

WIE UNTERNEHMEN EIN

KUNDENORIENTIERTES BESTELLSYSTEM AUFBAUEN

Durch eine zusätzliche OMS-Schicht im ERP-System kann der Kunde eine persönliche Beziehung zu Ihrer B2B-Marke aufbauen.



EINFÜHRUNG

Die Konsumerisierung des Großhandels findet jetzt statt. Durch technologische Fortschritte sowie immer schnellere und flexiblere Lieferservices erwarten Ihre Kunden ein gleich hohes Maß an Geschwindigkeit und Flexibilität, wie sie es als Verbraucher gewohnt sind.

Um liefern zu können, ist es wichtig, die täglichen Herausforderungen zu verstehen: Produkt, Preis, Liefergeschwindigkeit, Sourcing, Bestand und Fulfilment. Der Erfolg Ihres Unternehmens hängt davon ab, ob Sie die Erwartungen Ihrer Kunden jedes Mal aufs Neue übertreffen können. Heutzutage sind für Sie als Großhändler drei Fähigkeiten unabdingbar: Geschwindigkeit, Flexibilität und Profitabilität.

Geschwindigkeit: Die Zeiten, in der das Ausführen einer Bestellung Wochen in Anspruch nahm, sind vorbei. Heute erwarten Kunden die Lieferung ihrer Bestellung in wenigen Tagen, über Nacht oder sogar binnen Stunden. Wenn Sie keine schnelle Lieferung gewährleisten können, tut es ein anderer.

Flexibilität: Der Kunde von heute wünscht sich eine breite Produktpalette und eine Vielzahl an Fulfilment-Methoden. Je komplizierter die Wahl des Kunden ausfällt, desto schwieriger gestaltet sich das Management für Sie.

Profitabilität: In jedem Unternehmen, insbesondere im Großhandel, ist es am allerwichtigsten, die Anforderungen der Kunden zu erfüllen, und zwar so, dass die Gewinnspanne erhalten bleibt.

ERP-Systeme (Enterprise Resource Planning) können immer noch dazu beitragen, die Kundenbedürfnisse zu erfüllen. Ihnen fehlen aber die essentiellen Funktionen hochwertiger Bestellmanagementsysteme (Order Management Systems – OMS).

UNIFIED COMMERCE UND DIE HIERMIT VERBUNDENEN HERAUSFORDERUNGEN

EIN ERP-SYSTEM KANN DIE ANFORDERUNGEN MODERNER GROSSHANDELSKUNDEN ALLEINIG NICHT MEHR ERFÜLLEN

ERP-Systeme waren ursprünglich für die Wiederauffüllung von großen Distributionszentren konzipiert, haben sich aber stetig weiterentwickelt und ermöglichen dem Großhandel mittlerweile zuverlässige und hilfreiche Einblicke. In den vergangenen Jahren hat sich viel getan.

Monolithische Einkaufs-, Finanz- und Inventarsysteme werden nicht länger allen Anforderungen anspruchsvoller, moderner Kunden gerecht. Dies gilt für den Großhandel genauso wie für den Einzelhandel. Verbraucherinnen und Verbraucher erwarten heute, dass sie jederzeit und von überall aus Zugriff auf das System haben und Bestellungen pünktlich an den Standort geliefert werden, den sie angegeben haben.

Großhändler stecken hierdurch in einem großen IT-Dilemma.

- Sollten sie den komplexen Schritt wagen, ihr ERP-System durch ein Upgrade mit Attributen wie neuen Analysefunktionen und schnellerem In-Memory-Processing auszustatten, dabei hohe Kosten in Kauf zu nehmen und auf einige wichtige Funktionen zu verzichten?
- Sollten sie das Risiko auf sich nehmen, ihr eigenes System zu entwickeln und dabei erhebliche IT-Investitionen, eine lange Markteinführungszeit und keine Erfolgsgarantie zu haben?
- Oder sollten sie in ein hochwertiges OMS investieren, das speziell für moderne Herausforderungen entwickelt wurde, um ihr bestehendes ERP-System zu ergänzen?

