



Verschaffen Sie sich über CIS/4-Cloud die Möglichkeit, modernste digitale Technologien mit Ihrem Business zu verbinden.

### IN DER DO-IT-YOURSELF-BRANCHE (DIY) ZEICHNET SICH EIN DEUTLICHER TREND AB

Baumärkte setzen vermehrt auf Dropshipping und lagern das E-Commerce Fulfillment weitestgehend an ihre Lieferanten aus. Diese müssen nun Wege finden, wie sie die zusätzlichen B2C-Prozessanforderungen ihrer Kunden effizient erfüllen können. Am besten gelingt ihnen das, indem sie ihre Dropshipping-Prozesse automatisieren oder zumindest größtenteils technologisch stützen. Doch das ist angesichts unflexibler ERP-Systeme leichter gesagt als getan. Mithilfe von cloudbasierten Lösungen kann es dennoch gelingen.

» Beim Dropshipping hat der Händler die Ware nicht selbst auf Lager, sondern tritt lediglich als Vermittler zwischen Endkunde und Lieferant auf. Will heißen: Der Händler hat keinen physischen Kontakt mit den Produkten, sondern kümmert sich lediglich um die Bestellannahme und Abrechnung. Die Auftragsbearbeitung sowie die Lagerung, den Versand an den Endkunden und das Retourenmanagement übernehmen die Zulieferer.

### EIN STARK WACHSENDER MARKT MIT VIEL POTENZIAL

Das Umsatzwachstum im E-Commerce bewegt sich bereits seit mehreren Jahren auf hohem Niveau. Spätestens während der Pandemie haben viele Verbraucher die Vorzüge von Online-Shopping schätzen gelernt und betrachten digitale Verkaufskanäle auch nach Aufhebung der Restriktionen als Selbstverständlichkeit. Der Brutto-Umsatz mit Waren im E-Commerce stieg im Gesamtjahr 2021 auf 99,1 Mrd. Euro nach 83,3 Mrd. Euro im Jahr 2020. Das Wachstum zum Vorjahr beträgt entsprechend 19 Prozent.\*

In diesem **stark wachsenden Markt** suchen viele bekannte Baumärkte verstärkt nach Möglichkeiten, ihr Sortiment im Online-Shop weiter auszubauen. Als attraktive Geschäftsform hat sich gerade für DIY-Händler das Streckengeschäft – auch Dropshipping genannt – erwiesen.

\*<https://www.bevh.org/presse/pressemitteilungen/details/e-commerce-ist-das-neue-normal-branchenumsatz-waechst-2021-auf-mehr-als-100-mrd-euro.html>



## WENN LIEFERANTEN AN TECHNISCHEN HÜRDEN SCHEITERN

Für die Baumärkte bringt das Streckengeschäft viele Vorteile mit sich: Sie sparen sich nicht nur die Kosten für die Lagerhaltung und die Versandabwicklung der schweren und sperrigen DIY-Produkte, sondern können auch das Verkaufsrisiko reduzieren. Nicht ganz so rosig sieht es hingegen auf der Seite der Lieferanten aus: Da **das klassische B2B-Termingeschäft nun um eine B2C-Komponente ergänzt** wird, sehen sich Zulieferer plötzlich vermehrt mit äußerst komplexen und schwer beherrschbaren Prozessen konfrontiert.

Zwar verfügen die meisten Lieferanten über ein ERP-System, das viele Prozesse bereits steuern kann. Doch die **Prozessausprägungen der Händler gestalten sich so vielfältig, dass es mit Standardsoftware längst nicht getan ist**. Neben automatisierten Prozessen via EDI und der Integration von APIs müssen im kleinteiligen E-Commerce-Geschäft beispielsweise auch unstrukturierte Vorgänge, wie etwa Bestellungen und Stornierungsanfragen per E-Mail, erfüllbar sein. **Das Problem: Die von den Lieferanten genutzten ERP-Standardlösungen von SAP, Microsoft & Co. sind aufgrund vorgegebenen Funktionalitäten meist wenig flexibel**. Eine Erweiterung der ERP-Systeme ist meist mit hohen Kosten verbunden und lässt sich nur kompromissbehaftet realisieren.

Eines ist jedoch klar: **Die manuelle Bearbeitung** von immer wiederkehrenden Dropshipping-Prozessen ist **äußerst ineffizient und darf keine langfristige Lösung darstellen**. Denn monotone Tätigkeiten wie die händische Auftrags erfassung oder das Erstellen von Bestandslisten wirken sich nicht nur negativ auf die Motivation der Mitarbeiter aus, sondern bergen auch eine gewisse Fehleranfälligkeit in sich. Darüber hinaus sind sie sehr zeitintensiv und binden personelle Ressourcen, die dann an anderer Stelle fehlen. **Ohne die entsprechende technische Unterstützung ist der Lieferant im Streckengeschäft zum Scheitern verurteilt**.

