

OM3

REVIEWS



Briefing:

ERP-Systeme für
den Handel
Februar 2022



Marktüberblick

Mit ERP-Systemen bilden Unternehmen in der Regel komplexe Zusammenhänge zwischen Ressourcen wie Kapital, Material, Informationen, Datenpunkten und Prozessen ab. Je nach Art des Unternehmenszweckes stellt ERP also sehr breite, sogenannte „Geschäftsvorfälle“ in automatisierten Systemen dar, wobei sich die eingesetzten ERP-Funktionalitäten mitunter stark unterscheiden. Für ein produzierendes Unternehmen kann sich beispielsweise ein ganz anderes ERP-System eignen als für ein handelndes Unternehmen. Kern eines jeden ERP-Systems ist jedoch immer die zusammenführende Abbildung der (Kern-) Geschäftsvorfälle. Wie stark hierbei externe Systeme integriert werden, hängt stark davon ab, wie ganzheitlich und zentralisiert das ERP-System gedacht und konfiguriert ist, aber mehr dazu im Abschnitt zur Toolauswahl.

Da eine generische Hilfestellung zur ERP-Auswahl aufgrund der Breite an Geschäftsvorfällen, Branchen, Industrien und Unternehmenszwecken sowie der Maturität einer Unternehmung (fast) unmöglich ist, konzentrieren wir uns in diesem Briefing auf ERP-Systeme und ERP-nahe-Tools für den Handel. Dabei steht der digitale Handel natürlich im Fokus und dennoch soll dieses Briefing auch für andere und gerade für Handelsunternehmen, die sich kanalunabhängig bzw. -übergreifend entwickeln, eine Hilfestellung bieten. Denn, wer heute noch pure online handelt, denkt morgen schon über stationäre Erlebnisse für seine Kund:innen nach. Und – Überraschung – wer bisher nur stationär und katalogbasiert gehandelt hat, der transformiert in den digitalen Bereich.

In diesem Briefing versuchen wir Euch einen Überblick zu geben, worin sich die verschiedenen ERP-Systeme unterscheiden und welches Tool sich am besten für Eure Anforderungen eignen kann. Dieses Briefing soll Euch dabei helfen, den Überblick über die verschiedenen Tools zu behalten. Es zeigt die Lösungen, die von der OMR Community in der Praxis erprobt – also von Berufskolleg:innen empfohlen – sind. Das Briefing ist die Basis für eine schnelle, aber nicht weniger solide Entscheidung für das passende ERP-System. Es ist sozusagen die Abkürzung auf dem langen Weg der Recherche.

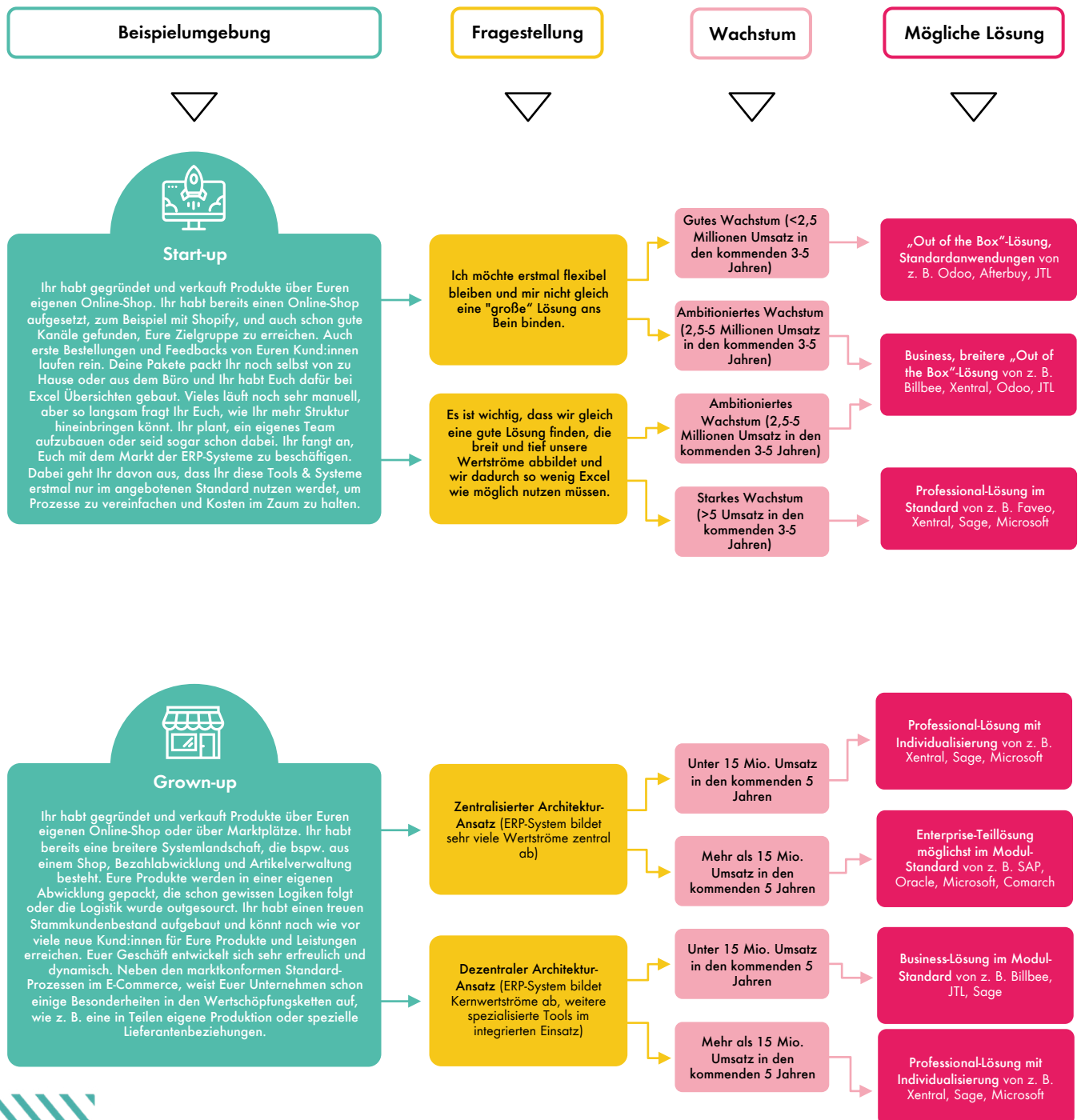
Im „Briefing: ERP-Systeme“ findet Ihr eine grafische Übersicht aller Tools anhand ihrer Bewertungen auf OMR Reviews, eine Hilfe bei der Toolauswahl, Auszüge aus ausgewählten Reviews und zwei Experteninterviews. Alles in allem bietet Euch das Briefing einen guten ersten Überblick über die Landschaft der ERP-Systeme.

