



Schaltzentrale „Warenwirtschaft“ – Wie finden Händler das passende System?

Webinar | 26. Februar 2025 | Kampagne „Erfolgreich handeln“

Agenda

- 1 Kampagne „Erfolgreich handeln“
- 2 Was ist ein Warenwirtschaftssystem?
- 3 Warum brauche ich eigentlich ein Warenwirtschaftssystem?
- 4 Wie komme ich zum passenden Warenwirtschaftssystem?
- 5 Fazit und Ausblick



① Kampagne „Erfolgreich handeln“

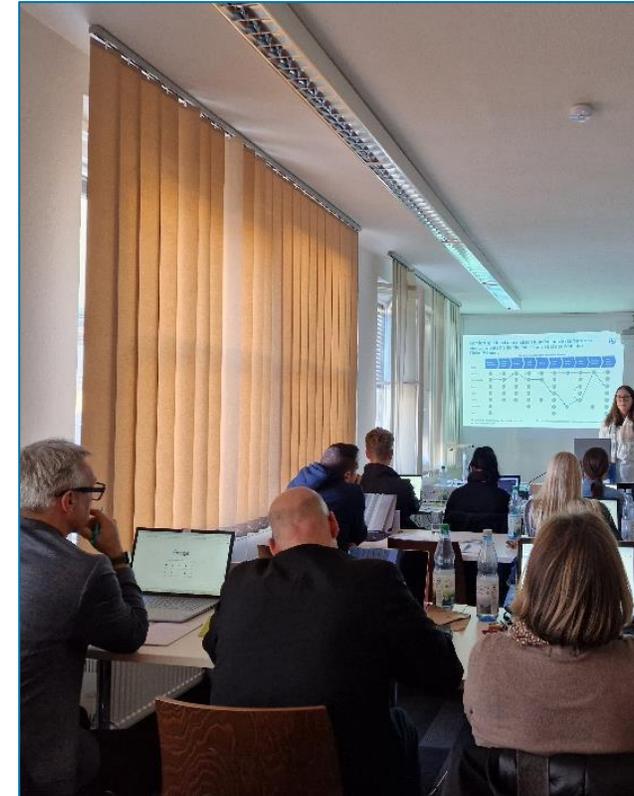
Projekt „Erfolgreich handeln“ des Bayerischen Wirtschaftsministeriums

Der Handel soll wettbewerbsfähig bleiben – wir unterstützen dabei!

Die Corona-Pandemie, der Krieg in der Ukraine und die damit verbundenen Preissteigerungen haben massiven Einfluss auf den Handel. Geändertes Einkaufsverhalten, veränderte Kundenbedürfnisse, hohe Energiekosten – wer in Zukunft noch erfolgreich sein will, muss sich anpassen. Die Kampagne „Erfolgreich handeln“ **des Bayerischen Staatsministeriums für Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie** hilft Ihnen dabei!

Projektlaufzeit: bis Dezember 2028

www.erfolgreich-handeln.bayern



Unser Bildungsangebot für Sie!

Unsere Formate



Workshops



Webinare



Infoblätter

Unser Auftritt



Website



Newsletter



Mediathek

Unsere Themen

- E-Commerce
- Digitale Prozesse
- Nachhaltigkeit
- Digitale Sichtbarkeit
- Neue Geschäftsmodelle
- Soziale Medien
- IT-Sicherheit
- Bezahlverfahren
- ... und viele weitere



2 Was ist ein Warenwirtschaftssystem?

Suchen wir mal in der Enzyklopädie der Wirtschaftsinformatik

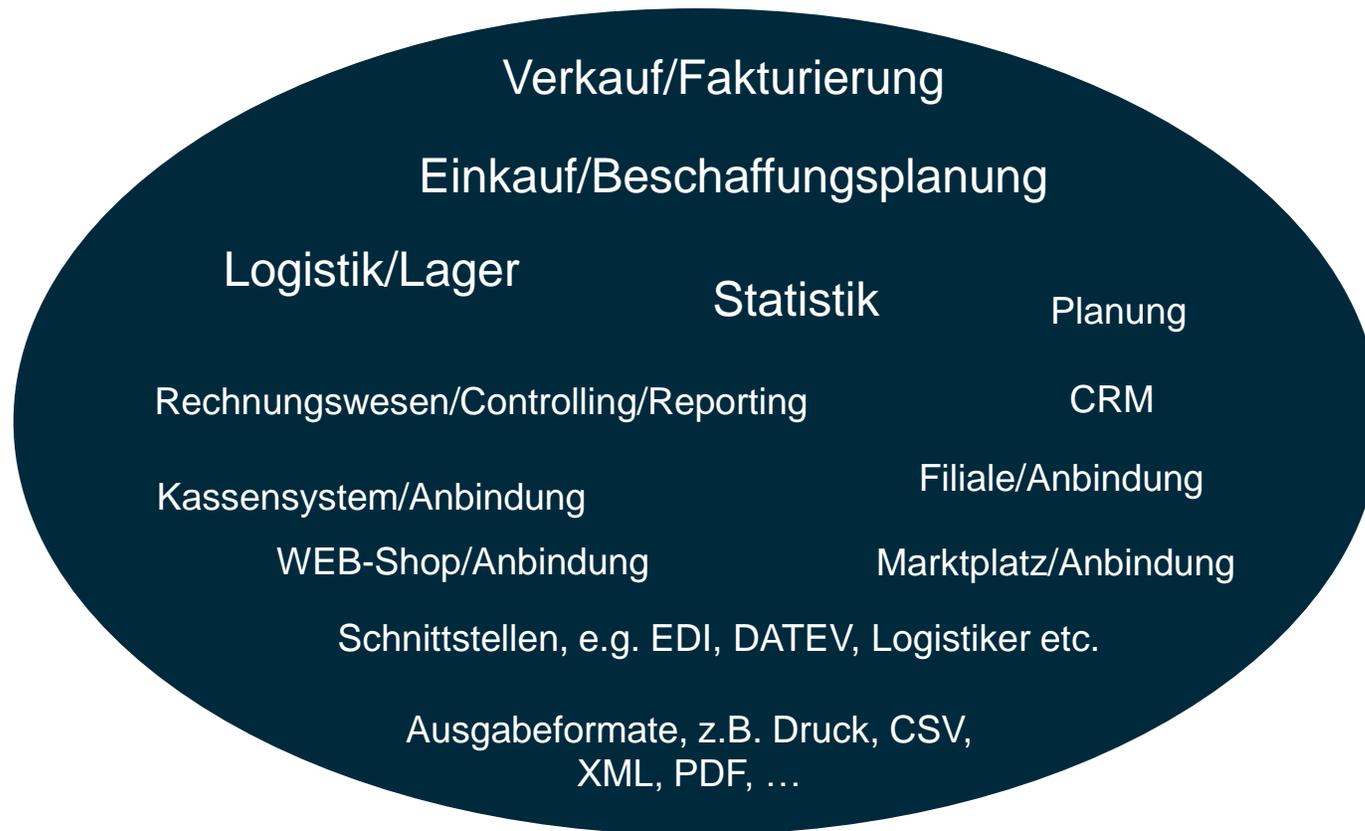
Das **Warenwirtschaftssystem** ist das zentrale
IT-System in Handelsunternehmen.

