

CommerceOS

# **Wachstum braucht Systeme: Warum dein ERP über Erfolg oder Insolvenz entscheidet**

Der Guide für Entscheider in Handel & E-Commerce



# Inhaltsverzeichnis

## **Warum Unternehmen chaotisch wachsen (ab Seite 2)**

Zeigt, warum fehlende Strukturen Wachstum auffressen und Systeme der entscheidende Hebel sind.

## **Wachstum vs. Skalierung & die ROI-Falle (ab Seite 6; Vertiefung Seite 8)**

Macht den Unterschied zwischen „mehr Umsatz“ und „mehr Profit“ klar und warnt vor ROI-Optimierung ohne Fundament.

## **Warum ERP-Projekte scheitern – die unsichtbaren Fehler (ab Seite 11)**

Deckt typische Stolpersteine wie Wunschkonzert, fehlendes Ownership, Erwartungen und Datenqualität auf – plus Gegenmaßnahmen.

## **Denkfehler in der Skalierung – 5 Mythen, die Profit kosten (ab Seite 14)**

Deckt typische Stolpersteine wie Wunschkonzert, fehlendes Ownership, Erwartungen und Datenqualität auf – plus Gegenmaßnahmen.

## **Diagnose: Skalierungs-Check & Kosten des Nicht-Handelns (ab Seite 17; Kosten Seite 19)**

Ein kurzer Selbsttest zeigt Engpässe und macht die wahren Kosten des Zögerns sichtbar.

## **Systemisch aufstellen – das KISS-Prinzip (Teil 2, ab Seite 21/22)**

„Keep It Simple“ reduziert Komplexität, schärft Prozesse und hebt Effizienz mit sofort wirksamen Prozess-Trigger.

## **ERP als Nervensystem des Unternehmens (ab Seite 24)**

Zeigt, wie integrierte Rollen, Prozesse und Datenflüsse das Tool-Sammelsurium ablösen und Skalierung ermöglichen.



# Inhaltsverzeichnis

## **KPIs & Quick Wins: Steuern und „Low Hanging Fruits“ (Seite 26–29)**

Zeigt, warum fehlende Strukturen Wachstum auffressen und Systeme der entscheidende Hebel sind.

## **Case Stories & Resultate (ab Seite 31)**

Kompakte Praxisbelege vom Weg aus dem Chaos zu profitabler Struktur mit messbaren Effekten auf Effizienz und Marge.

## **Dein Fahrplan mit CommerceOS (Teil 3, ab Seite 35; Methode Seite 36)**

Der 5-Phasen-Prozess von Analyse bis Go-Live mit klaren Meilensteinen und Verantwortlichkeiten.

## **Checkliste für eine ERP-Implementierung (Seite 39)**

Eine praxiserprobte Checkliste, die Schritt für Schritt sicher durch die Implementierung führt.

## **FAQ (Seite 48–50)**

Die häufigsten Fragen zu Zeitplan, Scope und Rollen kompakt beantwortet.

## **Change-Management (Seite 48)**

So holst du das Team ins Boot, reduzierst Widerstände und erhöhst die Adoptionsrate.

## **Zusammenarbeit/ROI (Seite 50–51)**

So arbeiten wir zusammen, messen Fortschritt und machen den ROI transparent.



## Teil 1

# Warum wachsen so viele Unternehmen so chaotisch?



### Dein Erfolg, unsere Unterstützung!

Dein Unternehmen ist dein Lebenswerk, und du hast es mit viel Engagement zu dem gemacht, was es heute ist – wirklich beeindruckend! Aber: Wenn das Business läuft, dann kann es auch schnell chaotisch werden. Prozesse werden komplexer, Abläufe funktionieren nicht mehr so reibungslos.

Plötzlich fühlen sich Prozesse an wie ein Marathon mit verbundenen Augen und dein agiles Start-up wird zum starren Apparat. Was einst maximal flexibel war, fühlt sich seltsam schwerfällig an.

Aber hey, kein Grund zur Panik! Das ist eine ganz normale Entwicklung im Unternehmenswachstum. Wir sind hier, um dich in genau dieser Phase zu unterstützen und sicherzustellen, dass dein Erfolg weiterhin auf stabilen und effizienten Strukturen aufbaut.



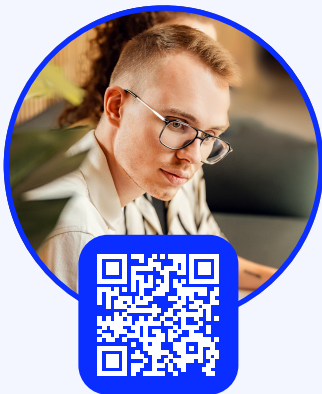
Ganz gleich, ob Du Dein E-Commerce-Business von 1 Million auf 10 Millionen skalieren oder von 10 Millionen auf 100 Millionen ausbauen möchtest – **CommerceOS** macht es möglich.

Wir verwandeln Dein ERP-System in das sichere Fundament, auf dem Dein gesamter Erfolg stabil, profitabel und nachhaltig aufbaut.

Stell dir vor, dein Unternehmen ist ein großes Bauprojekt. Jeder auf der Baustelle arbeitet einfach drauflos, ohne einen klaren Plan: Einer zieht schon die Elektrik, obwohl die Wände noch gar nicht stehen, während der nächste vielleicht die Fenster zumauert. Am Ende steht da kein solides Gebäude, sondern etwas, das krumm und schief ist, kaum zu gebrauchen und teuer nachgebessert werden muss. Genau so kann es deinem Unternehmen gehen: Ohne einen klaren Plan und gute Koordination wird aus einer vielversprechenden Idee schnell eine teure Baustelle, die dir mehr Kopfschmerzen als Erfolg bringt.

Damit dein Business nicht zum nächsten "Stuttgart 21" wird – also zu einem Großprojekt, das aus dem Ruder läuft – legen wir mit diesem Report die Basis für deinen dauerhaften Erfolg. Wir zeigen dir, warum viele vielversprechende Wachstumsgeschichten scheitern und im Chaos enden.

**Und noch wichtiger:** Wir erklären dir, wie du Stolperfallen und Problemzonen frühzeitig erkennst und gekonnt umgehst.



### **Nicht dein Umsatz entscheidet über Wachstum - sondern dein ERP.**

In 60 Minuten zeigen wir dir, wo dein System Geld verbrennt - und welche Schritte dich sofort entlasten.

**Jetzt kostenloses ERP-Strategiegeläch buchen**  
[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)

# CommerceOS Story

## Moin - ich bin Dennis von CommerceOS.

Meine Reise begann klassisch in der Logistik. Hier habe ich die Grundlagen des operativen Geschäfts von der Pike auf gelernt - vom Kommissionieren im Lager bis zur reibungslosen Supply-Chain.

Herausforderungen und Chancen verschiedenster Branchen wie Logistik, Produktion und Fulfillment kenne ich aus erster Hand. Was ich dabei gelernt habe? Unter anderem, wie man komplexe Abläufe in einem dynamischen Umfeld strafft. Wie man Prozesse analysiert und von Grund auf optimiert. In leitender Funktion habe ich dieses Wissen in verschiedenen Unternehmen und verschiedenen Branchen vertieft und perfektioniert.

Dann zog es mich weiter. Raus aus den Unternehmen, um meine Expertise mit anderen Partnern zu teilen: Ich habe unzähligen Unternehmen dabei geholfen, ihre **komplexen Prozesse zu vereinfachen**, zu digitalisieren und zu automatisieren - vom Auftragseingang bis zur Buchhaltung.

Als nächstes kam der Schritt in die Selbstständigkeit: Mit der Gründung meines eigenen Unternehmens habe ich die Herausforderungen eines Start-ups erlebt und mich weiter intensiv mit **E-Commerce, ERP-Systemen und Prozessen** beschäftigt.

Heute nutzen wir die Erfahrungen aus mehr als **200 erfolgreichen Projekten**, um anderen Unternehmen maßgeschneiderte Lösungen zu bieten. Ich weiß aus eigener Erfahrung, wo die Schmerzpunkte sind, und wie man sie in skalierbare Prozesse verwandelt. Ganz egal, in welcher Branche.

Egal, ob wir dein derzeitiges System wechseln, ein passendes ERP-System finden oder deine Logistik vom Bestelleingang bis zum Buchhaltungsexport automatisieren - **wir sind dein Partner für easy Fulfillment**, reibungslose Bestellabwicklung und langfristig skalierbare Lösungen. Damit du dich auf das Wesentliche konzentrieren kannst.



# 1. Dein Blueprint für echtes Wachstum - CommerceOS ist dein Partner für nachhaltige Strukturen

**Herzlich willkommen auf deinem Weg zum Erfolg!**

Wir alle träumen von rasantem Erfolg, doch die Realität zeigt: Ohne eine klare Vision, feste Strukturen und die richtige Einstellung wird aus einem vielversprechenden Aufschwung schnell ein Albtraum aus Überforderung, Ineffizienz und schwindenden Margen.

Bei **CommerceOS** wissen wir, dass deine Zeit kostbar ist und deine Investitionen sich auszahlen müssen. Deshalb zeigen wir dir nicht nur, wie du dem Chaos entkommst, sondern wie du es in eine klare, profitable Wachstumsstrategie verwandelst. Dieser Leitfaden ist dein unverzichtbarer Plan, um dein Wachstum systematisch zu gestalten und umzusetzen.

Mit uns baust du keine wackeligen Kartenhäuser, sondern solide Strukturen für die Zukunft!