Und jetzt: Viel Spaß und Erfolg bei der Tool-Recherche!

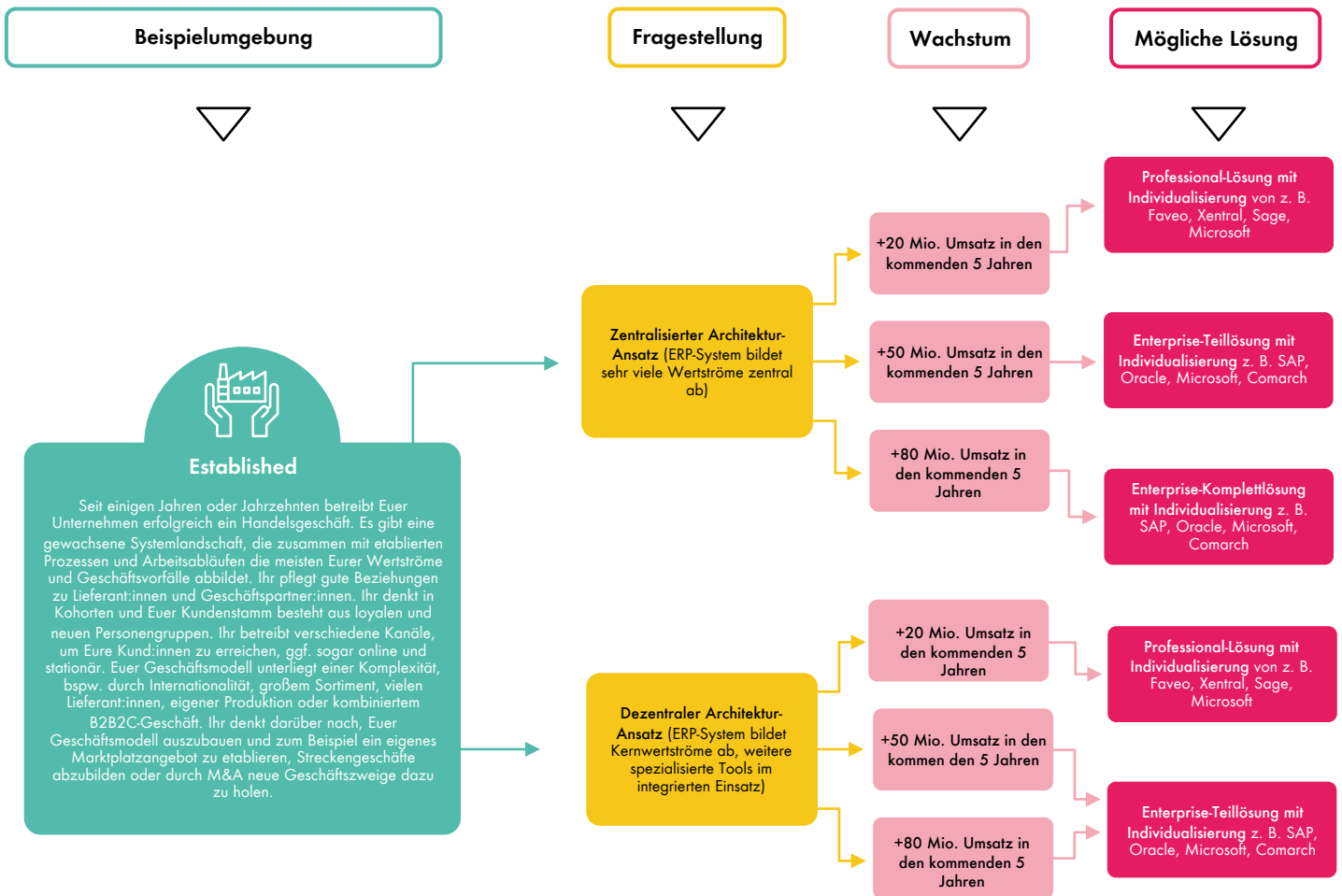
Toolauswahl

Wir zeigen Euch drei fiktive Unternehmen, mithilfe derer Ihr einen ersten Überblick der relevanten Systeme bekommt und diese auf Eure eigenen Anforderungen prüfen könnt. Die hier gezeigten Beispiele sind natürlich vereinfacht dargestellt. In der operativen Realität spielen viele Faktoren, wie z. B. der Aufbau neuer Geschäftsfelder, die steigende Komplexität des eigenen Geschäftsmodells oder auch der Reifegrad der eigenen Organisation, eine Rolle.

Außerdem gibt es einen kleinen Exkurs zu Tools, die fernab vom Commerce interessant für Euch sein könnten. Ein großes Dankeschön geht hierbei an Dörte Kaschdailis, Gründerin und Managing-Partnerin der Umsetzungsberatung opexxia, die uns bei der Erstellung der Grafiken unterstützt hat.



Toolauswahl



Exkurs

In diesem Briefing konzentrieren wir uns auf Händler:innen, die mit Fertigprodukten (z. B. aus den Bereichen Fashion, Sport oder Home & Living) hauptsächlich im digitalen Handel unterwegs sind. Die Anforderungen an ERP-Systeme sind je nach Geschäftsmodell sehr unterschiedlich und mögliche Lösungen können ganz anders aussehen. E-Commerce schauen auf Funktionen wie Order-Management, Debitoren auf Einzelkundenebene, Einkaufsmanagement und ggf. auch auf Integrationen externer Fulfillment-Dienstleister:innen oder diverser Verkaufsplattformen. **Für technische Großhändler:innen, industrielle Produktionsunternehmen oder Maschinenbauunternehmen sind jedoch andere Funktionalitäten entscheidend.** Diese können z. B. im Rohstoffmanagement, in der Halbfertigprodukteverwaltung oder in der komplexen Konditionenverwaltung von Zuliefer:innen oder auch in der Abbildung von Fertigungsprozessen liegen. Natürlich kommen dann hier auch andere Lösungen zum Tragen. Aber gerade in der Industrie liegt auch die Wiege von heutigen ERP-Systemen. Hier entstanden die ersten MRP-Systeme zur Abbildung komplexer Mengenplanungen in mehrstufigen Produktionsprozessen. In den letzten Jahren hat sich hier ebenfalls viel getan und die Anbieterlandschaft ist gewachsen, Fertigungs- und Produktionsprozesse werden digitaler und die Verkaufskanäle der produzierenden Unternehmen werden ebenso digital wie im B2C-E-Commerce.