Es unterstützt die dispositiven, logistischen und abrechnungsbezogenen Aufgaben eines
Handelsunternehmens.

Es ist zu unterscheiden zwischen zentralen Warenwirtschaftssystemen und
Filialwarenwirtschaftssystemen, die als dezentrale Systeme nur Funktionalitäten der Filiale
unterstützen.



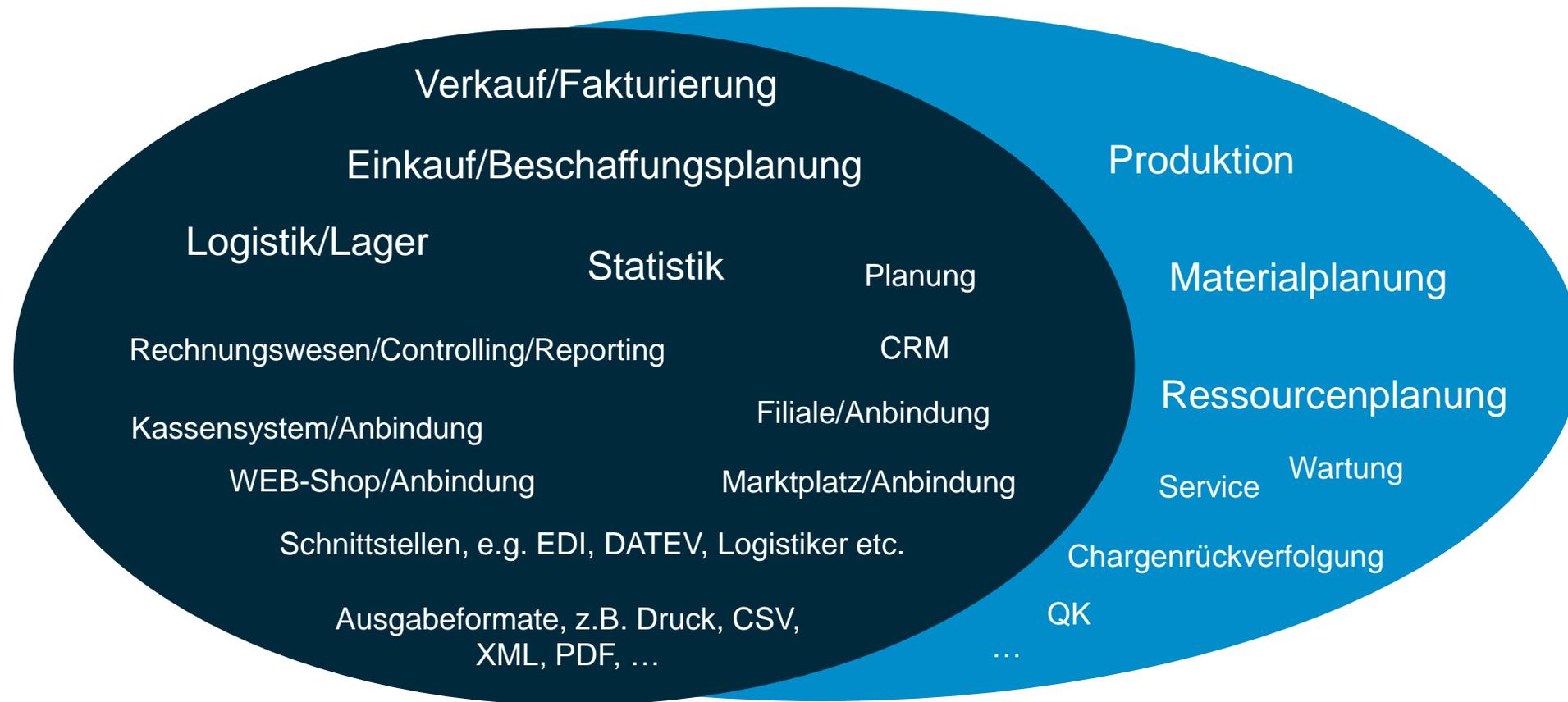
Funktionen eines Warenwirtschaftssystems