Die Machtverhältnisse haben sich verschoben und jeden Tag gibt es neue Momente, die über den Erfolg oder Misserfolg Ihres Unternehmens entscheiden. Mit der richtigen fortschrittlichen Technologie für ein profitables Omnichannel-Fulfilment können Großhändler erfolgreich wachsen.



DIE VORTEILE EINES ERSTKLASSIGEN OMS

Auf diese Weise können Großhändler die Anforderungen ihrer Kunden erfüllen und den Wert von früher getätigten Investitionen steigern – insbesondere, wenn es sich dabei um eine Kombination aus mehreren ERP-Systemen handelt, die in unterschiedlichen Geschäftseinheiten oder Ländern eingesetzt werden. Es kann Jahre dauern, bis die Standardisierung auf ein einziges ERP-System in einer gesamten Organisation vollzogen ist.

Durch eine zusätzliche OMS-Schicht müssen bestehende Systeme nicht komplett ersetzt werden. Das Auftragsmanagementsystem ermöglicht eine globale Bestandsübersicht, sodass Großhändler all ihren Kunden den gesamten Bestand anbieten können – ganz wie sie es sich wünschen. Zudem lässt sich die OMS-Schicht schrittweise implementieren. Großhändler erhalten so schnell ein tragfähiges Produkt, das kosteneffektiv ist und minimale Risiken beinhaltet.

Das klassische ERP-Auftragsmanagement und seine Grenzen	Die Leistungsfähigkeit des modernen Bestellmanagements
Entwickelt für traditionelle Geschäftsabläufe	Das System wurde speziell für die Komplexität moderner Unternehmen konzipiert. Es bietet eine umfassende Übersicht über jeden Kunden, verarbeitet große Bestellmengen pro Stunde und gibt Bestellungen umgehend für die Lieferung an ihre Zielorte frei.
Der Bestand wird für jeden Vertriebskanal separat verwaltet	Durch einen globalen Unternehmensbestand kann jeder Posten an jedem Standort von jedem Ort und über jeden Vertriebskanal eingesehen oder verkauft werden. So lassen sich Services wie Ship-from-Store, Click and Collect und Save the Sale angeboten werden.
Mehr Agilität und Vereinheitlichung von Geschäftsprozessen	Cloud-nativ und agil, um sich neuen Anforderungen anzupassen.
Beschränkte Bestandszuweisungskapazitäten und keine Möglichkeit, Geschäfts- oder Lagerbedingungen für das Sourcing der Auftragserfüllung einzusetzen	Verkauf gegen eingehende Lieferungen oder Rücklieferungen und dynamische Optimierung und Auswahl der profitabelsten Quelle für die Auftragserfüllung in Echtzeit - Reduzierung der Versandkosten, der Zeit bis zum Versand usw.
Batch-basierte Updates und starre Integrationsbeschränkungen	Echtzeit-Überblick über Bestellungen und Prognosen, Zuweisungen und Ausnahmenmanagement.
Regelbasierter Wasserfall-Ansatz beim Fulfilment-Sourcing	Die Echtzeit-Optimierung des Fulfilment-Sourcings analysiert dutzende von Einschränkungen und gewährleistet so, dass jedes Mal die profitabelste Auswahl getroffen wird.
Beschränkte Rücklieferungen auf Basis des Vertriebskanals - beispielsweise können im Geschäft gekaufte Artikel nur im Geschäft zurückgegeben werden usw.	Omnichannel-Einkäufe, Rückgaben und Umtausch.
Einheitliche Übersicht des Bestands - unabhängig von Produkt, Kanal und Kunde	Durch eine unbeschränkte Zahl an "Ansichten" des globalen Bestands wird sichergestellt, dass nur Bestandsposten, die die Bedingungen des Käufers erfüllen, als Optionen präsentiert werden. So lässt sich die Kundenerfahrung optimieren.



ANWENDERBERICHT

Kramp

Kramp verwendet die Auftragsmanagement-Lösung von Manhattan, um die Auftragsabwicklung im gesamten europäischen Großhandelsbetrieb zu orchestrieren.