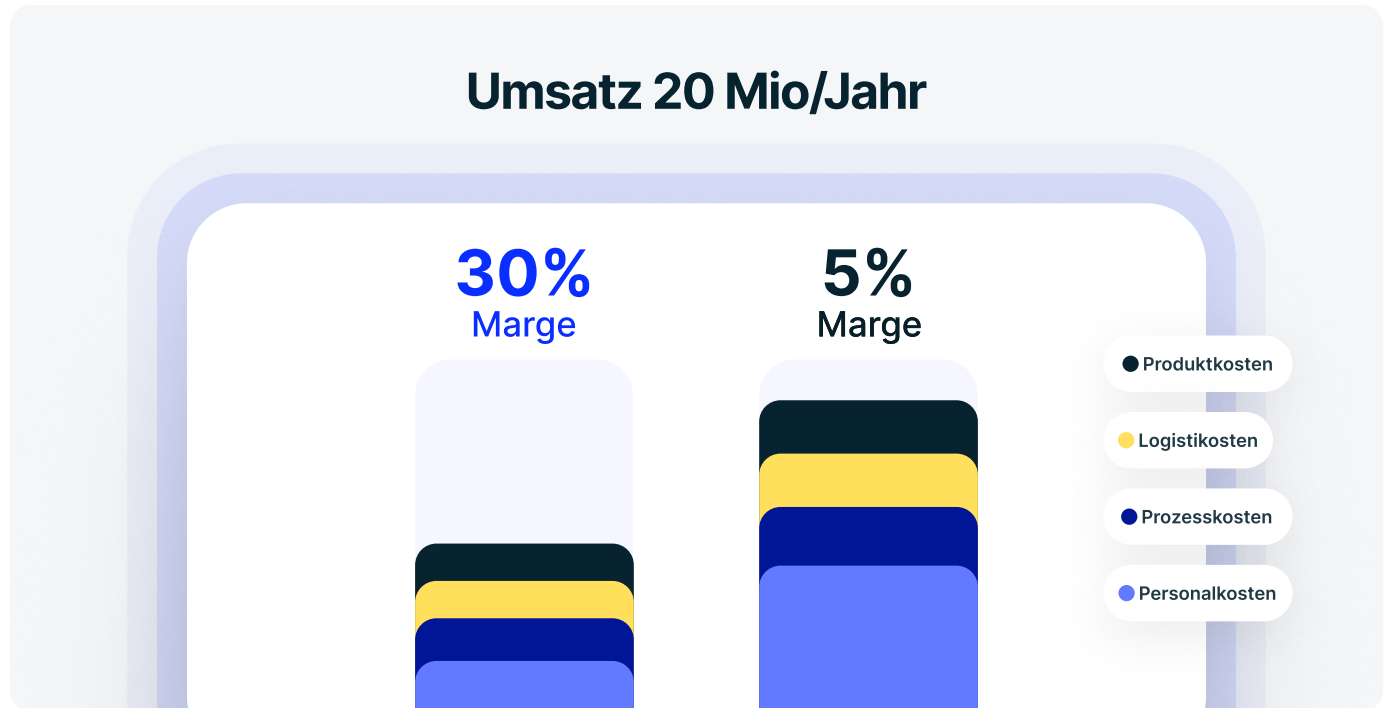
**Merke:** Es geht nicht darum, blind zu wachsen, sondern klug, profitabel und nachhaltig stark zu werden – mit uns als deinem erfahrenen Partner, Strategen und Unterstützer.



CommerceOS



## 2. Wachstum vs. Skalierung: Der Unterschied zwischen "Mehr Umsatz" und "Mehr Profit"



Viele verwechseln **Wachstum** mit **Skalierung** – ein fataler Irrtum, der dein Unternehmen teuer zu stehen kommen kann.

Wachstum ist, wenn du mehr Umsatz machst, aber dafür auch proportional mehr Ressourcen (Mitarbeiter, Lagerfläche, Softwarelizenzen) benötigst. Es ist wie das Aufblasen eines Ballons: Er wird größer, aber auch dünner und anfälliger. Skalierung hingegen bedeutet, den Umsatz exponentiell zu steigern, während die Kosten nur linear oder sublinear wachsen.

Stell dir eine Produktionsstraße für maßgefertigte Produkte vor: Jede Arbeitsstation ist so optimiert und die Prozesse so standardisiert, dass du die Produktion mit denselben Mitarbeitern und Maschinen deutlich steigern kannst, indem du einfach die Taktzeit erhöhst oder zusätzliche identische Stationen hinzufügst. Der Output steigt exponentiell, während die Fixkosten nur moderat wachsen.

**Die gute Nachricht ist:** Skalierung ist kein unerreichbarer Traum, sondern eine realistische und absolut erstrebenswerte Phase für dein Unternehmen! Stell dir vor, du kannst dein Geschäft vervielfachen, ohne dass dich steigende Kosten oder wachsende Komplexität erdrücken.



## 2. Wachstum vs. Skalierung: Der Unterschied zwischen "Mehr Umsatz" und "Mehr Profit"

Dein Team kann sich auf strategische Aufgaben konzentrieren, statt im operativen Klein-Klein zu versinken, und deine Margen bleiben selbst bei höherem Volumen attraktiv. Dieser Zustand ist nicht nur möglich, sondern mit der richtigen Strategie auch für dich erreichbar.

Ein Schlüssel dazu ist die passende IT-Infrastruktur. Moderne Software, Automatisierung und datengestützte Entscheidungen sind das Rückgrat, das dein Unternehmen braucht, um nicht nur zu wachsen, sondern exponentiell zu skalieren und deine Ziele zu übertreffen. Manuelle Prozesse, redundante Dateneingaben oder Insellösungen werden schnell zum Engpass und bremsen jeden Wachstumsimpuls aus.

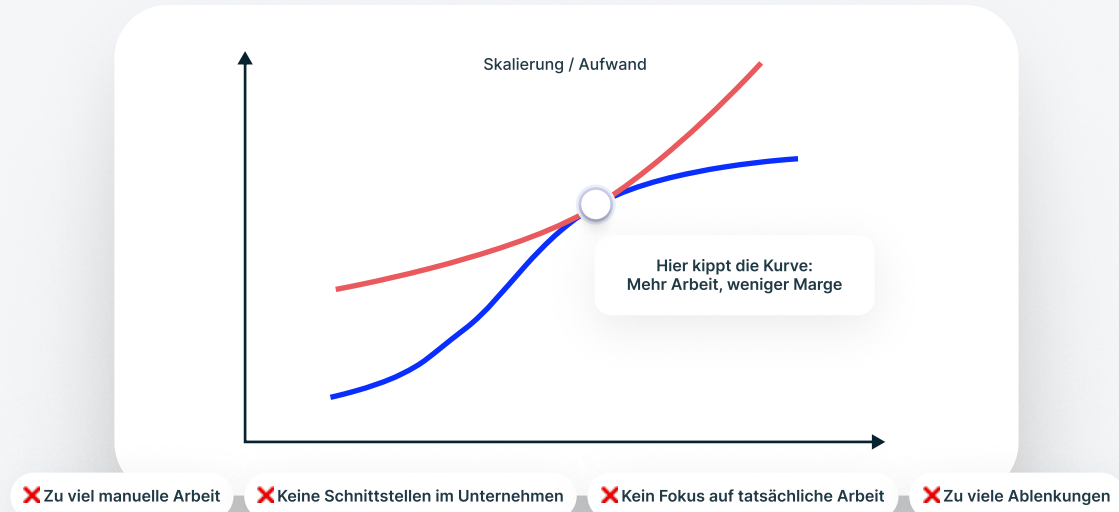
Bist du bereit, den **nächsten Schritt** zu gehen und dein volles Potenzial auszuschöpfen?

Dann ist **CommerceOS** dein Partner.

**Praxisbeispiel:** Ein Online-Händler für Schmuck, Uhren und ähnliche Produkte verdoppelt seinen Umsatz. Doch dafür muss er doppelt so viele Mitarbeiter einstellen, ein größeres Lager mieten und Überstunden ohne Ende schieben. Er ist gewachsen, aber nicht skaliert. Seine Gewinnmargen schrumpfen, und die Qualität leidet unter dem Druck. Ein skaliertes Unternehmen, wie wir es mit unseren Kunden aufbauen, hätte durch optimierte Prozesse, automatisierte Lagerhaltung und eine effiziente Softwarelösung den gleichen Umsatzanstieg mit nur geringfügig mehr Aufwand bewältigt – und dabei die Profitabilität sogar gesteigert.

## 2.1 Warum reine ROI-Optimierung dich in die Irre führen kann: Augen auf!

### Skalierung ohne Struktur führt in die Sackgasse



Es ist entscheidend zu verstehen, ob du dein Unternehmen eher auf Umsatz oder auf den EBIT (Ergebnis vor Zinsen und Steuern) optimieren möchtest. Beide Ansätze haben ihre Berechtigung, führen aber zu unterschiedlichen Strategien:

#### Stell Dir zwei E-Commerce-Unternehmen vor:

- » **Unternehmen A:** Ein etablierter Online-Shop mit 35 Mitarbeitenden, der einen Jahresumsatz von 10 Millionen Euro erzielt. Die Prozesse sind weitgehend manuell, das ERP-System ist veraltet und die Teams arbeiten oft in Silos. Der Umsatz wächst zwar, aber der operative Aufwand steigt proportional, die Fehlerquote ist hoch und die Mitarbeiter sind oft überlastet. Die Margen stagnieren oder sinken sogar.
- » **Unternehmen B:** Ein Konkurrent mit 52 Mitarbeitenden, der beeindruckende 120 Millionen Euro Jahresumsatz generiert. Dieses Unternehmen hat frühzeitig in saubere Strukturen, automatisierte Prozesse und ein modernes ERP-System investiert. Die Teams arbeiten effizient, Fehler sind minimal, und die Skalierung des Umsatzes geht nicht zulasten der Profitabilität. Die Kosten pro abgewickelter Bestellung sind deutlich geringer als bei Unternehmen A, obwohl das Volumen um ein Vielfaches höher ist.

Der Unterschied? Unternehmen B hat verstanden, dass wahre Skalierung nicht nur im Umsatz liegt, sondern in der Fähigkeit, diesen Umsatz mit optimierten Kostenstrukturen und effizienten Abläufen zu erzielen.

## 2.1 Warum reine ROI-Optimierung dich in die Irre führen kann: Augen auf!

Sie haben viel Arbeit in die Schaffung dieser sauberen Strukturen und Prozesse gesteckt, was ihnen nun ermöglicht, mit einem Bruchteil des proportionalen Personalaufwands ein Vielfaches an Umsatz zu generieren und dabei hochprofitabel zu bleiben. Sie haben auf EBIT optimiert, nicht nur auf den Umsatz.

Wir bei CommerceOS haben immer das EBIT im Blick, um sicherzustellen, dass Dein Wachstum auch wirklich profitabel ist und langfristig Wert schafft. Wir helfen Dir, die richtigen Investitionen zu tätigen, die nicht nur kurzfristig gut aussehen, sondern Dein Unternehmen nachhaltig stärken.

**Umsatzoptimierung:** Hier liegt der Fokus darauf, so viel Einnahmen wie möglich zu generieren. Das kann sinnvoll sein, um Marktanteile zu gewinnen oder schnell Bekanntheit aufzubauen.