Quelle: In Anlehnung an Jürgen Richter, catalyso



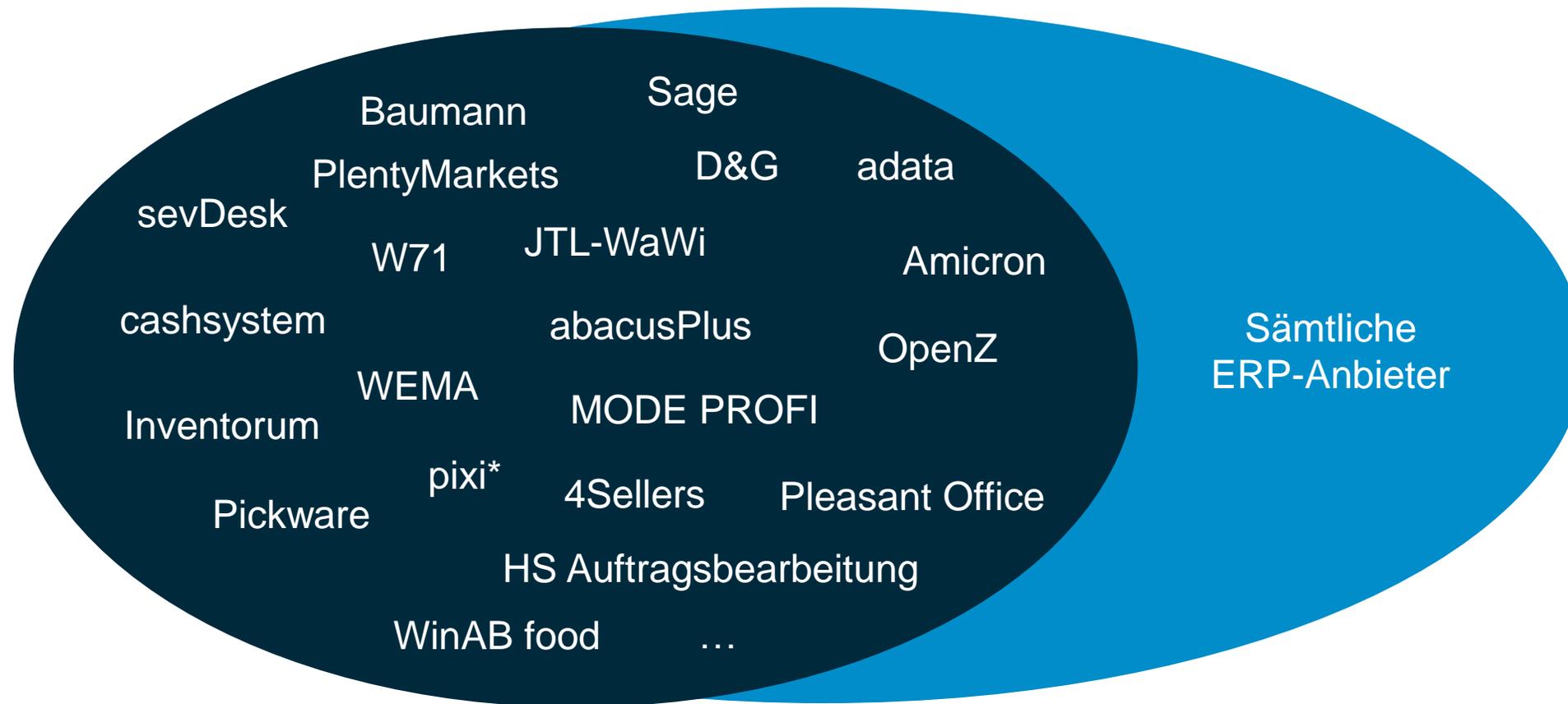
Warenwirtschaft vs. ERP-System



Quelle: In Anlehnung an Jürgen Richter, catalyso



Softwarebeispiele



Quelle: In Anlehnung an Jürgen Richter, catalyso



③ Warum brauche ich eigentlich ein Warenwirtschaftssystem?



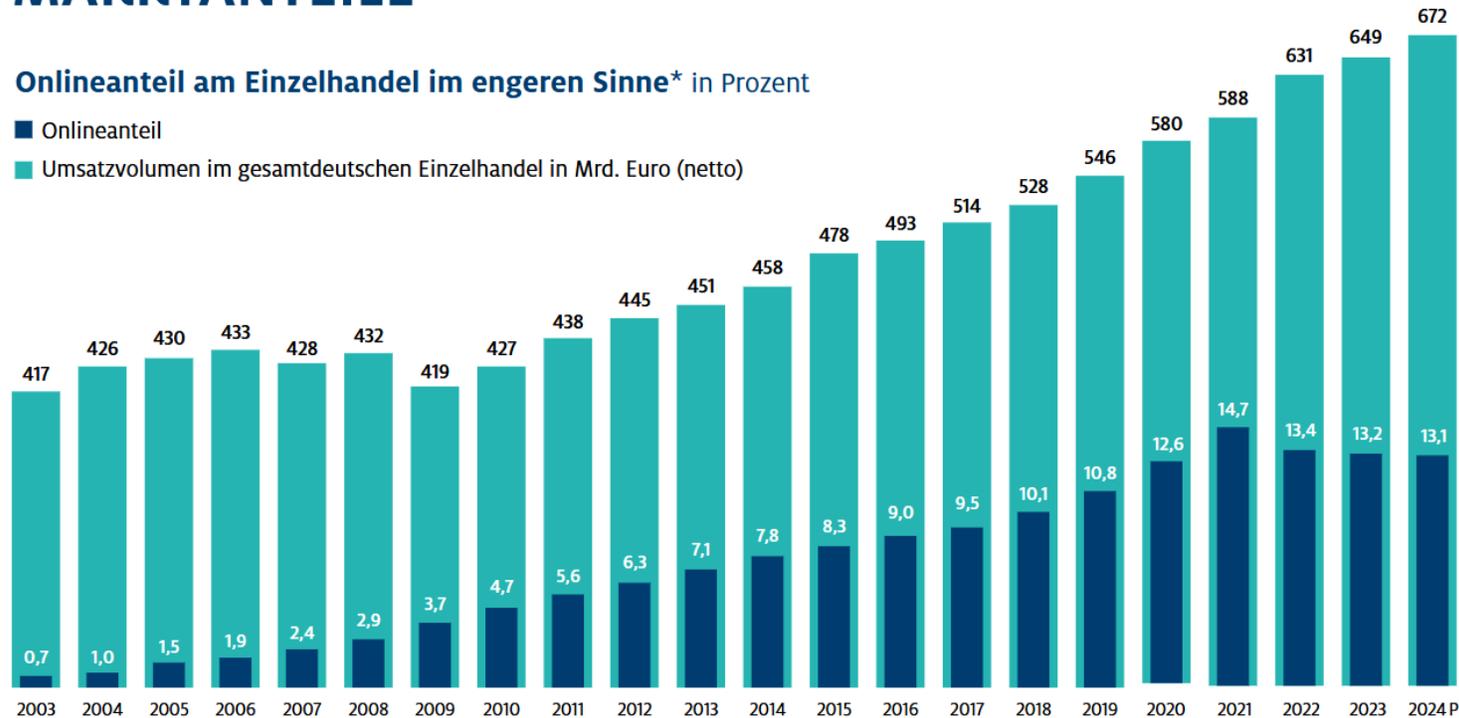
Der Anteil des E-Commerce am deutsche Einzelhandelsumsatz wächst kontinuierlich

MARKTANTEILE

Onlineanteil am Einzelhandel im engeren Sinne* in Prozent

■ Onlineanteil

■ Umsatzvolumen im gesamtdeutschen Einzelhandel in Mrd. Euro (netto)



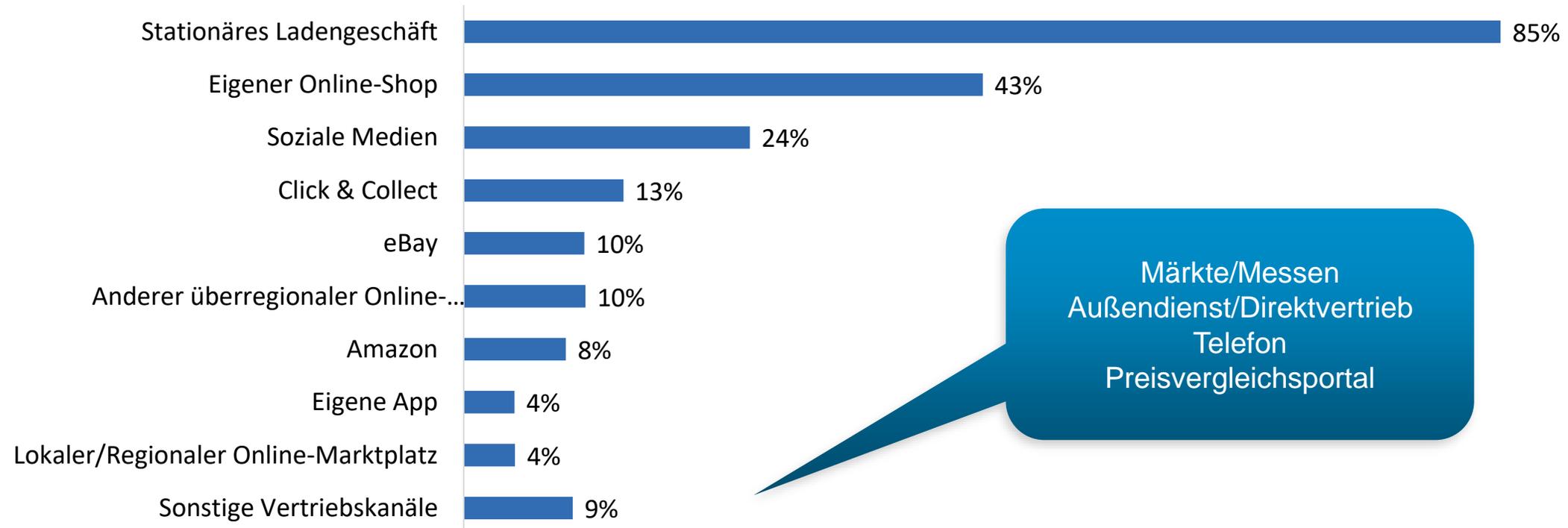
* Einzelhandel im engeren Sinne bezeichnet die institutionellen Einzelhandelsformen in Deutschland einschließlich ihrer Onlineumsätze, ohne Apotheken, Kfz-, Brenn- und Kraftstoffhandel.