Alle Expert:innen sind sich einig, dass B2B-Geschäftsfelder die nächste große Digitalisierungsfront sind. Umso wichtiger ist es für die Unternehmen, sich hier systemisch sehr gut aufzustellen und heute schon an das „morgen“ denken. Digitale Produktionsprozesse bis hin zu einem B2B-Online-Shop sind hier sicherlich ein Muss. **Anbieter:innen wie e.bootis-ERP II oder SAP S/4HANA können hier, je nach Anforderung und Art des Geschäftsmodells, sehr gute Anbieter:innen sein, um zukunftsfähig aufgestellt zu sein.**

Toolauswahl

Im Folgenden haben wir für Euch eine Übersicht erstellt, die die unterschiedlichen Funktionen und Ausrichtungen der ERP-Systeme gegenüberstellt. Hier seht Ihr zum Beispiel, wo der Unternehmenssitz der verschiedenen ERP-Systeme ist, wie umfangreich die Funktionen sind und wie einfach sich ein Wechsel gestalten kann. Auch hier geht ein großes Dankeschön an Dörte Kaschdailis, die die Tabelle gemeinsam mit uns erstellt hat.

	4Sellers	Actindo	Afterbuy	Billbee	Comarch	e.bootis-ERP II	JTL	Microsoft Dynamics 365 Business Central	Microsoft Dynamics for Finance & Operations	Odoo	Oracle Cloud ERP	Oracle NetSuite	Sage 100	SAP Business One	SAP S/4HANA	wedapp	Xentral
Besonders geeignet für																	
Unternehmenssitz																	
B2B																	
B2C																	
Omni-channel																	
KI Ansatz/ Machine Learning						 (RPA Ansatz)											
Funktionalitätsumfang																	
Flacher Einstieg																	
Wechsel/ Austauschflexibilität																	
International (Währung, Verbrauchsteuern etc.)																	
Preis	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Ab 50 EUR p.M./auf Anfrage	Pro Auftrag skalierend	Auf Anfrage/Konfiguration	Auf Anfrage	Nach Modul und Transaktion	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Nach Modul p.M.	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Auf Anfrage	Ab 59 EUR p.M./User	Ab 130 EUR p.M.