- **Beispiel:** Ein Softwareunternehmen bietet eine Basislizenz sehr günstig an, um schnell viele Nutzer zu gewinnen, auch wenn die Marge pro Lizenz gering ist. Das Ziel ist es, später über Premium-Features oder Zusatzdienste zu monetarisieren.

**EBIT-Optimierung:** Hier steht die Steigerung des Gewinns im Vordergrund, indem die Kosten im Verhältnis zum Umsatz stärker kontrolliert werden. Dies führt oft zu einem gesünderen und nachhaltigeren Wachstum.

- **Beispiel:** Ein Beratungsunternehmen spezialisiert sich auf Nischendienstleistungen, die hochpreisig angeboten werden können. Es nimmt weniger Projekte an, die aber jeweils eine hohe Gewinnspanne aufweisen, anstatt viele Projekte mit geringer Marge zu verfolgen.

### Wie immer gilt es hier, richtig abzuwägen:

Es ist erstmal verlockend, alles auf den Return on Investment (ROI) und somit auf mehr Umsatz zu optimieren. Aber: Umsatzwachstum oder ein isolierter ROI allein blenden oft entscheidende Investitionen und komplexe Kostenstrukturen aus, die das tatsächliche Ergebnis belasten. Konzentrierst du dich ausschließlich auf oberflächlich gute Kennzahlen und nicht auf das EBIT, riskierst du profitloses Wachstum und Wertvernichtung.



## 2.1 Warum reine ROI-Optimierung dich in die Irre führen kann: Augen auf!

Dein Unternehmen kann wachsen, aber wenn die Kosten im Hintergrund explodieren, bleibt unterm Strich nichts übrig – oder schlimmer noch, du verbrennst Geld. Das passiert zum Beispiel, weil du:

- » zusätzliches Personal einstellen musst, um manuelle Prozesse abzufangen,
- » deine IT-Systeme bei steigender Last ständig abstürzen und teure Notfallreparaturen nötig werden,
- » oder deine Lagerkosten durch ineffiziente Bestandsführung ins Unermessliche steigen.

**So kompliziert ist das aber gar nicht.**

Alle Maßnahmen, die wir treffen, haben das Ziel, skalierbar zu sein. Sie wirken sich somit nachhaltig auf deinen EBIT aus, denn es spielt keine Rolle, ob wir 500 oder 5000 Orders am Tag abwickeln – die Prozesse sind darauf ausgelegt, mit dem Wachstum mitzugehen, ohne dass deine Kosten proportional explodieren. So stellen wir sicher, dass dein Erfolg nicht nur auf dem Papier steht, sondern sich auch in deinem Gewinn bemerkbar macht.

### 3. Warum ERP-Projekte scheitern: Die unsichtbaren Fallstricke, die deine Investitionen vernichten

**Über 200 erfolgreiche ERP-Projekte:** Der Teufel steckt im Detail – und diese Details können deine Investitionen gefährden. Hier sind die fünf größten Stolpersteine, die selbst die besten Absichten zum Scheitern bringen. Mit **CommerceOS** passiert das nicht – wir beseitigen sie mit dir:



#### 1. Tool-Fokus statt Prozessdenken:

- Viele Unternehmen stürzen sich Hals über Kopf in die Software-Auswahl, bevor sie ihre eigenen Prozesse überhaupt verstanden haben. Sie investieren in die teuersten Werkzeuge, ohne wirklich zu wissen, was sie damit erreichen wollen. Das Ergebnis ist eine teure Investition, die nicht liefert, was sie verspricht.
- **Praxisbeispiel:** Ein mittelständisches Logistikunternehmen investiert hohe fünfstellige Beträge in ein hochmodernes ERP-System. Doch anstatt ihre komplexen Planungs- und Lieferprozesse zu analysieren und zu optimieren, versuchen sie, die neue Software an ihre alten, ineffizienten Abläufe anzupassen. Das Ergebnis: Frustration bei den Mitarbeitern, teure Anpassungen und ein System, das nie sein volles Potenzial entfaltet – ein klassischer Fall von "Software-Friedhof".



#### 2. Wunschkonzert:

- Jeder Abteilungsleiter, jede beteiligte Partei hat eigene Vorstellungen, was das neue System können muss. Das Projekt wird zu einem endlosen Wunschzettel, der nie vollständig abgearbeitet werden kann. Am Ende ist das System überladen, unübersichtlich und ineffizient – eine tickende Zeitbombe für deine Betriebsabläufe.
- **Praxisbeispiel:** In einem Online-Shop für Nahrungsergänzungsmittel wünscht sich das Marketing eine hochkomplexe KI-basierte Empfehlungsengine, der Einkauf eine automatisierte Bestandsoptimierung mit Predictive Analytics und die Logistik eine spezielle Schnittstelle zu einem neuen, externen Lagerrobotersystem. Jede dieser isolierten Anforderungen wird ohne Priorisierung und eine strategische Gesamtausrichtung ins System integriert. Das führt zu einem aufgeblähten und extrem teuren System, das ineffizient ist, da die einzelnen Module nicht reibungslos zusammenarbeiten und die Komplexität die tatsächliche Nutzung behindert.



#### 3. Kein Ownership, kein Engagement:

- Eine ERP-Implementierung ist kein reines IT-Projekt, sondern ein Organisationsprojekt. Wenn die Geschäftsführung und die Fachabteilungen nicht aktiv mitziehen und Verantwortung übernehmen, ist das Projekt von Anfang an zum Scheitern verurteilt. Ohne klare Führung und Engagement wird dein Projekt zu einer "Strategie ohne Rückhalt".
- **Praxisbeispiel:** Ein Großhändler für Elektronikartikel delegiert die gesamte ERP-Einführung an die IT-Abteilung. Die Geschäftsführung zeigt wenig Interesse, und die Mitarbeiter in der Lagerlogistik sehen das Projekt als zusätzliche Belastung. Ohne die aktive Beteiligung und das Engagement der Nutzer wird das System nicht angenommen und verkümmert – eine verlorene Investition. Das ist, als würde die Geschäftsleitung die Strategie festlegen, aber die operativen Teams sich nicht dafür verantwortlich fühlen.





#### 4. Unrealistische Erwartungen:

- Viele glauben, ein neues ERP-System löse alle Probleme über Nacht. Doch es ist ein Marathon, kein Sprint. Wer nicht bereit ist, Zeit, Geduld und Ressourcen zu investieren, wird enttäuscht. Unrealistische Erwartungen führen zu Frustration und dem vorzeitigen Abbruch vielversprechender Projekte. Und vor allem: Die Vorbereitung ist nicht zu unterschätzen.
- **Praxisbeispiel:** Ein schnell wachsendes E-Commerce-Startup erwartet, dass ihr neues ERP-System innerhalb von drei Monaten alle manuellen Bestellprozesse eliminiert und sofort zu massiven Kosteneinsparungen führt. Als die ersten Schwierigkeiten auftreten und der Zeitplan sich verzögert, bricht Panik aus, und das Projekt wird vorzeitig abgebrochen – ein teurer Lernprozess. Das ist wie die Erwartung, ein komplexes E-Commerce-Portal sei in wenigen Wochen fertiggestellt.



#### 5. Mangelnde Datenqualität:

- Ein ERP-System ist nur so gut wie die Daten, die hineingesteckt werden. Werden alte, fehlerhafte Daten migriert, wird das neue System zum teuren "Datenfriedhof". Schlechte Datenqualität untergräbt das Vertrauen in dein neues System und führt zu Fehlentscheidungen. Vorher ist also großes Aufräumen angesagt!
- **Praxisbeispiel:** Ein Online-Apothekenversand hat über Jahre hinweg unsaubere Kundendaten (z.B. doppelte Einträge, falsche Adressen) und inkonsistente Produktinformationen (z.B. veraltete Preise, fehlende Bestandsangaben) gesammelt. Bei der Migration in das neue ERP-System werden diese Fehler übernommen, was zu falschen Lieferungen, doppelten Kundeneinträgen und ungenauen Berichten führt, die das Vertrauen in das neue System untergraben und zu operativen Problemen führen. Das ist, als würde man veraltete und falsche Bestandsdaten als Grundlage für wichtige Lieferentscheidungen nutzen.

## 4. Denkfehler im Unternehmen: Die 5 Mythen der Skalierung, die dich Profit kosten

In vielen Unternehmen kursieren hartnäckige Mythen, die ahnungslose Unternehmer auf den Holzweg führen und sie Profit kosten. Wir zeigen dir, wie man sie erkennt und wie du stattdessen den Weg zu nachhaltigem Erfolg ebnen kannst:



### 1. „ERP ist ein IT-Projekt“:

Falsch! Ein ERP-System ist das Fundament deines gesamten Unternehmens. Es betrifft jeden Prozess, jede Abteilung. Es ist ein strategisches Business-Projekt, das von der Geschäftsführung getragen werden muss – und genau hier setzen wir an.

**Praxisbeispiel:** Ein E-Commerce-Unternehmen überlässt die Auswahl und Implementierung des ERP-Systems komplett der IT-Abteilung. Die Fachabteilungen werden erst spät eingebunden und nur sporadisch informiert. Das Ergebnis ist ein System, das technisch vielleicht einwandfrei ist, aber die tatsächlichen Bedürfnisse der Nutzer ignoriert und im Alltag nicht funktioniert – eine verpasste Chance für echte Effizienz.



### 2. „Wir warten erstmal ab“:

Der größte Fehler! Je länger du wartest, desto komplexer und schmerzhafter wird die Umstellung. Ein kleines Chaos wächst mit der Zeit zu einem undurchdringlichen Dickicht auf der Baustelle heran, das deine Skalierungsfähigkeit massiv einschränkt und dich wertvolle Zeit und Geld kostet.

**Praxisbeispiel:** Ein schnell wachsender Online-Shop vertröstet die Einführung eines ERP-Systems immer wieder, weil "gerade keine Zeit" ist. Die Bestellungen stapeln sich, das Lager platzt aus allen Nähten, Retouren werden nicht richtig verbucht. Als sie endlich handeln, ist der Schaden so groß, dass die Umstellung ein Vielfaches der ursprünglichen Kosten verschlingt und den Betrieb monatelang lähmt – ein klassisches Beispiel für "zu spät und zu teuer".



### 3. „Wir brauchen alles individuell“:

Das ist Quatsch. Der Wunsch nach maßgeschneiderten Lösungen ist verständlich, aber oft ein teurer Irrweg. Standardlösungen sind erprobt, günstiger und schneller zu implementieren. Individualisierungen sollten nur dort erfolgen, wo sie einen echten Wettbewerbsvorteil bringen und sich rentieren – wir helfen dir, diese Balance zu finden.