P = Prognose 2024; Stand März 2024

Quelle: HDE Online-Monitor 2024

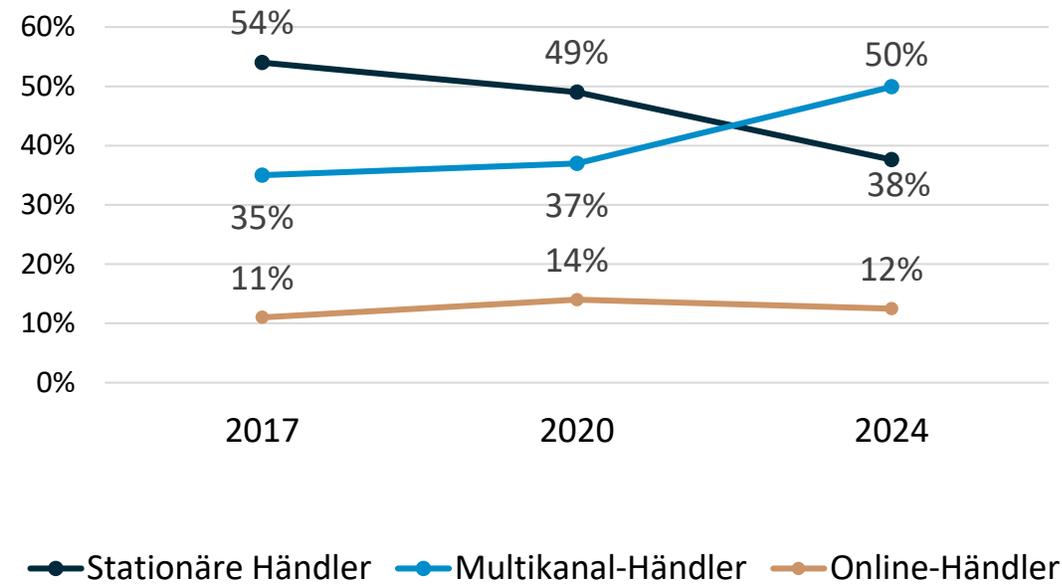
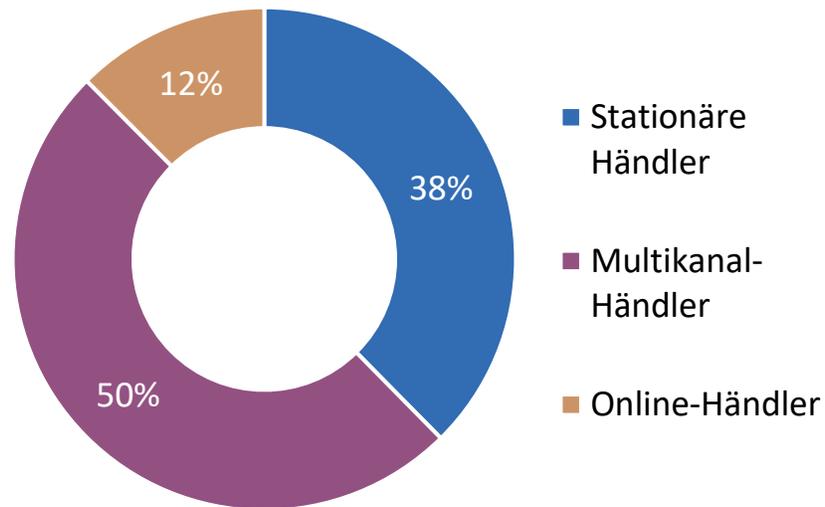
Das stationäre Ladengeschäft ist nach wie vor der meistgenutzte Vertriebskanal

Über welche Vertriebskanäle verkaufen Sie derzeit Ihre Produkte bzw. Dienstleistungen? (Mehrfachauswahl)





Der Anteil der Multikanal-Händler hat seit 2020 stark zugenommen – rein stationäre Händler nehmen weiter ab



Definition der Händlertypen:

Stationäre Händler: Das Unternehmen nutzt ausschließlich ein oder mehrere stationäre(s) Ladengeschäft/e (und/oder Märkte/Messen) für den Verkauf seiner Produkte

Multikanal-Händler: Das Unternehmen nutzt ein oder mehrere stationäre(s) Ladengeschäft/e (und/oder Märkte/Messen) und mindestens einen Online-Kanal für den Verkauf seiner Produkte. Online-Händler: Das Unternehmen nutzt ausschließlich Online-Vertriebskanäle und ist nicht stationär aktiv.

Exkurs in die Vergangenheit: Zalando Connected Retail

Registrierungsprozess

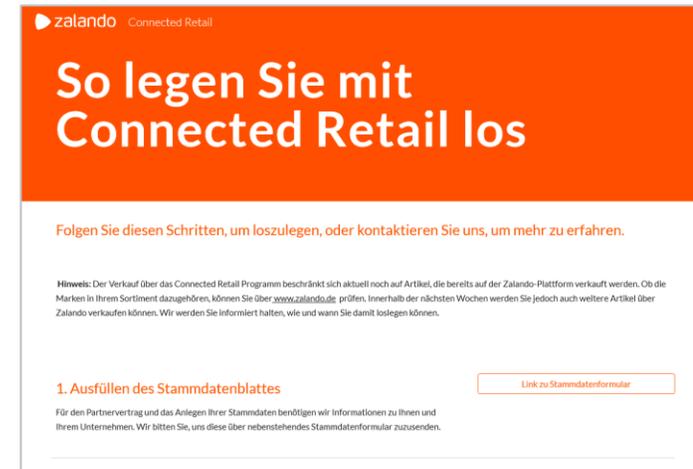
Ausfüllen des Stammdatenblattes und Unterzeichnung des Partner-Vertrages
Beantragen eines DHL Accounts oder gegebenenfalls auch mit Hermes (jedoch regional abhängig)

Sie brauchen ein Warenwirtschaftssystem, das in der Lage ist, in regelmäßigen Abständen einen CSV-Export an unsere REST-API zu pushen!