Kramp Groep ist einer der größten Technikgroßhändler Europas, ein Komplettanbieter von Ersatzteilen, technischen Dienstleistungen und Unternehmenslösungen. Das Unternehmen nutzt die Technologie von Manhattan zur Verbesserung der Kundenbeziehung und zur Umsatzsteigerung. Manhattan OMS wird parallel zu den Bestandsverwaltungssystemen von Kramp betrieben und ermöglicht so den Vertrieb des „Available to Promise“-Bestands, flexiblerer Fulfilment-Optionen und die schnellere, genauere Auftragsbefreiung.

CEO Eddie Perdok berichtet: „Alles, was wir bei Kramp tun, zielt darauf ab, den Prozess der Teilebestellung für unser Händlernetzwerk so einfach wie möglich zu gestalten. Die Omnichannel-Lösungen von Manhattan Associates bilden künftig die Grundlage unserer Geschäftsstrategie und ermöglichen uns die Optimierung unserer Lieferkette, sodass wir Kunden auf allen Kanälen besser bedienen können.“

WAS IST DIE LÖSUNG?

Trotz seiner offensichtlichen Schwächen nimmt ERP als Aufzeichnungssystem innerhalb des modernen, dynamischen Unified Commerce immer noch eine wichtige Rolle ein.

Seit mehr als einem Jahrzehnt haben ERP-Systeme die Abläufe der Geschäfte, des Warenbestands und der Lieferkette verwaltet und Waren mit relativ statischen, unflexiblen Nachfrageprognosen an Geschäfte verteilt. Allerdings gibt es diese statischen und unflexiblen Nachfrageprognosen heute aufgrund sich verändernder Kundenerwartungen und der damit einhergehenden Auswirkungen auf die gesamte digitale Lieferkette nicht mehr. Es bedarf einer ausgereifteren Lösung.

Jeder Versuch, die Prozesstechnologie des Großhändlers einfach so zu ersetzen, kann zu einem kostspieligen und riskanten Unterfangen werden.

Die gute Nachricht: Die Anforderungen moderner Kunden lassen sich durch die Integration einer Distributed Order Management System-Lösung, die über dem vorhandenen ERP-System liegt, rasch und kosteneffektiv erfüllen.

Bei den wichtigsten ERP-Systemen sind OMS-Funktionen gegebenenfalls sogar in beschränktem Umfang integriert. Allerdings lässt sich mit einem Distributed Order Management System - anders als mit einem statischen ERP-System - die Auftragserfüllung im komplexen Netzwerk aus Systemen und Prozessen optimieren .

Mit einer hochwertigen OMS-Schicht, die im Zusammenspiel mit dem vorhandenen ERP-System oder sogar mit mehreren ERPs arbeitet, kann der Großhändler die Funktionen und Innovationen liefern, die moderne Kunden erwarten, ohne dass er die robusten Accounting- und Finanzfunktionen einbüßen muss, für die ERP-Systeme bekannt sind.

Durch eine zusätzliche OMS-Schicht lassen sich Funktionen zügig und schrittweise ergänzen. Das bedeutet, dass Unternehmen mit minimalem Investitionsaufwand und Risiko binnen weniger Wochen oder Monate Gewinne erzielen können. Mit diesem Modell wird problemlos ein ROI erreicht, sodass sich rasch die Unterstützung der Führungsetage gewinnen und die OMS-Kapazitäten ausbauen lassen. Außerdem fördert es eine Kultur kontinuierlicher Verbesserung, die auf agilen Arbeitsmethoden basiert.

Zum Beispiel kann ein Großhändler mit Hilfe eines OMS ein Pilotprojekt für einen Click-and-Collect-Service in Verkaufsfilialen oder eine Abholstelle in Vertriebszentren

starten. Nach ersten Erfolgen kann der Einzelhändler sich entscheiden, mehr Funktionen wie Lieferung am selben Tag, Zusammenführungen sowie Drop-Lieferung hinzuzufügen und so nach und nach mit minimalem organisatorischen Aufwand weitere Services anzubieten.

