

## Pressemitteilung

frei zur Veröffentlichung ab sofort

Regensburg, 19.01.2012

### **Vier von zehn Online-Händlern setzen noch kein Warenwirtschaftssystem ein – viele planen aber den Einsatz**

*Durch ein Warenwirtschaftssystem können die Prozesse eines Online-Shops erheblich verbessert werden. Auch deshalb setzen schon sechs von zehn Online-Händlern ein Warenwirtschaftssystem ein, weitere 18 % planen den Einsatz. Dies sind Ergebnisse der Studie „Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand – So verkaufen Online-Händler“, die ibi research an der Universität Regensburg zusammen mit dem Partnerkonsortium des E-Commerce-Leitfadens ([www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)) durchgeführt hat.*

Die Gründe für den Einsatz eines Warenwirtschaftssystems sind vielfältig. 66 % der Händler nennen die Vereinheitlichung der Datenbestände für den Verkauf über alle Vertriebskanäle, 62 % die Prozessautomatisierung bzw. Reduktion der manuellen Prozesse als Grund. Knapp die Hälfte der Internet-Händler setzt auch auf ein Warenwirtschaftssystem, um die Transparenz zu erhöhen, und vier von zehn Händlern versprechen sich bessere Auswertungsmöglichkeiten.

Die Ergebnisse kann auch Benjamin Bruno, Geschäftsführer von cateno ([www.catenode.de](http://www.catenode.de)), bestätigen: „Ein Shop-System unterstützt vor allem den Verkauf, also sämtliche Prozesse bis zum Abschluss einer Online-Bestellung durch den Kunden. Die Aufgaben eines Online-Händlers reichen jedoch viel weiter. Dazu gehören beispielsweise auch das Einpflegen von Artikellisten der Lieferanten, die Ermittlung von Lagerbeständen, die Durchführung von Nachbestellungen oder die Erstellung von Lieferscheinen und Rechnungen. Diese Aufgaben lassen sich mit einem Warenwirtschaftssystem IT-gestützt durchführen und dadurch oftmals Zeit und Geld sparen sowie der Kundenservice verbessern. Das Warenwirtschaftssystem bildet sozusagen die Schaltzentrale des Händlers, in der möglichst alle Informationen aus den unterschiedlichen Vertriebskanälen sowie von Lieferanten, Kunden und angeschlossenen Dienstleistern zusammenlaufen.“

Außerdem können Warenwirtschaftssysteme – vor allem bei einer engen Verzahnung mit Shop- und weiteren Systemen – die internen Prozesse, die bei der Abarbeitung einer Bestellung ablaufen, steuern und automatisieren. Dabei werden Medienbrüche und Fehlerquellen sowie manuelle Tätigkeiten reduziert, was zu optimierten Prozessen führt. Wie die Studie zeigt, werden immer noch bei fast jedem fünften Händler die Datenbestände manuell abgeglichen.

Auch ein Blick auf einzelne Online-Shops zeigt, welche Vorteile Warenwirtschaftssysteme haben können. Der Whiskyversender „The Whisky Store“ ([www.whisky.de](http://www.whisky.de)) berichtet beispielsweise über eine deutlich schnellere Auftragsabwicklung durch die vollautomatische Synchronisierung der Daten von Online-Shop und Warenwirtschaft und eine daraus resultierende Entlastung der Mitarbeiter, als auch eine erhöhte Kundenzufriedenheit.

„Unsere Mitarbeiter sind durch die Bank begeistert, weil sie von manuellen Arbeiten im Bestell- und Rechnungswesen weitgehend befreit sind“, sagt Theresia Lünig, Geschäftsführerin von The Whisky Store, über ihr Warenwirtschaftssystem. Die Zufriedenheit der Online-Shops mit den eingesetzten Warenwirtschaftssystemen zeigt sich auch in der Studie. 56 % der befragten Internet-Händler sind mit ihrem Warenwirtschaftssystem sehr zufrieden oder zufrieden. Lediglich 2 % sind sehr unzufrieden.

Unter folgendem Link können Sie die vollständigen Ergebnisse kostenlos herunterladen:  
[www.ecommerce-leitfaden.de/bestellabwicklung](http://www.ecommerce-leitfaden.de/bestellabwicklung)

**Die wichtigsten Informationen zur Studie „Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand – So verkaufen Online-Händler“ auf einen Blick:**

**Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand – So verkaufen Online-Händler**

Aktuelle Ergebnisse aus dem Projekt E-Commerce-Leitfaden

G. Wittmann, E. Stahl, S. Weinfurtnner, S. Weisheit, S. Pur

Erscheinungsdatum: November 2011, ISBN: 978-3-940416-32-2

Download: [www.ecommerce-leitfaden.de/bestellabwicklung](http://www.ecommerce-leitfaden.de/bestellabwicklung)

**Ausgewählte Grafiken aus der Studie (siehe Anlage zur Pressemitteilung):**

Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand –  
So verkaufen Online-Händler  
Fakten aus dem deutschen Online-Handel

Aktuelle Ergebnisse zu Shop-Systeme, Warenwirtschaft und Versand  
aus dem Projekt E-Commerce-Leitfaden

[www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

Sechs von zehn Händlern setzen ein Warenwirtschaftssystem ein

Setzen Sie ein Warenwirtschaftssystem zusätzlich zu Ihrem Online-Shop-System ein?