**Praxisbeispiel:** Ein Nischen-Online-Shop besteht auf eine komplett individuelle Anpassung seines ERP-Systems, weil er glaubt, seine Prozesse seien einzigartig. Die Entwicklung dauert ewig, kostet ein Vermögen und ist fehleranfällig. Später stellt sich heraus, dass weit über 90 % der Funktionen auch mit Standardmodulen abgedeckt worden wären – eine unnötige Ausgabe, die den ROI massiv schmälert.



### 4. „Ein Tool löst alle Probleme“:

Ein Trugschluss! Software ist ein Werkzeug, kein Zauberstab. Sie kann Prozesse unterstützen und automatisieren, aber sie ersetzt keine klaren Strategien, optimierte Abläufe oder geschulte Mitarbeiter. Wer nur auf Tools setzt, ohne die Grundlagen zu schaffen, wird enttäuscht.

**Praxisbeispiel:** Ein Start-up kauft die neueste All-in-One-E-Commerce-Plattform in der Hoffnung, dass diese alle ihre Probleme löst. Sie vernachlässigen jedoch die Schulung ihrer Mitarbeiter, die Definition klarer Verantwortlichkeiten und die regelmäßige Überprüfung ihrer Prozesse. Das Tool ist da, aber die Effizienz bleibt aus, weil die Grundlagen fehlen – eine Investition ohne Ertrag.



#### 5. „Wir können das nebenbei machen“:

Ein ERP-Projekt ist eine Vollzeitaufgabe für die beteiligten Mitarbeiter. Wer es "nebenbei" stemmen will, riskiert Überlastung, Fehler und ein Scheitern des gesamten Vorhabens. Deine wertvollsten Ressourcen werden gebunden, ohne dass ein klares Ergebnis in Sicht ist.

**Praxisbeispiel:** Der Marketingleiter eines Online-Shops soll "mal eben" die ERP-Einführung mitbetreuen, zusätzlich zu seinen regulären Aufgaben. Er ist überfordert, das Projekt zieht sich in die Länge, und wichtige Entscheidungen werden aufgeschoben, weil die nötige Zeit und Konzentration fehlen – eine ineffiziente Nutzung wertvoller Arbeitszeit.



## 5. Diagnose: Bist du schon im Chaos? Der schnelle Check für deine Skalierungsfähigkeit

### Bist du schon im Chaos?

Der schnelle Check für deine Skalierungsfähigkeit

|                                     |                                     |                                       |
|-------------------------------------|-------------------------------------|---------------------------------------|
| Prozesse sind klar definiert        | <input checked="" type="radio"/> Ja | <input type="radio"/> Nein            |
| Teams arbeiten reibungslos zusammen | <input checked="" type="radio"/> Ja | <input type="radio"/> Nein            |
| Daten sind zentralisiert            | <input type="radio"/> Ja            | <input checked="" type="radio"/> Nein |
| Finanzplanung ist transparent       | <input checked="" type="radio"/> Ja | <input type="radio"/> Nein            |
| Finanzplanung ist transparent       | <input type="radio"/> Ja            | <input checked="" type="radio"/> Nein |

**Hand aufs Herz:** Erkennst du dich in einigen dieser Punkte wieder? Dann ist es höchste Zeit für eine schonungslose Bestandsaufnahme. Unser kurzer Selbst-Assessment mit 10 prägnanten Checkfragen hilft dir, den aktuellen Zustand deines Unternehmens präzise zu bewerten. Finde heraus, wo die größten Schmerzpunkte liegen und ob du bereits auf Kollisionskurs mit dem Chaos bist.

Die ehrliche Antwort ist der erste Schritt zur Lösung – und wir sind bereit, dir dabei zu helfen.

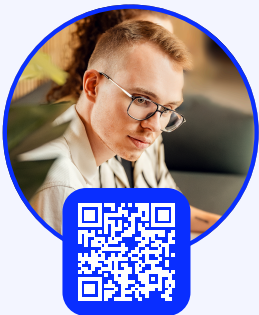
### 10 Checkfragen für deine Skalierungsfähigkeit:

- ☐ **1. Prozessklarheit:** Sind die Kernprozesse in deinem Unternehmen (z.B. Bestellabwicklung, Lagerverwaltung, Kundenbetreuung) klar definiert, dokumentiert und für alle Mitarbeiter verständlich?
- ☐ **2. Manuelle Aufwände:** Wie hoch ist der Anteil manueller Tätigkeiten in deinen täglichen Arbeitsabläufen, die sich eigentlich automatisieren ließen (z.B. Dateneingabe, Reporting, Kommunikation)?

## 5. Diagnose: Bist du schon im Chaos? Der schnelle Check für deine Skalierungsfähigkeit

- ☐ **3. Systemintegration:** Kommunizieren deine verschiedenen Software-Systeme (z.B. Shop-System, Warenwirtschaft, CRM) nahtlos miteinander, oder gibt es viele Medienbrüche und Doppelpflege von Daten?
- ☐ **4. Datenqualität:** Vertraust du der Qualität deiner internen Daten (z.B. Kundenstammdaten, Produktinformationen, Lagerbestände) vollständig und sind sie jederzeit aktuell und konsistent?
- ☐ **5. Mitarbeiterzufriedenheit & Überlastung:** Klagen deine Mitarbeiter häufig über Überstunden, Frustration durch ineffiziente Prozesse oder mangelnde Tool-Unterstützung?
- ☐ **6. Fehlerquote:** Wie häufig treten Fehler in der Auftragsabwicklung, bei Lieferungen, Retouren oder in der Buchhaltung auf, die manuell korrigiert werden müssen?
- ☐ **7. Skalierungsengpässe:** Gibt es Bereiche in deinem Unternehmen, die bei steigendem Auftragsvolumen schnell an ihre Grenzen stoßen und weiteres Wachstum behindern würden?
- ☐ **8. Kundenfeedback:** Erhältst du regelmäßig negatives Feedback bezüglich langsamer Prozesse, langer Lieferzeiten oder inkorrektur Bestellungen?
- ☐ **9. Reporting & Entscheidungsfindung:** Hast du jederzeit Zugriff auf aktuelle und verlässliche Kennzahlen, um fundierte Geschäftsentscheidungen treffen zu können, oder musst du Daten mühsam zusammentragen?
- ☐ **10. Zukunftsfähigkeit:** Fühlst du dich gut aufgestellt, um dein Unternehmen in den nächsten 3-5 Jahren profitabel zu skalieren, oder siehst du strukturelle Hürden, die das erschweren könnten?

Und - wie sieht es aus? Du hast bei wenigstens der Hälfte der Fragen genickt, dich und dein Unternehmen wieder erkannt? Dann hast du ein Problem. Wir sollten uns auf jeden Fall zusammensetzen!



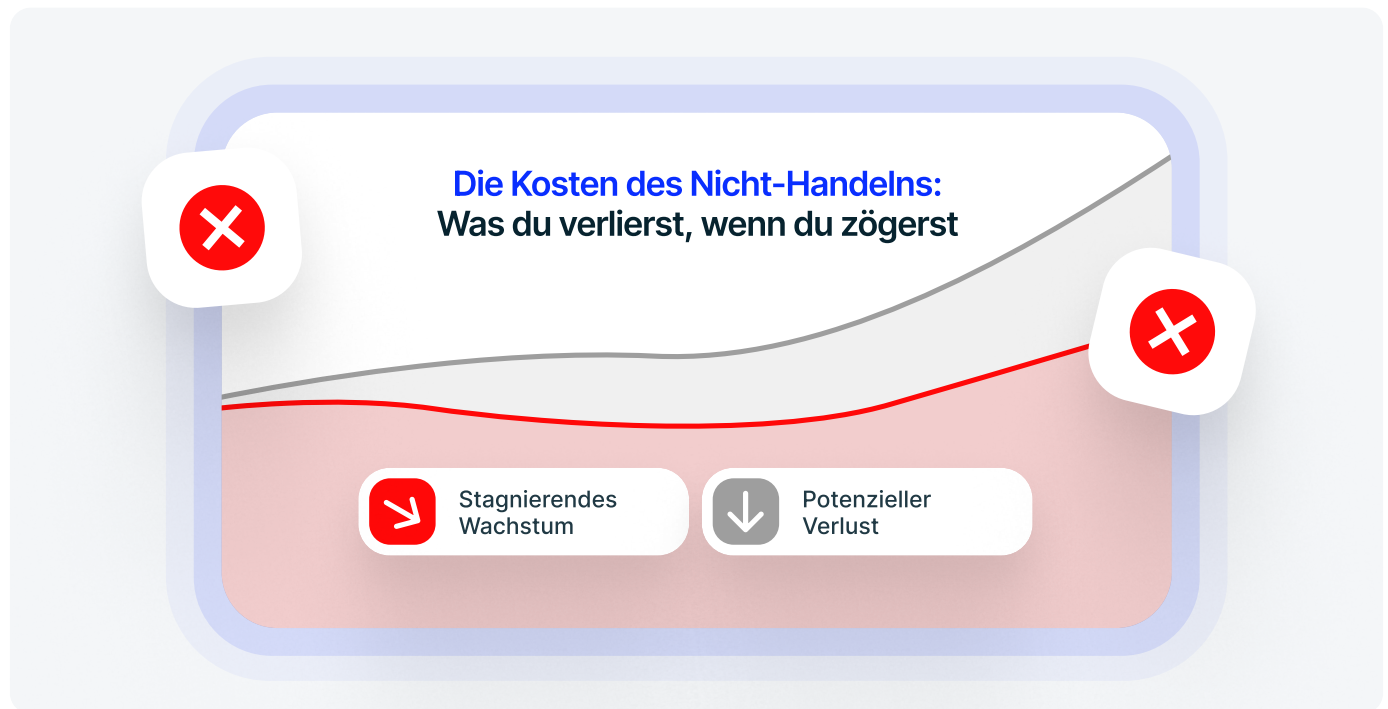
### Nicht dein Umsatz entscheidet über Wachstum - sondern dein ERP.

In 60 Minuten zeigen wir dir, wo dein System Geld verbrennt - und welche Schritte dich sofort entlasten.