Kleinunternehmen



Mittelständler



Enterprise

Gering

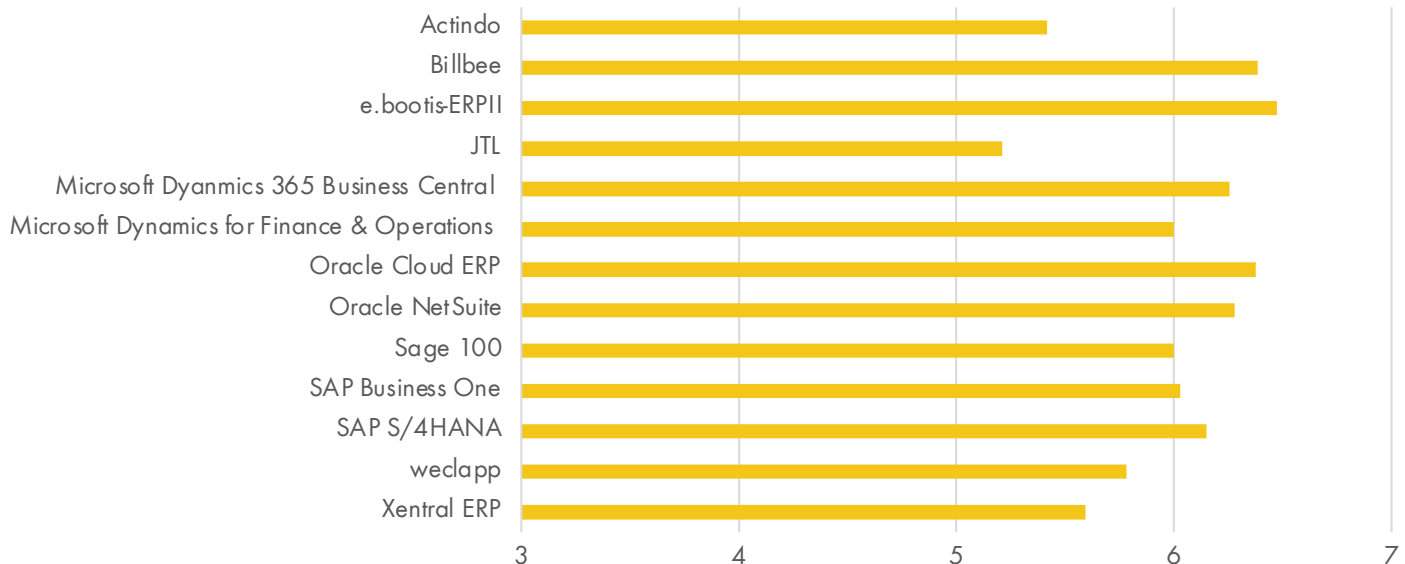
Mittel

Hoch

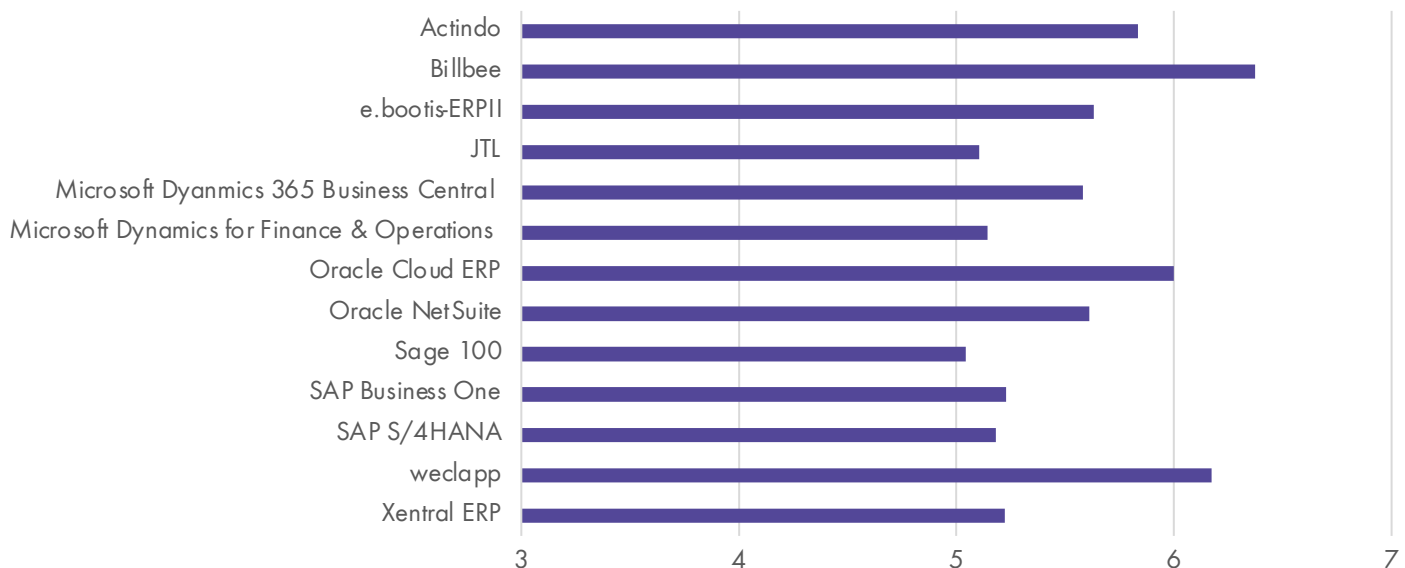
Toolbewertungen

Gucken wir uns die verschiedenen ERP-Systeme doch nochmal etwas genauer an: Wir zeigen Euch, was unsere Reviewer im Detail über die Tools denken. Entwickelt sich das System in die richtige Richtung? Wie sieht es mit dem Kundensupport aus? Wie einfach war die Einrichtung des Tools und vor allem: Erfüllt das System auch alle Anforderungen? Hier gibt es die Tools im Vergleich.

Erfüllt meine Anforderungen



Lässt sich einfach bedienen

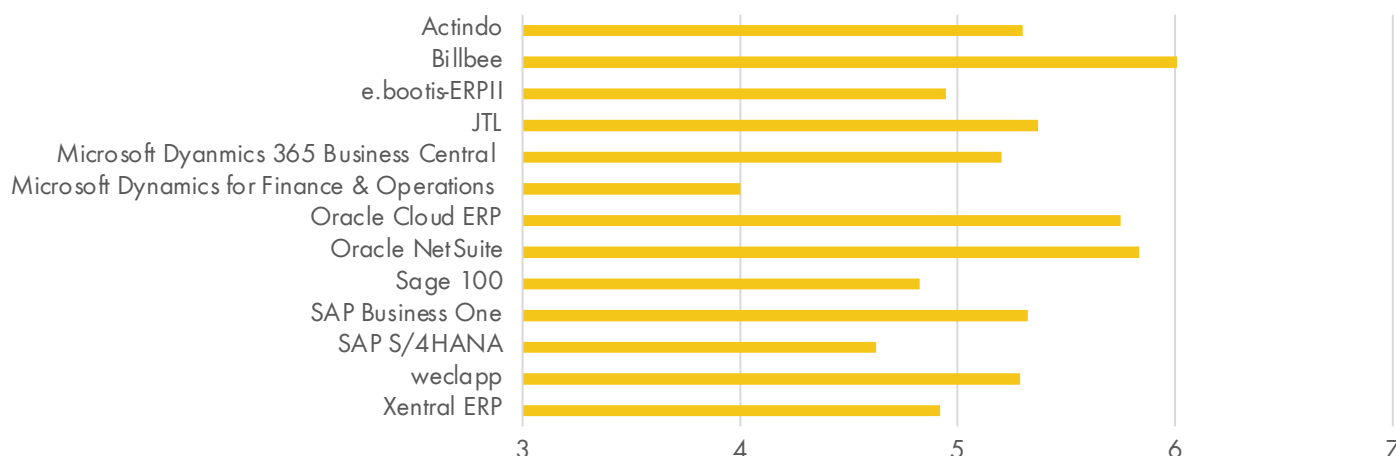


Die Angaben aus den Balkendiagrammen beziehen sich auf die Bewertungen unserer Plattform, gewählt werden konnte jeweils von 1 bis 7, dabei war 7 die bestmögliche Antwort. Zum Zweck der besseren Differenzierung und Sichtbarkeit sind nur die Score-Ranges von 3–7 dargestellt.

Einige Tools konnten nicht dargestellt werden, da die Datenlage zu gering ausgefallen ist.