Kosten

- Sowohl die technische Anbindung als auch die Kooperation ist kostenfrei.
- Üblicherweise kostet jede weitergeleitete Bestellung eine Vermittlungsprovision, die in der Höhe vom Verkaufspreis des Artikels abhängt und zwischen 5% und 20% liegt. Schnitt 13%.
- Preise für die Artikel bestimmt der Händler

Quelle: <https://partner.zalando.com/university/article/get-to-know-zalandos-connected-retail> | <https://drive.google.com/file/d/132Q1TX3TAiMMeJSTUZ3IXCAwI0HTYUx8/view>



zalando Connected Retail

So legen Sie mit Connected Retail los

Folgen Sie diesen Schritten, um loszulegen, oder kontaktieren Sie uns, um mehr zu erfahren.

Hinweis: Der Verkauf über das Connected Retail Programm beschränkt sich aktuell noch auf Artikel, die bereits auf der Zalando-Plattform verkauft werden. Ob die Marken in Ihrem Sortiment dazugehören, können Sie über www.zalando.de prüfen. Innerhalb der nächsten Wochen werden Sie jedoch auch weitere Artikel über Zalando verkaufen können. Wir werden Sie informiert halten, wie und wann Sie damit loslegen können.

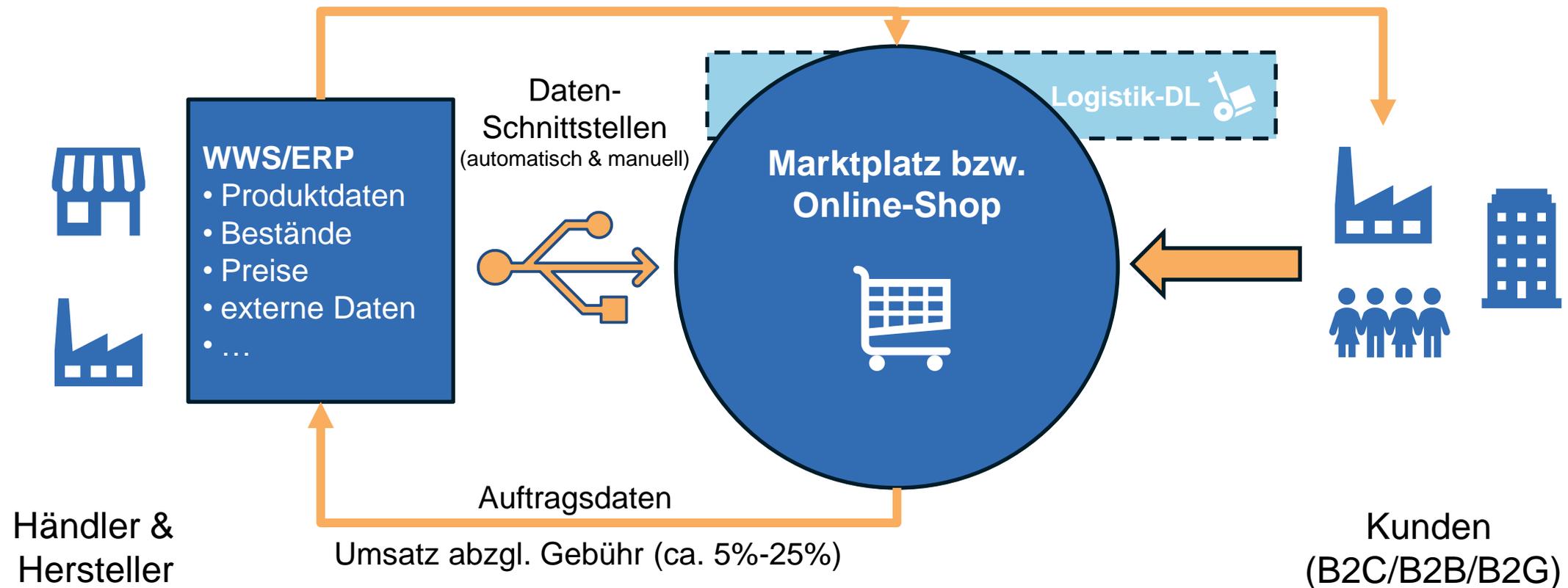
1. Ausfüllen des Stammdatenblattes [Link zu Stammdatenformular](#)

Für den Partnervertrag und das Anlegen Ihrer Stammdaten benötigen wir Informationen zu Ihnen und Ihrem Unternehmen. Wir bitten Sie, uns diese über nebenstehendes Stammdatenformular zuzusenden.



Funktionsweise von Marktplätzen bzw. Online-Shops

Lieferung an den Endabnehmer oder an einen Dienstleister (z.B. Marktplatz)



9 von 10 Händlern nutzen digitale Anwendungen für innerbetriebliche Prozesse – je größer der Händler, desto häufiger

Welche Technologien/Anwendungen haben Sie für innerbetriebliche Abläufe (Back-Office-Abläufe) in Ihrem Unternehmen im Einsatz? Mehrfachauswahl möglich

	2024	2020
Warenwirtschaftssystem	64% (-)	64%
Finanzbuchhaltungssystem	59% (+4)	55%
Digitales Kassensystem	58% (+6)	52%
Kundenverwaltung (Kundendatenbank, CRM)	54% (-9)	63%
Digitalisierung von Papierdokumenten	48% (+6)	42%
Versand elektronischer Rechnungen	46% (+3)	43%
System zur Personalverwaltung	27% (-)	27%
Tools zur Unternehmenssteuerung	25% (+1)	24%
ERP-System (Produktions- und Ressourcenplanung)	14% (-2)	16%
PIM-System (Produkt-Informations-Management-System)	10% (-4)	14%

Quelle: ibi-IHK-Handelsstudie 2024; n = 2.108 (alle Unternehmen); n = 1.441 (2020)

Aufwand einzelner Themen und Aufgaben beim Aufbau eines Online-Shops

Thema/Aufgabe	Höher als erwartet	Wie erwartet	Niedriger als erwartet	Kein Thema bei der Umsetzung
Aufbereitung bzw. Bereitstellung der Produktdaten	55%	35%	8%	2%
Projektkoordination im Allgemeinen	52%	41%	3%	5%
Anpassung der eingesetzten Standardsoftware	46%	43%	6%	5%
Konfiguration bzw. Parametrisierung von Standardmodulen	38%	45%	8%	9%
Integration bzw. Anpassung der Unternehmensprozesse	36%	42%	3%	19%
Umsetzung kundenindividueller Preislisten	35%	31%	3%	31%
Verknüpfung des Shop-Systems mit weiteren Vertriebskanälen	32%	34%	5%	29%
Akzeptanz und Nutzung durch den Kunden	29%	48%	18%	5%
Identifikation der "richtigen" Agentur	23%	44%	6%	27%
Entwicklung des Layouts des Shops	20%	71%	8%	2%
Commitment und Akzeptanz der eigenen Mitarbeiter	18%	62%	9%	11%
Zuweisung der unterschiedlichen Autorisierungsebenen	18%	46%	8%	28%
Kundenspezifische Nutzeroberfläche	17%	39%	3%	41%
Auswahl und Integration der Zahlungsverfahren/PSPs	15%	45%	12%	28%

Quelle: ibi research; Studie „B2B-E-Commerce 2020“; 75 < n < 78 Experten | Frage: „Wie war der Aufwand der folgenden Themen/Aufgaben bei der Umsetzung Ihres Online-Shops?“



4 Wie komme ich zum passenden
Warenwirtschaftssystem?

Die Bestandsaufnahme ...

