

Software & IT
Aus der Praxis: So finden Versandhändler die richtige ERP-Software für ihr Unternehmen

ERP-Systeme sind ein Dauerbrenner im Versandhandel. Immer wieder reichen vorhandene Features nicht mehr aus oder Systeme sind umständlich zu bedienen. Guter Rat ist daher vielerorts teuer. Die auf Versandhandel spezialisierte Unternehmensberaterin Helga Trölenberg-Buchholz veranschaulicht deshalb, wie Versandhändler die passende Software-Lösung für ihr Unternehmen ausfindig machen.

Wenn sich Versandhändler für eine ERP-Lösung entscheiden, soll es natürlich die perfekte Software sein. Diese gibt es aber nicht, was in der Praxis aber niemanden daran hindert, danach zu suchen. Damit der Auswahlprozess nicht immer wieder abgebrochen oder vertagt wird, müssen Händler systematisch vorgehen.

Ausschreibung: Aufwändig oder hilfreich?

Wie finde ich als Versand- und Onlinehändler denn ein neues ERP? Häufig wird aus Beraterkreisen zu einer Ausschreibung geraten. Daraufhin hört man aus den Unternehmen oft kritische Fragen: Ist das nicht zu aufwändig oder zu akademisch? Warum nicht dem Bauchgefühl trauen? Reicht es nicht aus, wenn wir uns ein paar Anbieter ansehen und dann entscheiden?

Die Antwort: Mit einer Ausschreibung hat man die Chance, Transparenz und Priorität in die Anforderungen zu bringen und sich seiner Entscheidungskriterien ganz bewusst zu werden. Entscheidungen für das eine oder andere System werden nachvollziehbarer für Dritte und obendrein auch schriftlich dokumentiert.

Ob Händler die Ausschreibung selber durchführen, einen erfahrenen Berater dafür engagieren oder über eine Internetplattform für Softwareausschreibungen gehen, spielt eine ungeordnete Rolle. Damit aber die Auswahl erleichtert wird, haben sich Checklisten in der Praxis bewährt (siehe unser Beispiel auf Seite 5).

Wichtig ist auch, dass man nicht zu spät reagiert. So wird häufig ein neues ERP-System erst gesucht, wenn es nicht mehr anders geht, Anwender frustriert sind, Geschäftsvorhaben nicht umgesetzt werden können oder der alt gediente IT-Leiter in Rente geht. Dann hat sich meist ein erheblicher Investitionsstau aufgebaut.

Dieser mündet dann in einer Anforderungsliste, die meistens nach den ersten Begegnungen mit Softwareanbietern noch länger wird. Große Hoffnungen liegen in diesen Listen: Wünsche nach neuer Funktionalität, vereinfachter Anwendung, beschleunigten Prozessen, aber auch der Wunsch, Vertrautes zu behalten und erprobte Abläufe nicht zu ändern. Beim Sammeln von Anforderungen treten oft typische Probleme auf:

1. Zielvorstellungen sind unklar formuliert oder widersprechen sich bei einzelnen Anforderungen.
2. Beschriebene Aufgaben sind zu komplex. Abhilfe schaffen kleinere Einheiten und Prozessschritte.
3. Es gibt Kommunikationsprobleme zwischen Fachabteilung, IT und Software-Anbieter.
4. Eine ERP-Einführung ist wie eine Operation am offenen Herzen. Doch während des Projekts verändert sich das Unternehmen und damit die Anforderungen.
5. Formuliert Anforderungen sind entweder von schlechter Qualität, zu ungenau oder unvollständig.

Drei kurze Fragen helfen aber, den Wildwuchs von Anforderungen zu sichten, die Ziele klarer zu spezifizieren und somit Prioritäten zu vergeben:

1. Welches Ziel bzw. Ergebnis soll erreicht werden?
2. Wie häufig kommt ein Prozess oder Ereignis vor?
3. Was würde ohne diesen Prozess passieren?

Konsequent auf jede Anforderung angewendet und bei der Dokumentation berücksichtigt, entfalten diese Fragen ihre klärende und präzisierende Wirkung fast wie von selbst.