Toolbewertungen

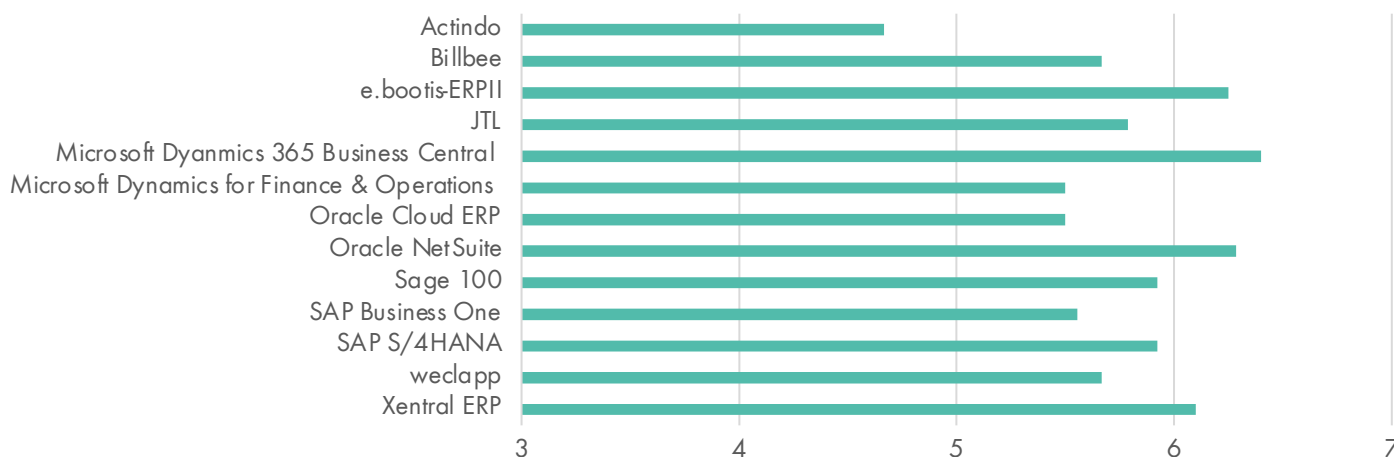
Ließ sich einfach einrichten



Hilfreicher Kundensupport



Entwickelt sich in die richtige Richtung



Die Angaben aus den Balkendiagrammen beziehen sich auf die Bewertungen unserer Plattform, gewählt werden konnte jeweils von 1 bis 7, dabei war 7 die bestmögliche Antwort. Zum Zweck der besseren Differenzierung und Sichtbarkeit sind nur die Score-Ranges von 3-7 dargestellt.

Einige Tools konnten nicht dargestellt werden, da die Datenlage zu gering ausgefallen ist.

Reviewers Voices

Marc Walser | Panograf

SCORE 09/10 [FULL REVIEW >](#)



„**billbee** löst für uns die Probleme in der Multichannel-Verwaltung in den Bereichen: - Warenwirtschaft / Buchhaltung / Lagerlogistik / Umsatzzahlen. Unsere Warenwirtschaft und Buchhaltung wurde mit einem Schritt vereinfacht. Endlich werden Bestellungen aus dem eigenen Onlineshop und Amazon Prime Marketplace zusammengeführt. Eine enorme Arbeitserleichterung was den täglichen Umgang mit Bestellungen, Warenwirtschaft, den Export zur Buchhaltung und die Analyse der Umsatzzahlen betrifft.“

Daniel Auer | BearingPoint

SCORE 09/10 [FULL REVIEW >](#)



„SAP hat mit **S/4HANA** ein modernes SaaS Produkt im ERP Bereich geschaffen. Bei vielen Unternehmen wird die Transformation auf S/4 dafür verwendet Prozesse zu harmonisieren und möglichst nahe am Software-Standard (fit-to-standard) einzuführen. Der Trend geht hier klar zum "clean core"; also einem SAP ERP so standardisiert wie möglich und Entwicklungen als "Inseln" in der Cloud.“

Jennifer Hülskötter | Hülskötter

SCORE 10/10 [FULL REVIEW >](#)



„**weclapp** ist im Vergleich zu unserer alten on-Premise Software wahnsinnig schnell und bietet viele Möglichkeiten der Automatisierung schon von Haus aus. Insbesondere die Möglichkeiten im Bereich Buchhaltung, Verträge und im Helpdesk sind toll. Noch viel besser ist die gut ausgebaute API, die es ermöglicht individuelle Programme und Schnittstellen zu schreiben oder auf bereits vorhandene AddOns über den weclapp Store zurückzugreifen. Der Support ist ebenfalls toll und zuverlässig und das Onboarding wurde maximal Professionell begleitet!“

Sarah Kiel | Barthel Armaturen

SCORE 08/10 [FULL REVIEW >](#)



„Bei uns wird **Microsoft Dynamics** für alle Vorgänge des Arbeitsalltags eingesetzt. Dass das Tool in den letzten Jahren in Sachen UX einiges dazu gelernt hat und mittlerweile sich an vielfältige Bedürfnisse anpassen lässt. Von der Bestandsverwaltung bis hin zur Zeiterfassung - fast alle Themen lassen sich mit Dynamics abbilden. Wir planen in den nächsten Monaten auch noch einige Funktionen zu implementieren (auch viele externe Tools lassen sich über Schnittstellen verknüpfen). Selbst für Personen, die nicht täglich damit arbeiten, ist es relativ leicht zu nutzen.“

Jens Randelzhofer | 40YARDS

SCORE 08/10 [FULL REVIEW >](#)



„Mit **Xentral** kann man Betriebsprozesse, wie Rechnungen, Steuern, Lager, Logistik, Einkauf, etc. nahezu automatisieren. Wenn man mal alles eingerichtet hat, kann Xentral dadurch viel Zeit sparen und zudem hat man die wichtigen Kennzahlen immer im Blick. Ebenfalls positiv ist, dass man Xentral in der Cloud nutzen kann. Im Vergleich zu anderen ERP-Systemen ist Xentral wirklich umfangreich und dafür preislich absolut im Rahmen. Einmal eingearbeitet erkennt man welchen Nutzen das ERP-System erst haben kann.“

Werdet Teil der Community und gebt eine Review ab >

Expert Voice

Dörte Kaschdailis ist Gründerin und Managing-Partnerin der Umsetzungsberatung opexxia und beschäftigt sich seit vielen Jahren mit dem operativen und systemischen Setup von E-Commerce-Unternehmen. Sie hat viele Entwicklungen am Markt mit begleitet und kennt die operativen Fallstricke durch jahrelange Erfahrungen. Hier erzählt sie Euch, was bei der Auswahl, Einführung oder dem Wechsel von ERP-Systemen wichtig ist und wie so ein komplexes Projekt erfolgreich durchgeführt werden kann.



Dörte Kaschdailis
opexxia

① Braucht Ihr überhaupt ein ERP-System? Und wenn ja, wann und warum?