Wer bin ich? (Innensicht)

- Branche
- Geschäftsmodell (online, stationär, beides)
- Startup oder etabliert (IT/Prozesse)
- Vorhandene/Genutzte Infrastruktur
- Filialgeschäft, Vertriebskanäle
- Lager (zentral/dezentral)
- Paketgröße/Verpackungsmaterial
- Transaktionsvolumen
- Eigene Produktion/Konfektionierung?
- Prozesskomplexität
- Vorhandene Verträge
- ...

Angebotsseite (Auswahlkriterien)

- Paketgrößen (Produkte, Gewicht und Verkaufsmenge beachten)
- Paketshop oder Geschäftskundenvertrag
- Konditionen für Hin- und Rückporto
- Einer oder mehrere Versanddienstleister (u. a. Vorgaben von Marktplätzen beachten; Abholzeitpunkte, ...)
- Shop- und Systemanbindung (Schnittstellen)
- Versanddauer
- Schadensfall
- Kundenservice
- Zustellversuche
- Lieferqualität
- Retourenmanagement
- ...

Achten Sie auf eine professionelle Softwareauswahl

- Systemauswahl der eigenen Situation anpassen – Welche Lösungen kommen überhaupt in Frage?
- Auswahl und Einführung einer WaWi als Projekt behandeln → strukturierter Prozess
- Ziele identifizieren – was will ich erreichen? Verbesserungspotenziale?
- Präzise Beschreibung der eigenen Anforderungen aus Prozesssicht, nicht aus funktionaler und technischer Sicht
 - Ermittlung von Soll-Prozessen und prozessualen Anforderungen
 - Entwurf von Soll-Prozessen; ggf. mit externen Beratern
 - Abstimmung der Soll-Prozesse mit Fachbereichen im Rahmen von Workshops
 - Erstellung einer finalen Soll-IT-Systemlandkarte
- Nicht immer die Standard-Software an die Prozesse anpassen → eigene Abläufe anpassen!
- Je komplexer das Umfeld und die Anforderungen, desto klarer muss die Kommunikation mit den potenziellen Anbietern sein
- Strukturierte Workshops entlang der Kernprozesse nach vorgegebener Agenda – kein „Bilder gucken“; in weniger komplexen Umfeldern evtl. Testinstallation
- Je komplexer das Umfeld, desto individuellere Verträge, ggf. mit fachlicher und juristischer Begleitung



Beispiel für die Zielfestlegung: Was veranlasst uns, eine neue Software einzuführen?

Aktuelles System	Fehler/Probleme (Beispiele)
XY Software als ERP-System	Extrem lange Ladezeiten
	Generell fehlerhafte Kommunikation von Schnittstellen zwischen ERP und Amazon/Shopware/ ebay etc.
	Fehlende oder falsche Synchronisierung der Daten bezüglich Artikelbeschreibung, Preis, inaktive Artikel, Bilder, angehängte Daten, Lagerbestand und viele mehr
	Keine Rückkoppelung/Aktualisierung des Bezahlstatus (Shopware)
	Keine Rückkoppelung/Aktualisierung des Versandstatus und damit Sendungsnummern-Übertragung
	Es kann keine Umsatzsteuer-Voranmeldung aus dem System abgegeben werden
	Zusammenfassende Meldung kann nicht abgegeben werden
	Diverse Aufbaufehler des Programms (nicht klar aufrufbare Reports)
	Teilweise falsche Verbuchungen im System (z.B. Amazon-Werbekosten)
	Allgemein fehlerhafte Buchungen, die nicht zugeordnet werden können (z.B. Einlesen MT-940-Datei)

Beispiel für die Zielfestlegung: Was ist unser Vorhaben, welche Leistungen müssen erbracht werden?

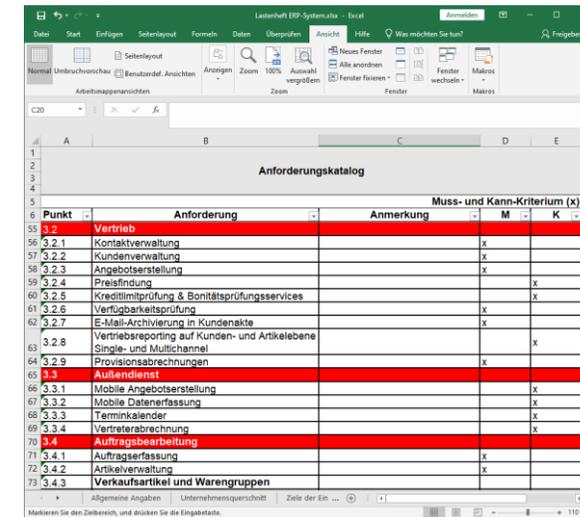
Künftiges System	Grob skizzierte Anforderungen
?	Gewährleistung IT-Sicherheit und Übertragung von verschlüsselten Daten
	Übertragung aller relevanten Artikeldaten über Schnittstellen an die gängigen Marktplätze (Amazon, Shopware, ebay)
	Einfache Artikelanlage im System mit diversen Details sollten möglich sein
	Einwandfreie Synchronisierung der Daten (sollte auch mit einem Klick möglich sein)
	Wechselseitige Kommunikation mit einschlägigen Zahlungsanbietern (z.B. Klarna, Paypal)
	Auftragsabwicklung ohne manuelles Eingreifen
	Umsatzsteuerliche Regelungen als automatisierter Prozess
	Versandstatus und Zahlungsstatus im Shop aus dem ERP heraus aktualisieren
	Übernahme und Integration von Alt-Daten aus dem bestehenden ERP-System in das neue.
	Hoher Automatisierungsgrad (z.B. Verbuchung, Lieferschein erzeugen, etc.)

Beispiel für die Zielfestlegung: Was sind unsere Ziele der Software-Einführung?