STUEERMANN

Just get connected

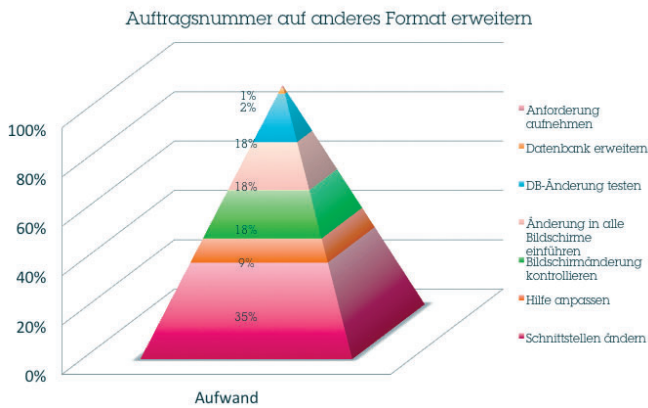
Als starker Partner für CallCenter-Dienstleistungen sind wir Ihr Lotse für den zielgerichteten Dialog mit Ihren Kunden. Gestalten Sie mit uns Ihre Kundenbeziehungen nachhaltig, ob Telefon, Brief, E-Mail oder Web-Shop Betreuung. Wir steuern Sie sicher an Ihr Ziel!

Wir sind Aussteller auf der NEOCOM und der etailment Summit. Besuchen Sie uns!

Erfahren Sie mehr auf www.getaline.de
oder rufen Sie uns an: 040.646 046 0



Software & IT



Allerdings gibt es anschließend immer wieder die Überraschung, dass das geplante Investitionsvolumen nicht ausreicht, um alle Anforderungen zu realisieren. Man muss Anforderungen erneut gewichten oder auch von vornherein auf Anforderungen verzichten.

Die Preise für Software und Aufwände für deren Anpassung hängen ab vom Investitionsstau im Unternehmen, der Komplexität von Anforderungen, den Auswirkungen von Änderungen in der bestehenden Software und der Kompetenz des Softwarepartners.

Ein Beispiel zeigt, wie eine typische kleine Anforderung im Rahmen eines ERP-Projekts viel Aufwand und damit hohe Kosten erzeugen kann. Fachlich geht es darum, die Auftragsnummer so zu erweitern und zu ergänzen, dass ein anderes Auftragsnummern-Format bedient werden kann. Diese Anforderung aufzunehmen und eine Datenbankerweiterung dafür zu programmieren, macht im Projekt allerdings nur etwa drei Prozent des finanziellen Gesamtaufwands aus. Händler müssen aber weitere Kosten dafür einkalkulieren, dass zusätzliche Arbeiten wie neue Schnittstellen notwendig sind und dazu führen, dass selbst kleine Änderungen in der IT oft hohe Kosten verursachen können (siehe Grafik).

Helga Trölenberg-Buchholz ist Expertin für IT im Versandhandel (www.troelenberg.com). Lesen Sie in der nächsten Ausgabe, wie ERP-Projekte gelingen.

| Beispielhafte Checkliste für die ERP-Auswahl | | | |
|--|-----------------------|-------------------------|----------------------|
| Kriterium | Beschreibung | Gewichtung des Händlers | Bewertung der Lösung |
| 1. Anforderungen | | | |
| | Kunden | | |
| | Auftragsbearbeitung | | |
| | Kundenservice | | |
| | Buchhaltung | | |
| | Artikel | | |
| | Lieferanten/Einkauf | | |
| | Mandantenfähigkeit | | |
| | Disposition | | |
| | Marketing | | |
| | Lagerverwaltung | | |
| | Logistik | | |
| | Versandabwicklung | | |
| | Retouren | | |
| | Reporting | | |
| | Schnittstellen | | |
| | Internationalisierung | | |
| | Benutzerverwaltung | | |
| 2. Technik | | | |
| | Betriebssysteme | | |
| | Datenbanken | | |
| | Anwender (Client) | | |
| | Architektur | | |
| | Kundenanpassungen | | |
| 3. Modernität | | | |
| | Systemlandschaft | | |
| | Monitoring | | |
| | Archivierung | | |
| 4. Methoden | | | |
| | Projektmethode | | |
| | Entwicklungsmethode | | |
| 5. Kosten | | | |
| | Investition | | |
| | Laufende Kosten | | |
| 6. Partnerrisiko | | | |
| | Unternehmen | | |
| | Weiterentwicklung | | |
| | Referenzen | | |
| | Eigenes Knowhow | | |
| | Firmenstrategie | | |
| | Termintreue | | |
| 7. Weiche Faktoren | | | |

Suchen Sie ein System mit Ausdauer?

MOS-CHOICE6 läuft und läuft und läuft - mittlerweile in der 6. Generation. Für den Erfolg unseres Klassikers sprechen vor allem die vielen Kunden, die bereits seit der ersten Produkteinführung dabei sind. Doch darauf ruhen wir uns nicht aus, sondern erweitern unsere Versandhandelslösung stetig und können so immer wieder neue Maßstäbe im Markt setzen. Denn bei einem haben wir besonders große Ausdauer: auf unserem Weg zur Perfektion. Mehr unter info@mos-tangram.com und auf www.mos-tangram.com.

Präzisions-Software für
Online- und Versandhandel

