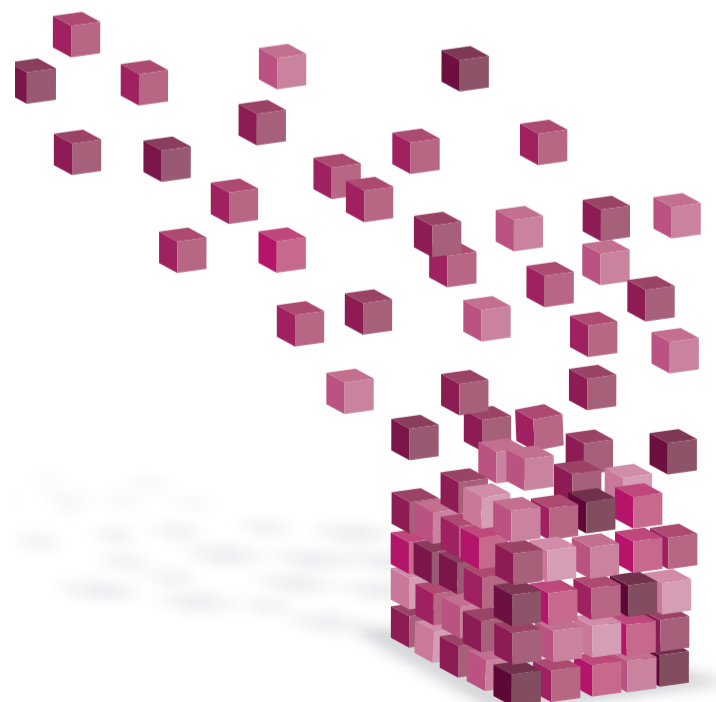
First Spirit 4.2

Optimieren Sie Ihr Content Management

Jetzt kennenlernen:
www.e-Spirit.com/4_2

Referenzen ansehen!

- Konzernstandard bei führenden Unternehmen
- Mehrfachverwendung von Inhalten
- Portalintegration in SAP, IBM und MOSS
- CI-Konformität über multiple Ausgabekanäle



e-Spirit