Ziele	
Ziele	Gewährleistung der IT-Sicherheit und Datenschutz
	Digitale Prozessautomatisierung und Optimierung zur einfacheren Abwicklung
	Steigerung der Personaleffizienz: Verminderung der manuellen Ressourcen bei gleichzeitigem Einsetzen in herausfordernde und nicht-administrative Tätigkeiten (Marketing, Vertrieb und weitere)
	Generierung aussagekräftiger Datenanalysen zum Zwecke der Prozess- und Produktoptimierung
	Implementierung der Customer Centricity (Neukundengewinnung und Bestandskundenbindung anhand digitalisierter Prozesse bei der Bestellung)

Erstellen eines Anforderungskatalogs

- Eingrenzung relevanter Auswahlkriterien (Funktionen, Skalierbarkeit, Preis, ...)
- Fachbereichsbezogene Selektion und Gewichtung der funktionalen Kriterien; ggf. während eines gemeinsamen Workshops (z. B. Buchhaltung, Vertrieb)
- Identifizierung weiterer prozessspezifischer Anforderungen an ein neues WaWi-System
- Erstellung eines Pflichten- bzw. Lastenhefts (oft Grundlage für eine spätere Ausschreibung)
- Durchführung der Vorauswahl
 - Marktrecherche (Googlen, Messen, Literatur, Gespräche mit anderen Händlern, ...)
 - Workshop zur Bestimmung der engeren Auswahl von Systemen
 - Ggf. Systemgestützter Abgleich Anforderungen mit funktionalem Umfang der Systeme
- Einholen von Angeboten (Zusendung des Lastenhefts)

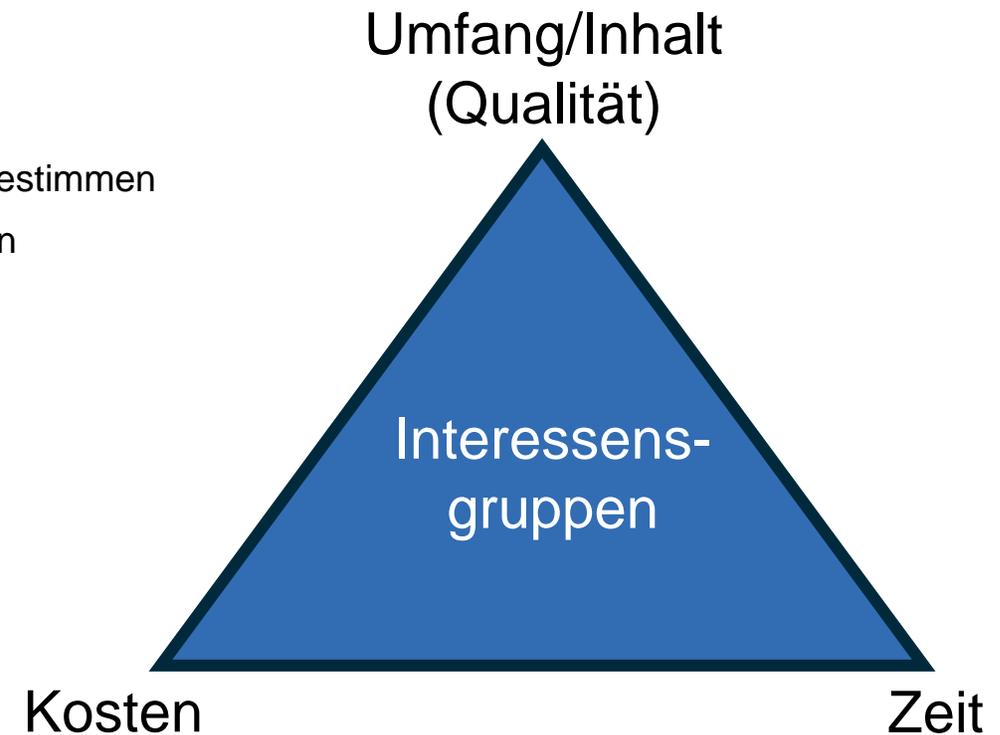


Punkt	Anforderung	Anmerkung	Muss- und Kann-Kriterium (x)	M	K
3.2	Vertrieb				
3.2.1	Kontaktverwaltung		x		
3.2.2	Kundenverwaltung		x		
3.2.3	Angebotsstellung		x		
3.2.4	Preisfindung				x
3.2.5	Kreditprüfung & Bonitätsprüfungsservices				x
3.2.6	Verfügbarkeitsprüfung		x		
3.2.7	E-Mail-Archivierung in Kundenakte		x		
3.2.8	Vertriebsreporting auf Kunden- und Articlebene Single- und Multichannel				x
3.2.9	Provisionsabrechnungen		x		
3.3	Auftragsbearbeitung				
3.3.1	Mobile Angebotsstellung				x
3.3.2	Mobile Datenerfassung				x
3.3.3	Terminkalender				x
3.3.4	Vertreterabrechnung				x
3.4	Auftragsbearbeitung				
3.4.1	Auftragsfassung		x		
3.4.2	Artikelverwaltung		x		
3.4.3	Verkaufartikel und Warengruppen				

Auch ein WaWi-Projekt „unterliegt“ dem klassischen Projektmanagement-Dreieck

- Planen Sie Zeit und Ressourcen ein
- Abhängig vom Projektumfang genügend Menschen für's Team bestimmen
- Die Besten, nicht die am Besten verfügbaren Ressourcen, nutzen
- „Primat“ des operativen Geschäfts
- Rechtzeitig anfangen
- In Teams Menschen motivieren
- Raum schaffen, Entlastung vom operativen Geschäft befreien
- Team auf die Aufgabe vorbereiten
- „Highlander“-Prinzip

Die Einführung einer WaWi ist kein „Nebenjob“!



Quelle: In Anlehnung an Jürgen Richter, catalyso

Planen und überwachen Sie Ihr Projekt sorgfältig!

- Realistische Zeit- und Zielvorgaben – klare Begrenzung
- Phasen und Meilensteine – was muss bis wann erledigt sein
- Klare Zuständigkeiten in Teams
- Klare und transparente Kommunikation (Protokolle) – auch an Dienstleister
- Risikoeinschätzung, z.B. Engpässe, besonders bei umfangreicheren Projekten
- Feste Kontrollmechanismen, besonders in Teams
 - Fortschrittskontrolle Plan vs. Ist
 - Lenkungsausschuss
 - ...

Gründliche Planung und laufende Überwachung ist die Basis des Projekterfolgs!

Führen Sie Ihr Projekt solide durch!

- Jeden Prozess gründlich spezifizieren und konfigurieren
- Modifikationen vermeiden – keine „lila Gänseblümchen“
- Eine ordentliche Prozessdokumentation erstellen
- Entscheidungen ohne Zeitverzug herbeiführen – keine „losen Enden“ zulassen
- Je mehr Menschen eingebunden sind, desto wichtiger ist die laufende und zeitnahe Abstimmung (Kommunikation)
- Die Geschäftsleitung ist Teil des Projekts – Leitung oder Lenkung
- Bei Verzögerungen sofort gegensteuern
- Nach Bedarf Eskalationsmechanismen festlegen

Solides Handwerk und schnelle Entscheidungen bestimmen das Ergebnis!

Testen, testen, testen!

- Testpläne erstellen
- Funktions-, Prozess- und Integrationstests unterscheiden
- Klare Akzeptanzkriterien
- Integrationstests nach Drehbuch
- Testbeschreibung und Dokumentation

Ein erfolgreicher Produktivstart kann nur durch gründliche und bestandene Tests gewährleistet werden!

Planen Sie den Produktivstart sorgfältig!