**Jetzt kostenloses ERP-Strategiegelgespräch buchen**

[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)

## 5.1 Die Kosten des Nicht-Handelns: Was du verlierst, wenn du zögerst



Das Aufschieben notwendiger Veränderungen ist keine Kostenersparnis, sondern eine tickende Zeitbombe für dein Unternehmen. Die "Kosten des Nicht-Handelns" sind oft nicht direkt sichtbar, aber ganz klar real und schmerzhaft. Sie stellen sich unterschiedlich stark dar:

- ✗ **Verpasste Umsatzchancen:** Langsame Prozesse, Lieferengpässe oder mangelnde Datenqualität führen dazu, dass Kunden abwandern oder du nicht das volle Potenzial deiner Produkte ausschöpfen kannst. Stillstand generiert keine Einnahmen – das muss verhindert werden.
- ✗ **Steigende Betriebskosten:** Manuelle Workarounds, Überstunden, Fehlerkorrekturen und ineffiziente Lagerhaltung fressen deine Margen auf. Dazu gehören auch versteckte Ausgaben, die sich summieren, wenn du nicht handelst – wie etwa, wenn dein Systemhaus zehntausende Euro für eine einzige Schnittstelle verlangt und für jedes Telefonat die Stoppuhr stellt, weil du an veralteten oder unflexiblen Systemen festhältst.
- ✗ **Sinkende Mitarbeiterzufriedenheit:** Frustrierte Mitarbeiter, die mit veralteten Systemen kämpfen, sind weniger produktiv und neigen zur Abwanderung. Der Fachkräftemangel verschärft dieses Problem. Das ist, als würden die Handwerker die Baustelle verlassen, weil sie mit unzureichenden Werkzeugen arbeiten müssen. Und dann geht plötzlich gar nichts mehr.

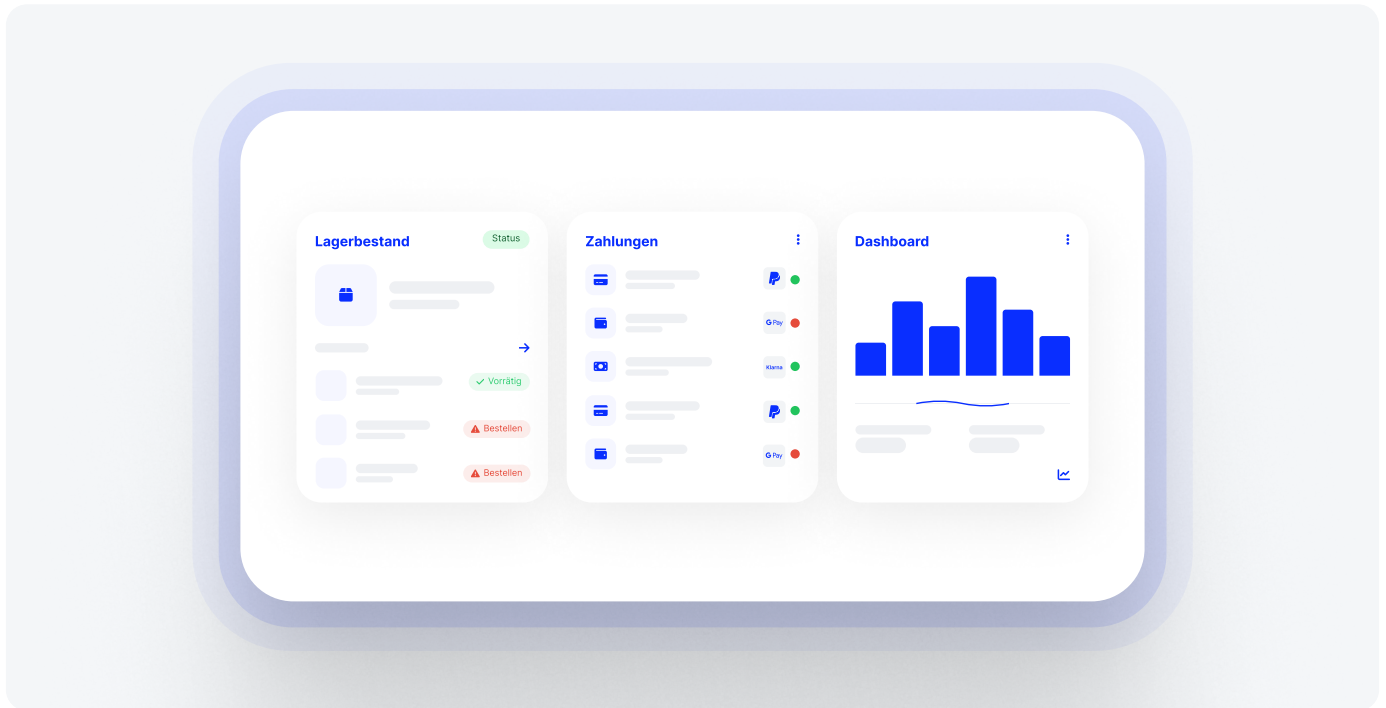
- ✗ **Verlorene Wettbewerbsfähigkeit:** Während deine Konkurrenten ihre Prozesse optimieren und schneller am Markt agieren, fällst du zurück. Dein Projekt kommt nicht voran, während die Konkurrenz bereits im September ihre Jahresziele feiert.
- ✗ **Reputationsschäden:** Schlechter Kundenservice durch interne Ineffizienzen führt zu negativen Bewertungen und schadet deinem Markenimage. Das sind die negativen Schlagzeilen über schleppende Retouren, miese Antwortzeiten im Service und lange Lieferzeiten. Davon erholt man sich nur schwer.

**Praxisbeispiel:** Ein mittelgroßer Online-Shop für Elektronik zögerte zwei Jahre lang mit der Einführung eines modernen WMS (Warehouse Management System). In dieser Zeit stiegen die Fehler bei der Kommissionierung um 15 %, die Retourenquote erhöhte sich um 5 % aufgrund falscher Lieferungen, und die Personalkosten im Lager stiegen um 20 %, da mehr Mitarbeiter für manuelle Prozesse benötigt wurden. Die Summe dieser "unsichtbaren" Kosten überstieg die Investition in ein neues System bei Weitem. Notwendige Modernisierungen aufzuschieben führt unweigerlich zu ständigen Verzögerungen, Materialverschwendung und unzufriedenen Kunden - und letztlich zahlst du dafür ordentlich drauf.



## Teil 2

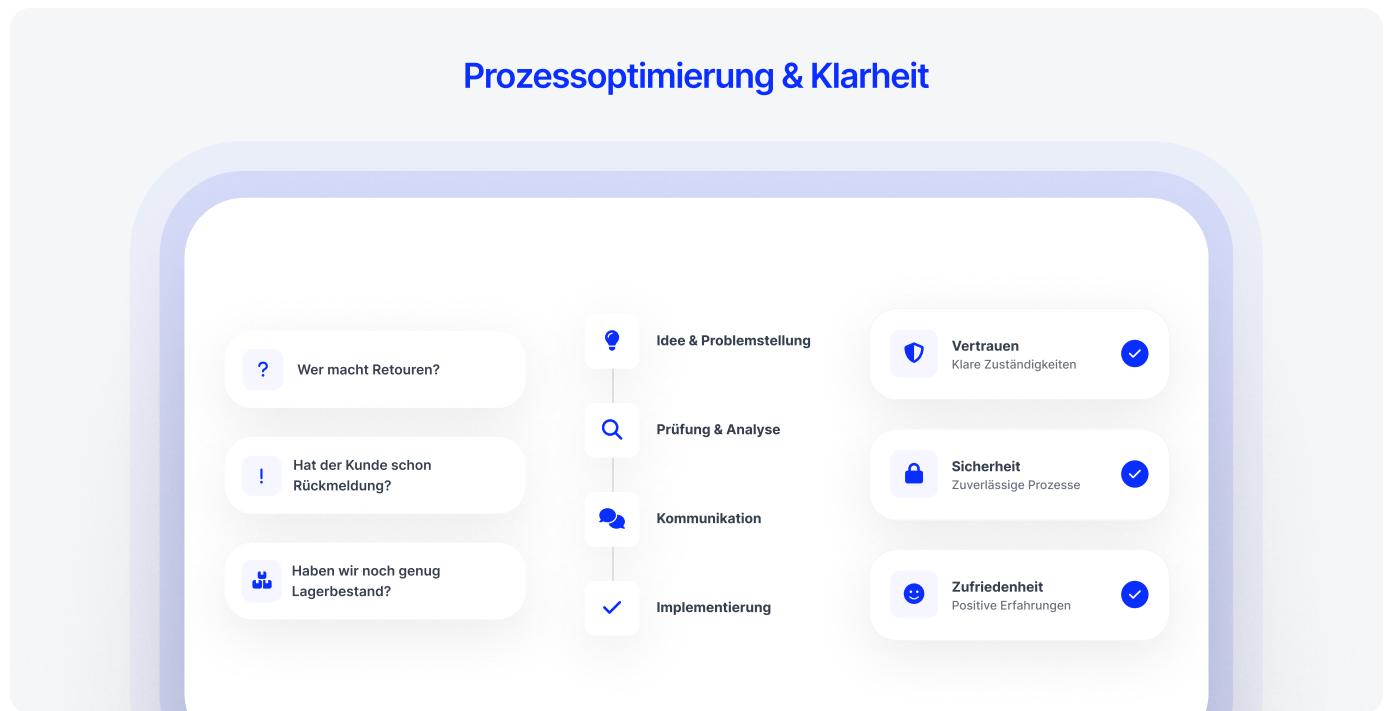
# Wie CommerceOS dein Commerce-Business systemisch aufstellt und profitabel macht



Nachdem wir dir die Stolpersteine, Problemstellen und Denkfehler gezeigt haben, ist es Zeit für den Bauplan. Dieser Teil des Reports zeigt dir, wie du dein Commerce-Business nicht nur reparierst, sondern von Grund auf systemisch und nachhaltig aufstellst, damit es den Risiken des Marktes standhalten und profitabel wachsen kann.

**Wir zeigen dir den Weg zu einem robusten, skalierbaren und hochprofitablen Geschäftsmodell.**

## 6. Das KISS-Prinzip: Weniger Komplexität, mehr Profit



**Keep It Simple, Stupid:** Komplexität ist der Feind der Skalierbarkeit und des Profits. Das KISS-Prinzip ist Dein Mantra: Halte es einfach, klar und effektiv. Jede unnötige Schleife in einem Prozess, jedes überflüssige Feature in einem System, ist ein Hindernis, das Dein Wachstum hemmt und Deine Kosten in die Höhe treibt.