Wurde das OMS korrekt implementiert, wird es zu einem essentiellen Element und einer „Single Source of Truth“, einer einheitlichen und zentralen Quelle für alle Daten. Ein OMS bietet folgende Vorteile:

- Echtzeit-Informationen wie eine Ansicht des „Available to promise“ (ATP)-Bestands im gesamten Netzwerk
- Personalisiertes Kundenengagement und Interaktion – Einheitliche Ansicht aller Kunden und Bestellungen sowie des Bestands
- Echtzeit-Überblick über den Bestellstatus, unabhängig vom Kanal der Auftragserfüllung
- Konfigurierbare und dynamische Auftragsorchestrierung, einschließlich Zusammenführung, Drop-Lieferung und Auftragskonsolidierung
- Breites Portfolio an Liefer-/Abholoptionen, je nach Kundenpräferenz
- Umfassender Zugriff auf den kompletten Bestand des Einzelhändlers auf jedem Kanal



Wie Sie Ihr bestehendes ERP-System mit einer zusätzlichen OMS-Schicht optimieren können

Mit einem OMS als erster Schicht für die Kundeninteraktion können Sie Agilität und Innovationskraft erheblich steigern und gleichzeitig die Stärken Ihres vorhandenen ERP-Systems bewahren.

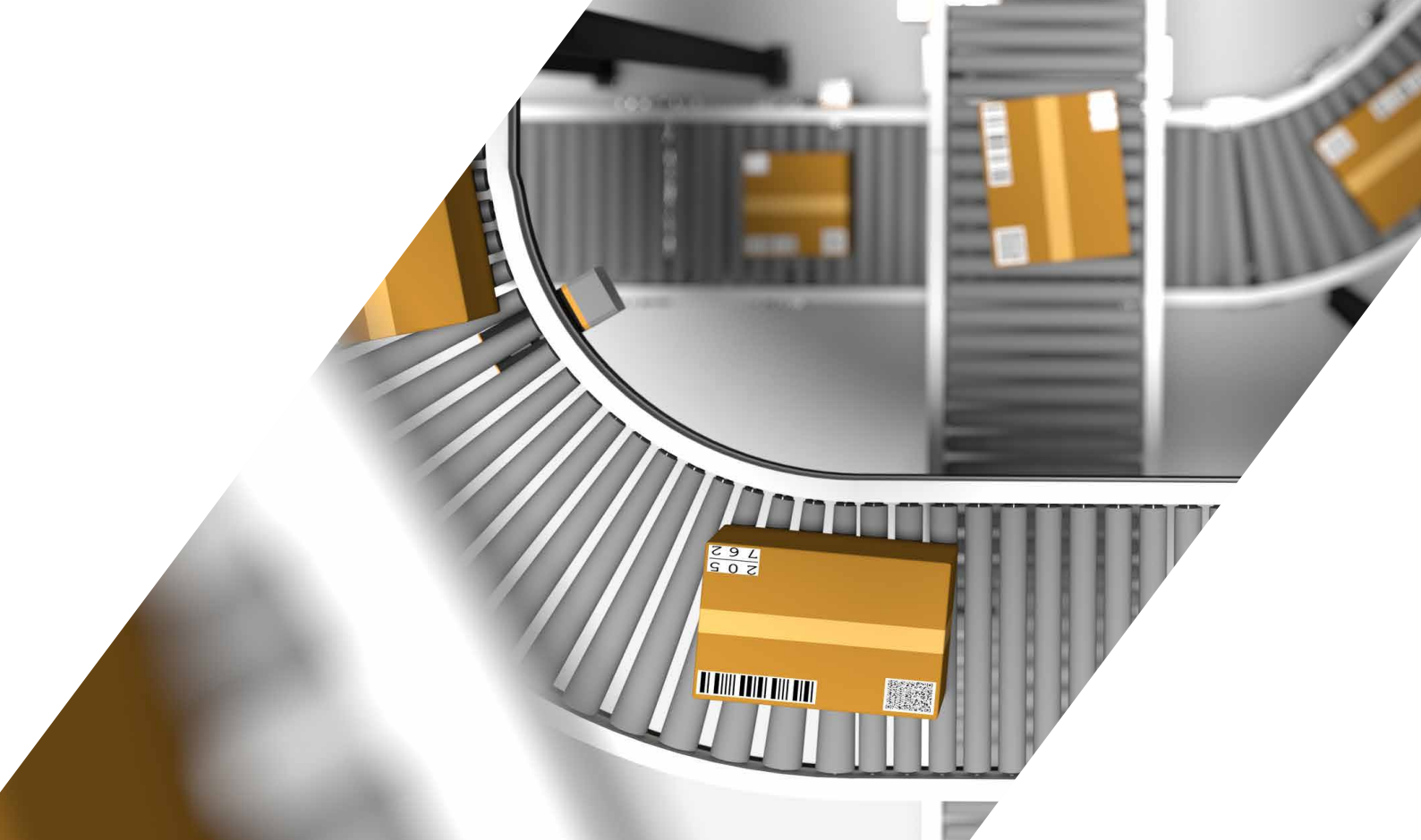


FINANZEN
ANALYSE
RECHNUNGSWESEN
EINKAUF
BUSINESS-TOOLS
GESCHÄFTSPROZESSE
BUSINESS INTELLIGENCE

ERP

OMS

ABWICKLUNG IM GESCHÄFT
AUFTRAGSMANAGEMENT
BESTANDSOPTIMIERUNG
PREISGESTALTUNG
UND SONDERANGEBOTE
KUNDENDIENST
RÜCKGABEN



DIE MEISTEN GROSSHÄNDLER, DIE EIN OMS IMPLEMENTIEREN, MÖCHTEN SO IHR ERP-SYSTEM VERBESSERN, ANSTATT ES KOMPLETT ZU ERSETZEN.

Der Hauptvorteil, der sich aus der Nutzung beider Systeme ergibt, ist, dass Großhändler mehr Agilität im Front-End-Geschäft erhalten, ohne dass er wichtige Accounting- und Finanzfunktionen einbüßen muss.

Wenn eine OMS-Schicht gemeinsam mit einem ERP-System genutzt wird, lassen sich beide Systeme optimal nutzen und es müssen weniger Änderungen vorgenommen werden.