- Sicherstellen, dass alle Aktivitäten zum Übergang generalstabsmäßig geplant werden
 - Datenkonvertierungen – Stammdaten, Bestände, Salden, OPs etc.
 - Manuelle Datenpflege
 - Abschluss von Aufträgen im Altsystem; Erfassungsbeginn im Neusystem Inventur
 - Deaktivierung und Aktivierung von Altsystem, Neusystem, Schnittstellen etc.
 - ...
- Festlegen wie das Hochfahren erfolgen soll – welche Aufträge etc.
- Sicherstellen, dass Zeitpuffer eingeplant sind
- Geeignete Zeitpunkte festlegen
- Auf Planung von Fall-Back-Szenarien achten
- Go-Live-Support sicherstellen

Ein gut vorbereiteter Start stellt sicher, dass der Betrieb schnell wieder auf 100% läuft!

Denken Sie an die Zeit danach!

- Den „Hammer“ in der Hand behalten
- Klare Verantwortungsstrukturen etablieren
- Support sicherstellen – Keyuser, IT, externe Dienstleister ...
- Prozesse weiterentwickeln
- Dokumentation pflegen
- Digitalisierungsprozess weiter vorantreiben – jede Routine lässt sich digitalisieren
- Weiterbildung nicht vernachlässigen

Stillstand bedeutet Rückschritt!



5 Fazit und Ausblick

Fazit und Ausblick

- Ein passendes Warenwirtschaftssystem ist für die Zukunft des Groß- und Einzelhandels unabdingbar!
- Eine gründliche Vorbereitung ist erfolgsentscheidend. Zielsetzung festlegen und ggf. mit externer Hilfe konkretisieren!
- Anforderungen aus Prozesssicht erfassen und aufbereiten. Einbeziehung aller beteiligten Abteilungen ist notwendig!
- Nicht die Software ändern, eher die eigenen Prozesse!
- Die Einführung eines Warenwirtschaftssystems ist schieres Handwerk. Es erfordert sorgfältige Planung, solide Durchführung sowie ständige Qualitäts- und Fortschrittskontrolle!
- Projektkommunikation – intern und extern – nicht unterschätzen. Mitarbeiter mitnehmen!
- Das übergeordnete Ziel der weiteren Digitalisierung nicht aus dem Auge verlieren!
- Unternehmen müssen aber auch selber für Veränderung bereit sein („Mindset“)!



Fragen?

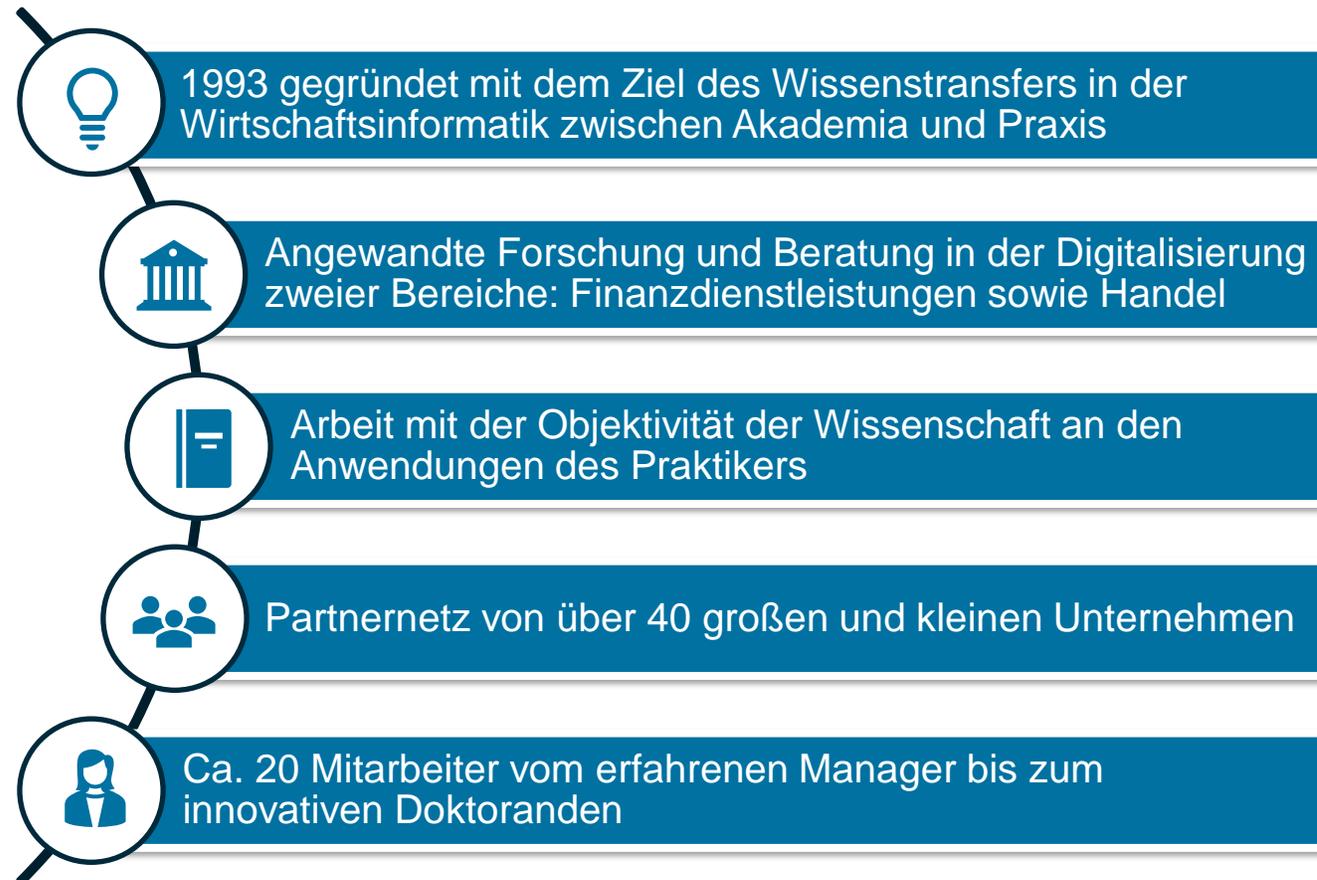
Kommende Webinare

04.03.2025	08:30 Uhr	Barrierefreiheitsstärkungsgesetz (BFSG): Was auf Händler 2025 zukommt!
12.03.2025	08:30 Uhr	Produktfotografie für den Online-Handel: Das eigene Warenportfolio im Internet gelungen in Szene setzen
18.03.2025	08:30 Uhr	Digitale Mitarbeitergewinnung: Azubis online richtig ansprechen
20.03.2025	08:30 Uhr	Secondhand und Re-Commerce: Chance und Risiko für den Handel?
01.04.2025	08:30 Uhr	Produktsicherheitsverordnung: Was Händler jetzt wissen müssen

www.erfolgreich-handeln.bayern



Über ibi research



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



ibi research an der Universität Regensburg GmbH

Galgenbergstraße 25

93053 Regensburg



0941 788391-0



erfolgreichhandeln@ibi.de





Partner & Unterstützer



research
an der Universität
Regensburg



Industrie- und Handelskammern
in Bayern



Handelsverband
Bayern
HBE



Landesverband Bayern
Großhandel · Außenhandel
Dienstleistungen e.V.



Bayerisches Staatsministerium für
Wirtschaft, Landesentwicklung und Energie
stmwi.bayern.de