Die Antwort liegt wohl immer im Auge des:r Betrachter:in. Bei vielen Menschen löst der Terminus ERP-System eher Abneigung aus. ERP-Systeme werden als mächtig, komplex und ziemlich starr wahrgenommen. **Und schon mal vorweg: Ab einem bestimmten Zeitraum braucht man schon ein ERP-System, das ist meine feste Überzeugung.** Klar haben sich über die letzten 10 Jahre Spezialsysteme wie z. B. PIM, Shop-Systeme etc. entwickelt, die Wertschöpfung aus einem ERP auslagern, aber die Kernwertströme sind immer noch in einem ERP am besten aufgehoben. Im Bereich des E-Commerce sind diese Kernwertströme als Order2Cash und Purchase2Pay definiert und diese können eine hohe Komplexität annehmen. Je mehr Kanäle z. B. im Verkauf, je mehr Länder, je mehr Artikel, desto komplexer das Ordermanagement oder je mehr Lieferant:innen, je mehr SKU, je mehr Preisbewegungen, desto vielschichtiger das Einkaufsmanagement oder die Bestandsverwaltung. **Und der richtige Zeitpunkt für die Einführung eines ERP-Systems ist sicher nicht generisch.** Gerade Start-ups im E-Commerce starten typischerweise ohne ERP, da Shop-Systeme und andere Tools heute schon für den Start ein gutes Paket bilden. Der ganze Finanzpart / Buchhaltung läuft dann meist noch über den:die Steuerberater:in in Datev und vieles weiters in Excel. **Irgendwann aber, hat man hoffentlich viele Transaktionen, komplexere Prozesse, weil man neue Geschäftsfelder entwickelt usw. – spätestens dann, muss man über ein ERP-System nachdenken, um weiter skalieren und automatisieren zu können.** Besser noch, man denkt schon vorher drüber nach – die meisten starten zu spät.

② Gibt es eine generische Anleitung, wie man das beste ERP-System auswählt?

Um gleich zum Punkt zu kommen: Nein, die gibt es aus meiner Sicht nicht. Also fangt gar nicht erst an irgendwelche Anforderungslisten von irgendwelchen Webseiten runterzuladen, völliger Nonsense. Erst einmal würde ich der Vielzahl der ERP-Systeme keine Beachtung schenken und nur nach innen schauen. Das wichtigste ist nämlich, dass man sein Geschäft operativ versteht. Was machen die Kolleg:innen eigentlich den ganzen Tag und warum? **Ein ERP-System soll ja eingeführt werden, um zum einen das Tagesgeschäft enorm zu unterstützen und zum anderen das zukünftige Geschäft abbilden zu können. Also muss ich verstehen, was ich heute tue und was ich morgen will.** Ich denke das wichtigste ist es, tatsächlich aufzuschreiben, was man macht und was man können will. Um das zu erleichtern, würde ich diesen Ordnungsrahmen anwenden:

- Erfassen aller Arbeitsabläufe, die Menschen im Unternehmen heute manuell tun, um die Kernwertströme O2C und P2P tagtäglich aufrechtzuerhalten
- Daraus ableitend schauen, welche Abteilungen organisatorisch an den Wertströmen beteiligt sind und wo die jeweiligen Hoheiten liegen
- Jetzt noch den Layer der eingesetzten Systeme und eventuelle Schnittstellen dazu dokumentieren, um tatsächlich eine E2E (End-to-End) auf den ganzen jeweiligen Prozess zu erhalten.

Expert Voice



Dörte Kaschdailis
opexxia

Ich spreche dann immer von den WOPIS (Workflows, Organisation, Process, Interface, System) als Fußballmannschaft, nur gemeinsam können sie das Spiel gewinnen.

Wenn ich absolute Klarheit über jedes Detail habe, kann ich wieder eine Ebene höher gehen, aktuelle Abläufe hinterfragen und vielleicht schon Umstellungen ohne ERP-System vornehmen. Noch eine Ebene höher kann ich mich fragen, welche dieser Themen in fünf Jahren noch relevant sind und was ich dann in meinem Geschäftsfeld können möchte, z. B. Marktplatzanbindungen, Verkauf in der Schweiz oder ein Import aus China. Das sind die Hausaufgaben, die man meines Erachtens machen muss, um dann an den Markt der Anbieter:innen treten zu können.

③ Welche typischen Fehler gibt es beim Einsatz von ERP-Systemen?

Hier knüpfe ich an zweitens an – ich beobachte sehr oft, fast immer eigentlich, **dass niemand eine wirkliche End2End-Sicht auf die Wertströme über manuelle Arbeitsabläufe, Abteilungen, Prozesse, Schnittstellen und eingesetzte Systeme hinweg hat.** Also entstehen Lücken, die dann die Anbieter:innen füllen sollen – das funktioniert meistens nicht. Auch beobachte ich bei eingesetzten Systemen und sich verändernden Gegebenheiten immer so einen vorauseilenden Gehorsam „Das kann das ERP-System nicht“ – da widerspreche ich immer entschieden, denn das System kann immer das was es können soll und wir müssen genau beschreiben, was wir wollen. Wir müssen auch überlegen, ob das, was wir können wollen, Auswirkungen auf beteiligte Abteilungen, Systeme etc. vor und nach uns im Wertstrom hat (im Zweifel redet man miteinander). **Also die typischen Fehler sind nicht gemachte Hausaufgaben, wenn man so will, und begrenzte Vorstellungskraft dessen, was ein ERP-System leisten kann.**

④ Treibt der Prozess das System oder das System den Prozess?

Eine sehr kluge Frage! Hier würden fünf Expert:innen vielleicht fünf Meinungen haben. **Meine Meinung ist, dass der Wertstrom, also der E2E-Prozess, immer führend ist und das System / die beteiligten Systeme die Erfüllungsgehilfen sind. Deshalb spielt der Prozessspieler in meiner Mannschaft auch im zentralen Mittelfeld.** Wenn ich es schaffe eine wirklich gute und komplette Sicht auf meine Wertströme zu haben und ich es auch schaffe, dass viele Kolleg:innen diese haben, dann kann ich meine eingesetzten Systeme klug nutzen und die Hoheiten gut und sinnvoll verteilen. Aufgrund der Dynamik meiner Industrie oder meiner Geschäftsentwicklung kann ich dann entscheiden, ob ich einen zentralen oder eher dezentralen Architekturansatz wähle (also eher offensiver oder defensiver Spielaufbau) – das hat dann auch mit meinen eigenen Spielerkapazitäten zu tun. Beides hat seine Berechtigung. Ich muss nur meine Mannschaft und meine Liga gut kennen und mich darauf ausrichten, dann funktioniert es auch mit dem ERP-System.

