

Wardow setzt auf zukunftssichere Versandhandelssoftware



Für die auf Taschen und Accessoires aus dem Premiumsegment spezialisierte Wardow GmbH kannte die Umsatzkurve seit der Gründung 2005 nur eine Richtung: steil nach oben. Als kürzlich ein neues Logistikzentrum benötigt wurde, wechselte der Online-Händler parallel auf eine zukunftssichere Versandhandelslösung. Heute profitiert das Unternehmen von effizienteren Logistikprozessen, transparenten Geschäftszahlen und dem guten Gefühl, für die Zukunft gerüstet zu sein.

Der Webshop „wardow.com“ ist hierzulande Marktführer beim Online-Handel mit Taschen, Accessoires und Reisegepäck aus dem Premiumsegment. Das 2005 gegründete Unternehmen führt mehr als 8.000 Produkte und über 80 Marken. Neben klassischen Handtaschen gehören auch Rucksäcke, Geldbörsen oder Reisegepäck zum Sortiment. Ein wichtiger Baustein des Erfolgskonzepts ist die konsequente Kundenorientierung. So gilt nicht nur in Deutschland, sondern auch in vielen anderen Ländern Europas das Prinzip der versandkostenfreien Lieferung.

Versandhandelssoftware mit ERP-Anspruch

Auf technischer Seite setzte die Wardow GmbH lange Zeit auf die Versandhandelslösung „Pixi“. Die Finanzbuchhaltung war hingegen an einen Steuerberater ausgelagert. Als das expandierende Geschäft ein neues Logistikzentrum erforderte, entschied Geschäftsführer Danny Wardow, auch softwareseitig auf eine zukunftsfähige Lösung zu wechseln. Das Problem: Für die E-Commerce-Branche mit ihren effizienten, hoch digitalisierten Prozessen war das Angebot eher überschaubar. Deshalb informierte sich Firmenchef Wardow zunächst, welche Systeme der Wettbewerb nutzte: „Wir sind dabei überwiegend auf Microsoft-Lösungen gestoßen und haben uns schnell festgelegt.“ Da man bei den branchenspezifischen Abläufen und Funktionen nicht wieder bei null anfangen wollte, suchte man zusätzlich nach einer passenden Branchenlösung. Im Juni 2015 entschied sich der Online-Händler für die TSO-DATA GmbH aus Osnabrück und die ERP-Versandhandelslösung „KatarGo“ auf Basis von Microsoft Dynamics NAV. „Ein ERP-Projekt ist wie eine Berg- und Talfahrt mit Höhen und Tiefen. Um gut durch die kritischen Phasen zu kommen, sollte man sich auf einen kompetenten Partner verlassen können, bei dem es auch menschlich passt. Den haben wir in TSO-DATA gefunden“, unterstreicht Wardow.

Effizientere Logistikprozesse

Der Startschuss für die Implementierung fiel im Oktober 2015 und sollte pünktlich zum Geschäftsjahreswechsel im April abgeschlossen sein.

Während das Projektteam den kaufmännischen Bereichen rund um Buchhaltung und Finanzen quasi auf der grünen Wiese errichten konnte, waren der Wechsel in der Logistik und der Umzug in ein neues Logistikgebäude eine Herausforderung. Es galt, teils individuelle Abläufe, die der Standard von KatarGo und Dynamics NAV nicht abdeckte, zu übernehmen. Ein gutes Beispiel waren die zahlreichen Einzelartikelbestellungen, die sich mit dem Altsystem relativ schnell verarbeiten ließen. „Um das gleiche Produktivitätsniveau zu erreichen, haben wir die Masken vereinfacht und die Barcode-Unterstützung massiv ausgebaut, sodass unsere Mitarbeiter praktisch jede Aktion entlang der Prozesskette per Barcode auslösen können. Damit sind wir im Ergebnis mit KatarGo sogar noch effizienter“, freut sich Firmenchef Wardow. Gleichzeitig gelang es dem Projektteam, die Prozesssicherheit weiter zu erhöhen. Kommissionierte Artikel werden nicht mehr anhand der Picking-Liste kontrolliert, sondern per Barcode-Scan über die mobile Datenerfassung. „Das spart nicht nur Zeit, sondern vermeidet auch Fehler und den damit verbundenen Mehraufwand bei der Kornmissionierung“, erklärt Danny Wardow. Weitere Verbesserungen erreichte man bei der Retouren- und Reklamationsbearbeitung: Gab es früher mitunter Rückstaus und noch viele manuelle Prozesse, haben die Logistikmitarbeiter heute sogar noch Luft nach oben. Und das, obwohl Personal und Rücklaufquote konstant geblieben sind. „Entscheidend ist die Transparenz. Jetzt haben wir alle erforderlichen Informationen in einem System. Rücksendungen sind dadurch wesentlich schneller verarbeitet“, unterstreicht Wardow.

Transparenter Blick aufs Unternehmen

Seit April 2016 arbeitet die Wardow GmbH mit KatarGo und Microsoft Dynamics NAV. Weitere Schnittstellen bestehen zum Magento Webshopssystem, zur Business Intelligence-Lösung „Tableau“ sowie dem Versandsystem „easyLOG“. Dank stets aktueller Geschäftszahlen hat das Management mehr Einblick in das Unternehmen. Weitaus wichtiger ist für Danny Wardow jedoch die Perspektive: „KatarGo ist ein flexibles System, das sich vergleichsweise einfach an neue Anforderungen anpassen lässt. Dadurch ist es beispielsweise leicht, neue Zahlungsanbieter oder angrenzende Systeme anzubinden.“ Im Moment arbeitet das Projektteam daran, das E-Mail-System mit der Unternehmenssoftware zu verknüpfen. Damit können Marketing und Vertrieb künftig Kundengruppen für Newsletter und Mailings besser segmentieren.