Wir helfen Dir, Prozesse radikal zu vereinfachen und Dich auf das Wesentliche zu konzentrieren – für maximale Effizienz und Profitabilität.

### Prozess-Trigger: Präzision auf der Baustelle Deines Erfolgs

Wir verfolgen eine klare Philosophie: Jeder Prozess in Deinem Unternehmen muss einen fest definierten Trigger, einen Auslöser, haben. Stell Dir vor, Du bist auf einer Baustelle. Der Maurer braucht nicht zu wissen, wann der Elektriker fertig ist; er braucht ein klares Signal, den "Trigger", dass die Wand bereit für ihn ist. Nur so können die Gewerke effizient und isoliert voneinander arbeiten, ohne sich gegenseitig auszubremsen.

**Das bedeutet:**

## 6. Das KISS-Prinzip: Weniger Komplexität, mehr Profit

- » **Trigger → Ausführung → Ende/Trigger Folgeprozess:** Jeder Schritt ist klar definiert. Ein Prozess beginnt mit einem Auslöser, wird ausgeführt und endet entweder oder löst den nächsten Prozessschritt aus.
- » **Klare Verantwortlichkeiten:** Jede Person im Unternehmen weiß genau, was sie wann zu tun hat. Es gibt keine Grauzonen oder unnötige Recherche.
- » **Isoliertes Arbeiten:** Abteilungen können unabhängig voneinander hochproduktiv sein, ohne ständig Rücksprache halten oder auf Informationen warten zu müssen, die nicht in ihren direkten Aufgabenbereich fallen.

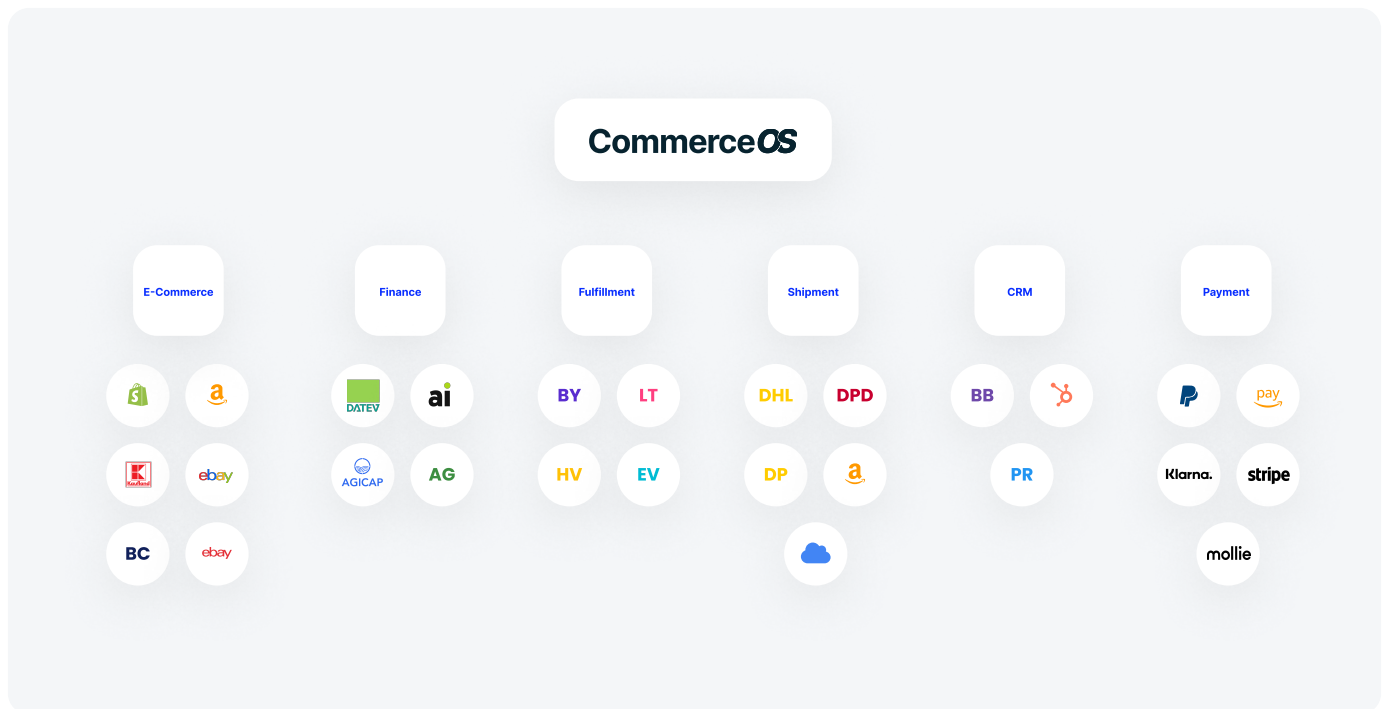
**Praxisbeispiel 01 - Klare Prozesse, klare Zuständigkeiten:** Max steht am Versandplatz und bekommt die Meldung, dass die Adresse nicht leitcodiert werden kann. Er bekommt kein Versandlabel. Max soll nun nicht selbst forschen müssen, was die richtige Adresse ist – das ist nicht seine Aufgabe. Im schlimmsten Fall kommen noch 2-3 Kollegen dazu, und sie versuchen nun zu dritt, die richtige Adresse zu finden. Unfassbar ineffizient.

**Richtig wäre:** Max klickt einen Button, der den vordefinierten Trigger auslöst. Der Kundensupport bekommt die Info, dass die korrekte Adresse erfragt werden muss. Max soll Pakete packen und nicht Adressen suchen. Der Prozess wäre hier: (TRIGGER: Falsche Adresse im Versandprozess) → (PROZESS: Lieferung als Klärfall für den Support markieren) → (ENDE → Folgeprozess im Kundensupport starten). So bleibt Dein Team fokussiert und produktiv.

**Praxisbeispiel 02 - Retouren-Prozess richtig gemacht:** Ein E-Commerce-Unternehmen hatte einen 12-stufigen (!) Retourenprozess, der E-Mails, manuelle Prüfungen und mehrere Abteilungen umfasste. Das muss man sich mal vorstellen. Durch die Anwendung des KISS-Prinzips und der konsequenten Definition von Prozess-Trigger wurde dieser auf 3 Schritte reduziert: Online-Anmeldung, automatischer Retourenschein, direkte Gutschrift nach Wareneingang.

**Das Ergebnis:** Zufriedenere Kunden, weniger Fehler und eine massive Entlastung der Mitarbeiter – was sich direkt in einer höheren Kundenzufriedenheit und geringeren Betriebskosten niederschlug. Keine große Überraschung, oder? Wir haben also einen überkomplizierten und unnötig verkomplizierten Ablauf von 12 auf drei einfache Schritte reduzieren können.

## 7. Systemisch statt Tool-basiert denken: ERP als Nervensystem des Unternehmens



Dein ERP-System ist nicht nur eine Software, es ist das zentrale Fundament und Nervensystem Deines gesamten Unternehmens. Es verbindet alle Funktionsbereiche – von der Beschaffung über das Lager bis zum Versand und der Buchhaltung. Bevor Du über die Farben deiner Versandkartons oder einzelne aufwändige Funktionen nachdenkst, musst Du die internen Abläufe und Datenstrukturen verstehen.

Unser Fokus liegt zuerst auf der durchdachten Planung: Wir optimieren Rollen, definieren klare Prozesse und stellen eine makellose Datenqualität sicher. Nur so kann Dein Unternehmen reibungslos funktionieren und präzise Signale senden, die Dir fundierte Entscheidungen ermöglichen und Deine Profitabilität steigern.

Erst wenn dieses systemische Fundament steht, wählen wir die passenden Tools – Deinen maßgeschneiderten Werkzeugkasten für den Erfolg. Die Auswahl der richtigen Plattformen kann überwältigend sein. Der Markt ist voll von glänzenden Versprechen, die oft nicht halten, was sie versprechen. Wir haben für Dich die Spreu vom Weizen getrennt. Basierend auf über 200 erfolgreichen Projekten haben wir einen kuratierten Werkzeugkasten zusammengestellt.



Von Shop-Systemen über ERP, PIM (Product Information Management), WMS (Warehouse Management System), CRM (Customer Relationship Management) bis hin zu BI (Business Intelligence) – wir präsentieren Dir die besten Lösungen, die wirklich funktionieren und sich nahtlos in Dein System integrieren lassen. Vermeide den "Tool-Sprawl", bei dem jedes Problem mit einer neuen, isolierten Software gelöst wird. Wir stellen sicher, dass Deine Investitionen in Software maximalen Nutzen stiften und langfristig zukunftsfähig sind.

**Praxisbeispiel:** Ein aufstrebender Online-Händler für Sportartikel erkannte, dass seine manuelle Lagerverwaltung und die fehlende Abstimmung zwischen Einkauf und Vertrieb zu Überbeständen und Lieferengpässen führten. Bevor sie ein neues ERP wählten, definierten sie präzise ihre Lagerprozesse, legten klare Verantwortlichkeiten fest und bereinigten ihre Artikelstammdaten. Erst dann wählten sie ein ERP, das diese optimierten Prozesse perfekt abbilden konnte – das Ergebnis war eine signifikante Reduzierung der Lagerkosten und eine verbesserte Lieferfähigkeit.

## 8. Die wichtigsten KPIs für Handel & Logistik: Zahlen, die dein Wachstum lenken

| KPI                                                                                                   | Aktueller Wert | Trend                                                                             | Ziel     | Empfehlung                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Cost of Goods       | 42,8%          |  | Senken   |  Optimieren |
|  Average Order Value | 68,50 €        |  | Erhöhen  |  Steigern   |
|  Fehlerquote         | 1,8%           |  | Unter 1% |  Reduzieren |
|  Retourenquote       | 7,2%           |  | Max. 5%  |  Reduzieren |
|  Deckungsbeitrag     | 28,4%          |  | Erhöhen  |  Ausbauen   |

Reines "**Bauchgefühl**" ist immer ein schlechter Berater. Um dein Unternehmen klug, profitabel und nachhaltig zu skalieren, brauchst du klare, messbare Daten. Key Performance Indicators (KPIs) sind dein Frühwarnsystem und gleichzeitig dein Kompass. Sie zeigen dir nicht nur, wo es brennt, sondern auch, wo deine größten Potenziale für Effizienzsteigerung und Profit liegen.