Expert Voice

Philip Kehela ist Co-Founder bei makebo, einer deutsche Möbelmarke aus Köln. Sein Ziel: Das Marktsegment Möbel mit frischen Ansätzen aus dem E-Commerce verbessern. Klar, dass Philip sich dabei auch mit einigen ERP-Systemen auseinander gesetzt hat. Seine Tipps, wie Ihr das passende ERP-System für Euch findet, gibt es im Interview.



Philip Kehela
makebo

1 Braucht man überhaupt ein ERP-System? Und wenn ja, wann und warum?

Ganz klar: JA, UNBEDINGT! **Unser Warenwirtschaftssystem ist der Maschinenraum, in dem alle Arbeitsprozesse aus den verschiedenen Abteilungen sowie Informationen von und für unsere Hersteller:innen und weiterer Leistungspartner:innen zusammenlaufen.**

Verfolgt man den Weg eines makebo Produkts von der „Geburt“ bis zur ersten Bestellung chronologisch, so beginnt alles mit der Anlage von Artikelstammdaten im ERP. Informationen von weit über 500 verschiedenen SKUs werden hier gebündelt. Das sind bspw. Texte und Produktfotos von Team Content, technische Daten, Einkaufs- und Verkaufspreise von Team Finance sowie zahlreiche technische Details und Produktdaten von Team Operations. Produktbestände, Nachbestellzyklen oder Lieferzeiten werden kontinuierlich von den Herstellern gepflegt und ebenfalls durch das ERP gemanagt.

Um Produkte ins berühmte E-Commerce Flywheel zu bekommen, hilft das ERP-System dann zu jedem Zeitpunkt enorm: Durchschnittsverkäufe und automatisierte Lagerreichweiten lösen bspw. automatisierte Nachbestellungen aus, um Out-Of-Stock-Situationen vorzubeugen. Entscheidet sich ein:e Kund:in zum Kauf, wird der gesamte Bestellprozess im ERP abgebildet. Hilfreich sind hier Plugins, die z. B. Adressfehler aufzeigen oder auf Verzögerungen in der Sendungsverfolgung unseres:r Transportdienstleister:in aufmerksam machen. **Das ERP dient dabei immer als Schnittstelle zwischen den einzelnen Verkaufsplattformen, den unterschiedlichen makebo Units und unseren Lieferant:innen.** Fordert eine Kund:in eine Stornierung, erhält das Customer-Success-Team mit einem Blick auf den Bestellstatus Auskunft darüber, ob eine Stornierung zu diesem Zeitpunkt noch möglich ist und führt sie automatisiert aus. All diese Punkte sind im Bestfall direkt im ERP möglich. **Die elementare Skalierbarkeit besteht für uns vor allem darin, die Systeme der Verkaufsplattformen überhaupt nicht betreten zu müssen, sondern über das Warenwirtschaftssystem zu zentralisieren.** Die massive Datenanzahl und Tiefe innerhalb des ERPs wird dann von Team Finance gehebelt, um weitreichende und in Real-Time gesteuerte Analysen für Reportings zu Verkaufszahlen, Wachstumsraten und Margen-Analysen durchzuführen.

2 Gibt es eine generische Anleitung, wie man das beste ERP-System auswählt?

Um herauszufinden, welches ERP am besten zum Geschäftsmodell passt, sollte man das eigene Anforderungsprofil unbedingt klar definieren:

- **Wie viele Läger habe ich?**
- **Wie viele Verkaufskanäle möchte ich bedienen?**
- **Wie viel Wertschöpfung liegt bei mir, bzw. inwiefern bin ich auf Anbindung von Dienstleister:innen durch Plugins und Apps an die ERP angewiesen?**

makebo ist bspw. ein hoch-agiles und auf Skalierbarkeit ausgerichtetes Geschäftsmodell, in dem wir an allen Bereichen der Wertschöpfung auf Kompetenzverteilung setzen. Verschiedene Läger/Hersteller:innen, unterschiedliche Verkaufsplattformen und die Anbindung von wichtigen Plugins zur Zusammenarbeit mit Transportdienstleister:innen sind für uns elementar. Für all das benötigen wir ein Warenwirtschaftssystem mit extremer Flexibilität. **Eine generische Anleitung zur Auswahl zu formulieren ist daher kaum möglich. Wichtig ist jedoch zu verstehen, wie elementar die Entscheidung für das richtige ERP-System ist.**

Expert Voice



Philip Kehela
mokebo

3 Welche typischen Fehler gibt es beim Einsatz von ERP-Systemen?

Gerade bei komplexen Geschäftsmodellen, bei denen unterschiedliche Verkaufsplattformen und eine breite Palette an Produktarten und Lieferant:innen bedient werden sollen, **darf man nicht den Überblick über die Prozesse und das Big Picture verlieren.** Workflows, die für amazon.de funktionieren, können für mokebo.de (basiert auf Shopify) ganz anders aussehen. Ein Beispiel: Unser Vertriebspartner Otto fordert mit der Bestellabwicklung die Übermittlung von Retourenlabels, unabhängig davon, ob der:die Kund:in das Produkt zurücksenden wird. Bei Amazon hingegen wird der Retourenlabelversand erst dann fällig, wenn der:die Kund:in explizit nach einer Retoure fragt. Diese Unterschied müssen die Customer-Success-Agents kennen, um das Retourenmanagement im ERP optimal abzuwickeln. Treten technische Fehler auf, muss Team Operations alle Schritte des Workflows vor Augen haben, um diese schnell und kundenfreundlich beheben zu können.

Insbesondere bei einer starken Kultur der Automatisierung und Nutzung von Technologie kann es in ERP-Workflows außerdem vorkommen, dass Anpassungen zu „unendlichen Loops“ führen. D. h. eine automatisch programmierte Aktion führt zur nächsten, diese führt zu einem weiteren Statuswechsel, welcher wiederum zur nächsten Ereignisaktion führt. So ist es bei uns zum Beispiel schon vorgekommen, dass ein:e Kund:in am Ende eines solchen Loops nicht einmalig 10 € als Preisnachlass für eine Lieferverzögerung erhalten hat, sondern immer und immer wieder bis der gesamte Einkaufswert an den:die Kund:in zurückgezahlt wurde. Um den Überblick über unsere Prozesse zu behalten, hilft uns unser eigen erstelltes Wiki (Google Sites), in dem Workflows skizziert und Anleitungen für alle Teams je nach Anforderung zu finden sind.