Antwort	Prozent
Ja	60%
Nein, ist aber in Planung	18%
Nein, ist auch nicht in Planung	21%

113 (aus 246) Unternehmen, die über einen eigenen Online-Shop verkaufen, 153 keine Angabe | 10. November 2011 | www.ecommerce-leitfaden.de | Seite 11

Bei fast jedem Fünften werden Datenbestände manuell abgeglichen

Wie sind Ihr Online-Shop-System und Ihr Warenwirtschaftssystem miteinander verbunden?

Verbindungstyp	Prozent
Die Systeme sind über eine automatisierte Schnittstelle miteinander verbunden	47%
Die Systeme arbeiten nicht direkt zusammen	10%
Die Datenbestände werden manuell per Export- und Import abgeglichen	18%
Die Systeme sind aufwändig abgestimmt und daher ohne eine spezielle Verbindungslösung zusammenhängend kompatibel	17%

119 (aus 246) Unternehmen, die ein Warenwirtschaftssystem einsetzen, 9 keine Angabe | 10. November 2011 | www.ecommerce-leitfaden.de | Seite 11

Über die Hälfte der Händler ist mit ihrem Warenwirtschaftssystem zufrieden

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit Ihrem Warenwirtschaftssystem?

Grad der Zufriedenheit	Prozent
1 - Sehr zufrieden	17%
2	39%
3	20%
4	11%
5	3%
6 - Sehr unzufrieden	2%

116 (aus 246) Unternehmen, die ein Warenwirtschaftssystem einsetzen, 22 keine Angabe | 10. November 2011 | www.ecommerce-leitfaden.de | Seite 11

Weitere Bild- und Presseunterlagen finden Sie unter: [www.presse.ecommerce-leitfaden.de](http://www.presse.ecommerce-leitfaden.de)

### **Über das Projekt „E-Commerce-Leitfaden“:**

Um Antworten auf die wichtigsten Fragen rund um den elektronischen Handel zu geben, hat sich ein Konsortium bestehend aus namhaften Lösungsanbietern und dem Forschungs- und Beratungsinstitut ibi research an der Universität Regensburg zusammengeschlossen.

Atrada, atriga, cateno, ConCardis, creditPass, etracker, exorbyte, Hermes Logistik Gruppe Deutschland, janolaw, kuehlhaus, mpass, Saferpay, STRATO und xt:Commerce bündeln in diesem Projekt ihr Know-how und ihre Erfahrungen, um zusammen mit ibi research die wichtigsten Informationen für Online-Händler und solche, die es werden wollen, in einfach verständlicher und prägnanter Form zusammenzustellen.

Weitere Informationen: [www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)

### **Über ibi research:**

Seit 1993 bildet die ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut forscht und berät zu Fragestellungen rund um das Thema "Finanzdienstleistungen in der Informationsgesellschaft". ibi research arbeitet auf den Themenfeldern E-Business, IT-Governance, Internet-Vertrieb und Geschäftsprozessmanagement. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an und ist Initiator und Herausgeber des E-Commerce-Leitfadens ([www.ecommerce-leitfaden.de](http://www.ecommerce-leitfaden.de)).

ibi research ist Träger des E-Commerce-Kompetenzzentrums Ostbayern ([www.ecommerce-ostbayern.de](http://www.ecommerce-ostbayern.de)) im Rahmen des vom Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (BMWi) geförderten Netzwerks Elektronischer Geschäftsverkehr (NEG) und informiert zu den Themen E-Commerce und elektronische Rechnungsabwicklung.

Weitere Informationen: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

### **Über cateno:**

Seit über 10 Jahren steht cateno für innovative Ideen und Lösungen in den Bereichen Warenwirtschaft und E-Commerce. Die hoch funktionalen Software-Produkte des IT-Dienstleisters unterstützen Online-Händler beim Verkauf auf unterschiedlichen Absatzkanälen und schaffen Effizienz und Zeitersparnis durch optimierte Abläufe. Herzstück der Produktpalette bilden die Warenwirtschaftssysteme büro+ und ERP-complete aus dem Haus microtech, die in Verbindung mit den cateno-eigenen Software-Lösungen ShopSync und AuctionSync um wichtige Funktionen erweitert und optimal für den Bedarf im E-Commerce angepasst werden. Ergänzt wird das Portfolio durch die Versandlösung V-LOG, die CRM-Systeme von cobra, die TopKontor Zeiterfassung sowie maßgeschneiderte Individualprogrammierungen. Zudem bietet cateno ein umfassendes Dienstleistungsangebot, z. B. kompetente Beratung vor und während der Einführung der Software-Produkte sowie intensive Schulungen.

Weitere Informationen: [www.cateno.de](http://www.cateno.de)

**ibi research freut sich über den honorarfreien Abdruck dieser Pressemitteilung.**

**Bei Interesse an weiteren Informationen, Artikeln etc. wenden Sie sich bitte an:**

E-Commerce-Leitfaden  
Dr. Georg Wittmann  
c/o ibi research an der Universität Regensburg  
Galgenbergstraße 25  
93053 Regensburg

Telefon: 0941 943-1901  
Telefax: 0941 943-1888  
E-Mail: [team@ecommerce-leitfaden.de](mailto:team@ecommerce-leitfaden.de)