Gerade im Handel – und insbesondere im E-Commerce – sowie in der dahinterliegenden Logistik sind die Abläufe komplex und datengetrieben. Ohne die richtigen Kennzahlen fliegst du blind. Mit ihnen gewinnst du die nötige Transparenz, um Engpässe zu identifizieren, Prozesse zu optimieren und letztendlich deine Gewinnmargen zu verbessern.

Wir unterscheiden dabei zwischen Kennzahlen, die den reinen Handel (Vertrieb, Marketing, Kunde) betreffen, und jenen, die sich auf die operative Logistik konzentrieren, wobei sich viele natürlich überschneiden und gegenseitig beeinflussen.

### KPIs im Handel (E-Commerce & Vertrieb)

Diese Kennzahlen geben dir Aufschluss über die Performance deiner Verkaufsaktivitäten und die Attraktivität deines Angebots:

## 8. Die wichtigsten KPIs für Handel & Logistik: Zahlen, die dein Wachstum lenken

- » **Conversion Rate (CR):** Der Prozentsatz der Website-Besucher oder Shop-Besucher, die einen Kauf abschließen. Eine niedrige CR kann auf Probleme im Shop-Design, beim Checkout oder der Preisgestaltung hinweisen.
- » **Average Order Value (AOV):** Der durchschnittliche Wert einer Bestellung. Ein höherer AOV deutet auf erfolgreiches Upselling und Cross-Selling hin.
- » **Customer Lifetime Value (CLV):** Der geschätzte Gesamtumsatz, den ein Kunde über die gesamte Dauer seiner Beziehung zu deinem Unternehmen generieren wird. Eine hohe CLV zeigt eine starke Kundenbindung und langfristige Profitabilität.
- » **Customer Acquisition Cost (CAC):** Die durchschnittlichen Kosten, die anfallen, um einen neuen Kunden zu gewinnen. Im Verhältnis zum CLV siehst du, ob sich deine Marketingausgaben lohnen.
- » **COGS:** Sind die Herstellungskosten oder der Wareneinsatz. Eine klassische betriebswirtschaftliche Kennzahl, die die direkten Kosten für die Herstellung der verkauften Produkte oder Dienstleistungen deines Unternehmens angibt.
- » **Warenkorbabbruchrate:** Der Prozentsatz der Nutzer, die Artikel in den Warenkorb legen, den Kauf aber nicht abschließen. Eine hohe Rate ist ein klares Signal für Probleme im Checkout-Prozess.
- » **Retourenquote:** Der Prozentsatz der verkauften Artikel, die von Kunden zurückgeschickt werden. Eine hohe Quote kann auf mangelnde Produktinformationen, schlechte Qualität oder falsche Erwartungen hindeuten und verursacht erhebliche Logistikkosten.
- » **Deckungsbeitrag I & II:** Der Betrag, der nach Abzug der variablen Kosten pro Produkt übrig bleibt (DB I) und nach Abzug der fixen Kosten (DB II). Diese Kennzahlen sind entscheidend für die Bewertung der Profitabilität deines Sortiments.
- » **Bestandsumschlagshäufigkeit:** Wie oft dein Lagerbestand in einem bestimmten Zeitraum verkauft und wieder aufgefüllt wird. Eine hohe Umschlagshäufigkeit ist meist positiv, da sie auf eine effiziente Lagerhaltung und hohe Nachfrage hindeutet.

- » **Lagerkosten pro Einheit:** Die Kosten, die pro gelagerter Einheit anfallen. Diese KPI hilft, Ineffizienzen in der Lagerhaltung aufzudecken.
- » **Liefertreue / On-Time Delivery (OTD):** Der Prozentsatz der Bestellungen, die pünktlich und vollständig beim Kunden ankommen. Eine hohe Liefertreue ist entscheidend für die Kundenzufriedenheit und Wiederholungskäufe.
- » **Auftragsgenauigkeit / Perfect Order Rate:** Der Prozentsatz der Bestellungen, die ohne Fehler (richtiger Artikel, richtige Menge, unbeschädigt, pünktlich, korrekte Dokumentation) beim Kunden ankommen. Sie ist eine der wichtigsten Composite-KPIs.
- » **Durchlaufzeit (Order Cycle Time):** Die Zeitspanne von der Bestellungseingabe bis zur Auslieferung an den Kunden. Eine kurze Durchlaufzeit verbessert die Kundenzufriedenheit und ist ein Indikator für effiziente Prozesse.
- » **Picking-Genauigkeit:** Der Prozentsatz der fehlerfrei kommissionierten Artikel im Lager. Fehler hier führen direkt zu Retouren und damit zu hohen Kosten.
- » **Fulfillment-Kosten pro Bestellung:** Die gesamten Kosten, die für die Abwicklung einer einzelnen Bestellung anfallen (Lagerung, Kommissionierung, Verpackung, Versand). Eine Schlüsselkennzahl, um die Profitabilität zu überwachen und Optimierungspotenziale zu finden.
- » **Transportkosten pro Einheit/Sendung:** Die Kosten, die für den Versand eines Artikels oder einer Sendung anfallen. Diese KPI hilft, die Effizienz deiner Versandstrategie zu bewerten.
- » **Lagerauslastung:** Der Prozentsatz des genutzten Lagerplatzes. Eine optimale Auslastung vermeidet unnötige Kosten oder Engpässe.

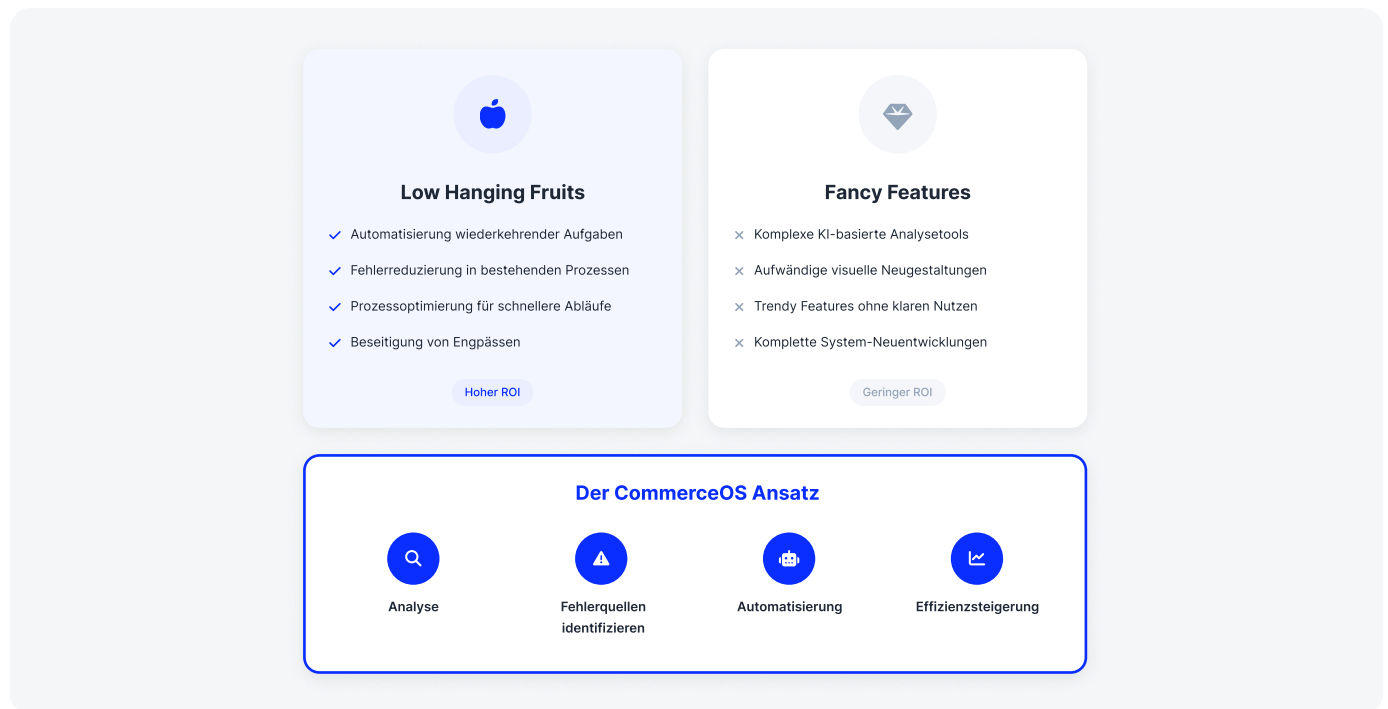
### Der richtige Umgang mit KPIs

Das bloße Sammeln von Daten ist nutzlos. Es geht darum, die richtigen KPIs auszuwählen, realistische Ziele zu setzen und sie kontinuierlich zu überwachen und zu analysieren. Sie müssen in den Kontext deiner Unternehmensstrategie eingebettet sein. Ein gutes ERP-System (als Nervensystem deines Unternehmens) liefert dir diese Daten in Echtzeit und ermöglicht es dir, Muster zu erkennen, Engpässe zu visualisieren und fundierte Entscheidungen zu treffen.

Ignoriere nicht die Signale, die dir deine KPIs senden. Sie sind der Schlüssel, um dein Unternehmen proaktiv zu steuern, statt reaktiv auf Probleme zu reagieren. Die Investition in die richtige Datenerfassung und -analyse zahlt sich schnell aus, indem sie dir hilft, deine Betriebsabläufe zu optimieren, Kosten zu senken und die Profitabilität deines Unternehmens nachhaltig zu steigern.



## 9. Low Hanging Fruits statt Fancy Features: Der direkte Weg zu mehr Profit und Effizienz



Unsere Erfahrung: Der Ruf der "Fancy Features" ist verführerisch. Eine neue KI-gestützte Chatbot-Funktion hier, eine komplexe aber unnötige Erweiterung dort. Doch oft sind diese teuren Spielereien nur Ablenkung vom Wesentlichen und bringen kaum Mehrwert. Viele Unternehmer erliegen dem "Shiny Object Syndrome" – vielleicht kennst du das ja? Man jagt der neuesten, glänzenden Technologie hinterher, anstatt sich auf die grundlegenden, aber weniger spektakulären Optimierungen zu konzentrieren, die den wahren Unterschied machen.

Wir zeigen dir, wo die wahren "Low Hanging Fruits" liegen – einfache, aber hochwirksame Optimierungen, die sofort spürbare Ergebnisse liefern und deine Profitabilität steigern. Das sind die kleinen, oft übersehenen Hebel, die eine enorme Wirkung entfalten können. Sinngemäß heißt das: Du sanierst besser zuerst ein undichtes Dach oder reparierst die marode Heizung, bevor Du über einen Marmorboden im Foyer nachdenkst.