Unternehmen glauben, dass sich mit Order Management-Systemen Geschäftseffizienzen realisieren lassen, die sich vor allem in Bezug auf Bestandsmanagement, Logistik und Auftragserfüllung problemlos messen lassen. Ein OMS kann Bestände im gesamten Lieferkettennetzwerk und an allen Lagerstandorten (einschließlich Hubs, DCs, Transitbestände und bei Lieferanten) einsehen.

Zusätzlich steigert ein OMS den Umsatz, da Großhändler so ihren Netzwerkbestand über alle Vertriebskanäle (auch Kundenservice und digitale Kanäle) vertreiben können. Durch die Nutzung mehrerer ERP-Systeme lassen sich alle Netzwerkbestände an alle Kunden verkaufen – unabhängig davon, welches ERP diese Kunden verwaltet.

Unternehmen können Ihren Kunden so auch genaue Echtzeit-Einblicke in Bestandslevels, Vorlaufzeiten und Bestellstatus bieten. Gleichzeitig sichert ein OMS die Profitabilität, indem es sicherstellt, dass Online-Bestellungen effizient und profitabel ausgeführt werden, da Bestand der bestgeeigneten Standorte genutzt wird.

Ein weitaus wichtigerer Aspekt ist wahrscheinlich, dass ein OMS Innovationen ermöglicht, die Anforderungen des modernen Kunden erfüllt und die Zufriedenheit steigert, sodass dieser gerne wieder bei Ihnen einkauft - und dies alles mit minimalem Risiko. Durch diese Vorteile hebt sich ein OMS deutlich von anderen Lösungen ab. Ein OMS ist die effektive Lösung für Großhändler, um den unmittelbaren Herausforderungen des Unified Commerce zu begegnen. Es bietet ein breites Spektrum neuer Funktionen, die nahtlos integrierbar sind.

Weitere Informationen über **Manhattan Active® Omni**-
darunter auch unser Bestellmanagementsystem - sind auf
manh.de/active/omni oder über E-Mail an de@manh.com erhältlich.

manh.de

© 2019 Manhattan Associates, Inc.

 **Manhattan**
Associates®