4 Treibt der Prozess das System oder das System den Prozess?

Diese Frage kann man nur mit „Es kommt darauf an.“ beantworten. **Es ist nicht zu unterschätzen, wie lange der nachhaltige und effiziente Aufbau eines ERPs dauern kann.** Ich würde behaupten, dass der Aufbau nie wirklich abgeschlossen ist. Zu Beginn, bei der Implementierung der Warenwirtschaft, wird sicherlich vor allem erst einmal umgesetzt werden können, was sich die Teams und Anwender:innen am meisten gewünscht haben: Pflege von Produktdaten, Aufbau der Auftrags-Workflows und Anbindung der Vertriebskanäle. In dieser Zeit bewegt man sich progressiv und setzt genau die Prozesse um, die gewünscht sind.

Nutzt man ein ERP zu 100% als Zentrum des Geschäftsmodells und erwartet vom System für jeden Bereich die maximale Effizienz, so sind wir, wie sicherlich viele andere auch, bereits an die Grenzen der Möglichkeiten gestoßen: von detaillierten Prozessen, die sich im Bereich der Sendungsabwicklung nicht mehr umsetzen lassen oder aber in Puncto Cyber Security im Datentransfer von Informationen in und aus dem System. In diesen Fällen gilt es, sinnvolle „Work-Arounds“ zu finden und mit gewissen Lösungen zufrieden zu sein, auch wenn ein anderer Prozess gewünscht wäre. **Wichtig ist aus meiner Sicht hierbei aber, dass die Grenzen des Systems erst im absoluten Detail, den letzten 20 %, entstehen und nicht schon im fundamentalen Setup.** Denn dies kann durch die Definition der eigenen Anforderungen vor Implementierung ausgeschlossen werden.

Methode

Die Plattform

OMR Reviews ist eine digitale Plattform, auf der User Tools in verschiedenen Kategorien bewerten können. Im Mai 2020 haben wir damit begonnen, für OMR Reviews Bewertungen anzufragen, seit September 2020 ist die Plattform live. Tools wurden initial von uns ausgewählt, später dann auch von den Nutzer:innen vorgeschlagen. Alle Reviews und Reviewer werden anhand verschiedener Kriterien geprüft. So garantieren wir, dass ausschließlich werthaltige Reviews von echten Nutzer:innen auf der Plattform erscheinen.

Datenbasis

Die in den Briefings dargestellten Daten basieren rein auf den Nutzerbewertungen, die zwischen dem 2. Mai 2020 und dem 31. Januar 2022 abgegeben wurden. Insgesamt wurden mehr als 16.000 Reviews abgegeben. Damit sich ein Tool für dieses Briefing qualifiziert, ist eine Mindestanzahl an Bewertungen erforderlich. Die Briefing-Reihe wird fortgesetzt und im Halbjahres-Rhythmus aktualisiert.

Tools im Briefing:

4Sellers

<https://omr.com/de/reviews/product/4sellers>

Actindo

<https://omr.com/de/reviews/product/actindo>

Afterbuy

<https://omr.com/de/reviews/product/afterbuy>

Billbee

<https://omr.com/de/reviews/product/billbee>

Comarch

<https://omr.com/de/reviews/product/comarch-erp-enterprise>

e.bootis-ERP II

<https://omr.com/de/reviews/product/e-bootis-erp-ii>

JTL

<https://omr.com/de/reviews/product/jtl>

Microsoft Dynamics 365 Business Central

<https://omr.com/de/reviews/product/microsoft-dynamics-365-business-central>

Microsoft Dynamics for Finance & Operations

<https://omr.com/de/reviews/product/microsoft-dynamics-for-finance-operations-zuvor-ax>

Odoo

<https://omr.com/de/reviews/product/odoo>

Oracle Cloud ERP

<https://omr.com/de/reviews/product/oracle-cloud-erp>

Oracle NetSuite

<https://omr.com/de/reviews/product/oracle-netsuite>

Sage 100

<https://omr.com/de/reviews/product/sage-100>

SAP Business One

<https://omr.com/de/reviews/product/sap-business-one>

SAP S/4HANA

<https://omr.com/de/reviews/product/sap-s-4hana>

weclapp

<https://omr.com/de/reviews/product/weclapp>

Xentral

<https://omr.com/de/reviews/product/xentral-erp>

Imprint & Autor:innen



Philipp Westermeyer
Gründer OMR

„Danke, dass Ihr Euch die Zeit genommen habt, dieses Briefing zu lesen. Hoffentlich liefert es etwas mehr Übersicht. Unser wichtigstes Ziel mit der gesamten „OMR Reviews“-Plattform ist es nämlich, mehr Transparenz in den Software-Markt zu bringen und Entscheider:innen in Unternehmen dabei zu helfen, sich das richtige Tool auszusuchen. Maßgeblich dafür sind natürlich die Bewertungen und Texte auf der Plattform, aber wir werden in regelmäßigen Abständen diese kurzen Briefings veröffentlichen, um Erkenntnisse zu heben, die so auf der Plattform (noch) nicht sichtbar sind.

Wie immer freuen wir uns über Feedback, Anregungen und Kritik und natürlich über Eure Reviews!“

Feedback zum Briefing?
Immer her damit!

Ein Produkt von



Ramp106 GmbH
Lagerstraße 36
20357 Hamburg
omr.com

Das Autoren-Team



Philipp Westermeyer
Gründer OMR
philipp@omr.com
[linkedin.com/in/philipp-westermeyer-omr](https://www.linkedin.com/in/philipp-westermeyer-omr)



Dörte Kaschdailis
Co-Founder & Managing Partner opexxia
doerte.kaschdailis@opexxia.com
[linkedin.com/in/dörte-kaschdailis/](https://www.linkedin.com/in/dörte-kaschdailis/)



Philip Kehela
Co-Founder makebo
philip@makebo.de
[linkedin.com/in/philip-kehela/](https://www.linkedin.com/in/philip-kehela/)



Katharina Iken
Content Management OMR Reviews
katharina.iken@omr.com
[linkedin.com/in/katharina-iken](https://www.linkedin.com/in/katharina-iken)



Felix Rahlmeyer
Business Development OMR Reviews
felix.rahlmeyer@omr.com
[linkedin.com/in/felixrahlmeyer/](https://www.linkedin.com/in/felixrahlmeyer/)