## DIE CLOUDBASIERTE LÖSUNG: DAS CIS/4-CLOUD – DROP SHIPPING

Um all diese Herausforderungen im E-Commerce Fulfillment ökonomisch meistern zu können, müssen sich DIY-Lieferanten **digital neu aufstellen**. Gefragt sind im Streckengeschäft zukunftsgerwandte, offene Lösungen, welche die E-Commerce-Abwicklung sowie die Umsetzung von geeigneten Digitalisierungsstrategien optimal unterstützen. Genau eine solche Lösung stellt das CONCETO Dropshipping dar: **Ergänzend zum ERP** ermöglicht es dem Lieferanten, einzelne oder mehrere Bestandteile im Dropshipping-Prozess technisch zu stützen oder komplett automatisiert zu erfüllen. Hierzu zählen unter anderem:

- Bestellannahme
- Auftragsbearbeitung
- Retourenmanagement
- Stornierungsmanagement
- Abgleich von Bestandslisten

Als **Teil der CONCETO Integration Suite for Cloud (CIS/4-Cloud)** wird das Dropshipping auf Basis der hochintegrativen und individualisierbaren Cloudsoftware SAP Business Technology Platform (SAP BTP) und Microsoft Azure entwickelt. Es beinhaltet sowohl die intelligente Integration und Orchestrierung von Prozessen als auch eine nutzerfreundliche Oberfläche für Anwender.

Im Gegensatz zu Anwendungen, die über eine Schnittstelle verbunden werden, bietet das CIS/4-Cloud – Dropshipping also die **Verbindung von Integrationsintelligenz und Applikation auf dem Fundament einer digitalen Plattform**. Es stellt jedoch keine klassische Shop-Lösung wie Magento oder Salesforce Commerce Cloud dar. Als zentrale Arbeitsplattform für die E-Commerce-Abwicklung dient es der Steuerung von Vertriebsprozessen in Zusammenarbeit mit den Händlern.

## WIE GENAU SIEHT DAS NUN IN DER PRAXIS AUS?

Das kommt zunächst immer auf die individuellen Anforderungen des Lieferanten und dessen Kunden an. Um aus der Vielzahl an Möglichkeiten nur zwei typische Szenarien herauszugreifen:

Treffen beispielsweise Bestellungen im PDF-Format ein, ist es mit dem CIS/4-Cloud – Dropshipping möglich, die Maske zur Auftragserfassung von einem Scan-Tool ausfüllen zu lassen. Der Sachbearbeiter müsste die Daten dann nur noch prüfen, bei Bedarf minimal abändern und in Richtung ERP prozessieren. Genauso kann das CIS/4-Cloud – Dropshipping den Erstellungsprozess von Bestandslisten extrem vereinfachen, indem der Mitarbeiter die **Daten nicht mehr manuell** aus mehreren Excel-Tabellen aufwändig zusammenführen muss, sondern einfach per Knopfdruck einen Excel-Abzug im vom Kunden gewünschten Format erzeugen kann.



**Gerne laden wir Sie zu einem unverbindlichen Termin ein, um unser Unternehmen sowie unsere Lösungen kennen zu lernen.**

## AUTOMATISIERTE DROPSHIPPING-PROZESSE: EIN KLARER WETTBEWERBSVORTEIL

Die Verzahnung von vorgedachten ERP-Funktionsweisen mit neuen, cloudbasierten Lösungen ermöglicht DIY-Lieferanten also die **Beherrschbarkeit ihrer Vertriebsprozesse**, indem kundenspezifische Workflows abgebildet und so weit wie möglich technologisch gesteuert werden. Da das CONCETO Dropshipping die Zulieferer bei der Planung, Durchführung und Kontrolle ihrer **Vertriebsprozesse voll- oder teilautomatisiert unterstützt**, reduziert es signifikant die Prozesskomplexität und stellt die **Wettbewerbsfähigkeit** in einem stark wachsenden Markt sicher.

Damit DIY-Lieferanten aber auch in Zukunft für weiteres Wachstum gerüstet sind und ohne Hürden neue Vertriebskanäle erschließen können, bietet die Lösung gleichzeitig **wiederverwertbare Prozessbestandteile**. So können etwa Templates für ein eigenes B2C-Order-Fulfillment oder für die Zusammenarbeit mit anderen Handelsunternehmen übernommen werden.

Indem das CIS/4-Cloud – Dropshipping Prozesse automatisiert, schafft es zudem die Basis für eine optimale Kundenbetreuung. Da dem Lieferanten **relevante Informationen gebündelt zur Verfügung stehen**, kann er den Anforderungen des Händlers mit einer passgenauen Leistungserbringung begegnen und einen besonders guten Service bieten. Dies führt wiederum zu einer **überzeugenden Customer Experience und einer engen Kundenbindung**.

Nicht zuletzt profitiert jeder einzelne Mitarbeiter des Lieferanten von der Standardisierung und Vereinheitlichung der Arbeitsabläufe. Für Sachbearbeiter, Lageristen und Versandpersonal bedeutet die **Automatisierung eine enorme Arbeitserleichterung**, da manuelle Prozessschritte mehrheitlich entfallen. Und so haben sie dann auch endlich wieder genügend Zeit dafür, sich auf die wirklich wichtigen Aufgaben zu konzentrieren.

**SAP® Recognized Expertise**  
Application Integration