Wir liefern dir ehrlichen Klartext statt Marketing-Hype und konzentrieren uns auf das, was wirklich zählt: Deinen Return on Investment.

**Wie CommerceOS "Low Hanging Fruits" identifiziert und erntet:** Unser Ansatz ist systematisch und datenbasiert. Wir analysieren Deine bestehenden Prozesse und Daten, um die größten Ineffizienzen und Engpässe zu identifizieren.

**Dabei suchen wir gezielt nach:**

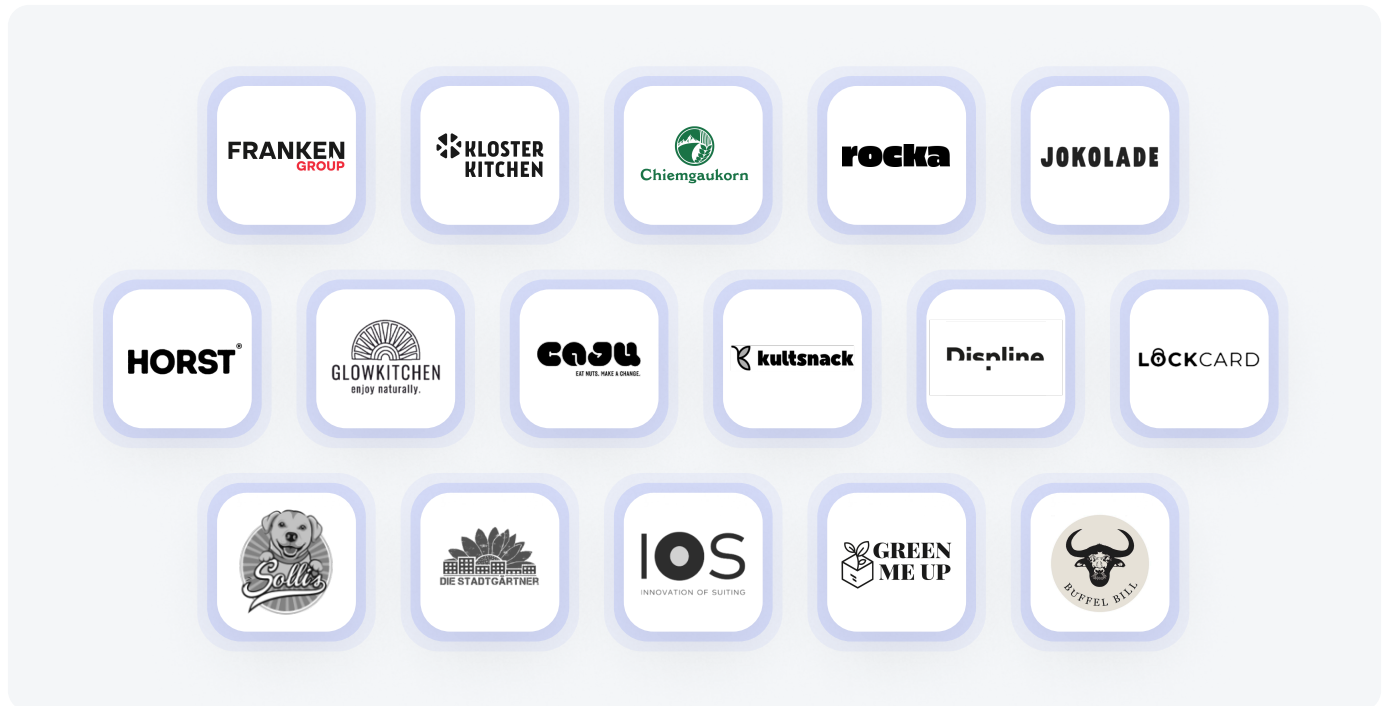
- » **Wiederkehrenden manuellen Aufgaben:** Wo wird unnötig viel Zeit für Routinen aufgewendet, die automatisiert werden könnten?
- » **Häufigen Fehlerquellen:** Wo entstehen Fehler, die zu Nacharbeit, Retouren oder Kundenunzufriedenheit führen?
- » **Daten-Silos und Inkonsistenzen:** Wo liegen Informationen bruch oder sind widersprüchlich, was Entscheidungen erschwert und Prozesse verlangsamt?
- » **Unnötigen Prozessschritten:** Gibt es "historisch gewachsene" Abläufe, die keinen Mehrwert mehr bieten?

Diese "**Low Hanging Fruits**" finden sich oft in der Automatisierung wiederkehrender Aufgaben, der Optimierung von Kundenservice-Prozessen (z.B. durch intelligente FAQ-Systeme statt teurer KI-Bots, die niemand nutzt), oder der Bereinigung von Daten, die Deine Marketingkampagnen ineffizient machen. Jede dieser Maßnahmen ist wie ein solides Bauelement, das die Stabilität und Effizienz Deines gesamten Unternehmensgebäudes erhöht.

**Praxisbeispiel:** Ein Online-Shop für personalisierte Geschenkartikel investierte viel Geld in eine aufwendige App zur virtuellen Produktgestaltung. Diese wurde kaum genutzt, während das Fulfillment chaotisch und die Lagerhaltung ineffizient waren. Wir haben uns auf die Automatisierung des Fulfillments und der Lagerhaltung konzentriert und damit Ordnung ins System gebracht. Das war die "Low Hanging Fruit": Eine kleine Investition mit enormer Wirkung auf die Profitabilität, denn sie erhöhte die Effizienz und senkte die Kosten, statt auf teure, ungenutzte Funktionen zu setzen.

**Und das ist der Punkt:** Es bringt wenig, Unmengen an Geld in ein extravagantes, aber unpraktisches (Online-)Schaufenster zu stecken, anstatt in ein optimiertes Lager, das den Warenfluss und somit den Gewinn wirklich steigert. Wir helfen dir, die wahren Hebel für deinen Erfolg zu finden und zu betätigen.

## 10. Case Stories & Resultate: Geschichten, die inspirieren und überzeugen



Der beste Beleg für unsere Methodik sind die Ergebnisse, die wir für unsere Kunden erzielen. Dieser Abschnitt bietet dir Einblicke in konkrete Erfolgsprojekte. Wir präsentieren dir detaillierte Mini-Cases, die den ursprünglichen Zustand, die spezifischen Herausforderungen und die implementierten Lösungen präzise aufzeigen.

Erfahre, wie andere Unternehmen ihr operatives Chaos in effiziente Strukturen überführt, Herausforderungen in profitable Lösungen umgewandelt und eine nachhaltige Unternehmensentwicklung erreicht haben.

Unserer Arbeit lässt sich sauber in klar definierten Kennzahlen wie „30 % Effizienzsteigerung im Lager“ oder „15 % Reduzierung der Retourenquote“ messen - wird sind stolz auf die Wirkung unserer Arbeit und geben dir eine klare Vorstellung davon, welche Potenziale auch in deinem Unternehmen schlummern.

## 10.1 Case-Studies



### **“Krasse fachliche Professionalität, Zusammenarbeit war einfach ein Perfect Match”**

Felix, CAJU

- » **Kurzbeschreibung:** Faires Sourcing von Cashews aus Westafrika und Veredelung zu leckeren Snacks.
- » **Aufgabe:** Arbeitsaufwand im Backoffice um 90% reduziert - vom ganzen Tag auf 30 Minuten!
- » **Unsere To-Dos:**
  - Prozesse analysiert und dann vereinfacht - schlank und nachhaltig
  - Alltag voll-automatisiert und die richtigen Tools zum Einsatz gebracht
  - Schnelles und verständliches Onboarding und weitere Professionalisierung des Teams



### **“Immer eine Lösung, immer eine Idee - neues Level an Professionalität dank CommerceOS!”**

Laura, Glowkitchen

- » **Kurzbeschreibung:** Etablierung von Bananenbrot als gesunde Snackalternative in Supermarktregalen.
- » **Aufgabe:** Ganzheitliche Strategie für gesundes Unternehmenswachstum unter Berücksichtigung von Themen wie MHD und Chargenverwaltung
- » **Unsere To-Dos:**
  - Prozess pro Bestellung von 50 manuellen Eingaben in verschiedenen Systemen auf zwei Klicks für “Auto-Versand”
  - Fehlerquote dank automatischer Prozesse quasi auf 0 reduziert
  - System und Abläufe wurden problemlos an individuelle Anforderungen angepasst



## **“Monatseinkauf in 3 Stunden - einfach nur wunschlos glücklich!”**

Kubilay, Identim

- » **Kurzbeschreibung:** Online-Verkauf von Schmuck und Lifestyle-Accessoires - für den modernen Kunden
- » **Aufgabe:** Schluss mit Zeitverschwendung - vollständige Automatisierung und Lösungsfokus
- » **Unsere To-Dos:**
  - Vollständige Automatisierung von Lagerhaltung und Einkauf
  - Individuelle Anpassung der Systeme an Arbeitsweise und Packprozesse
  - Solides Fundament für Wachstum schaffen



## **“Wachstum von 1 auf 6 Millionen Euro Umsatz - ohne neue Mitarbeitende!”**

Maximilian, IOS clothing

- » **Kurzbeschreibung:** Familiengeführtes Traditionsunternehmen - drei Generationen für stilvolle Mode!
- » **Aufgabe:** Effizienz und Skalierbarkeit durch Automatisierung: 533% effizienter!
- » **Unsere To-Dos:**
  - Einführung eines zentralen Warenwirtschaftssystems als Grundlage
  - Datenmigration und -strukturierung: Umfangreiche Umarbeitung und Zusammenfassung von tausenden SKUs
  - Logistikprozesse analysieren, vereinfachen und Fehler reduzieren





## “Schluss mit Zettelwirtschaft und Chaos, endlich Skalierbarkeit und Zuverlässigkeit!”

Carolin, Reitstiefel.Shop

- » **Kurzbeschreibung:** Hochspezialisierter Nischenanbieter für Profi-Kunden im Reitsport - mit Fokus auf hochgradig konfigurierbare Reitstiefel.
- » **Aufgabe:** Maximal effizienter Aufbau für die Zukunft - schnelle Migration und zuverlässiger Datenfluss
- » **Unsere To-Dos:**
  - Systemwechsel zu einem skalierbaren Warenwirtschafts- und Ticketsystem
  - Entwicklung und Implementierung eines neuen, hochkomplexen Produktkonfigurators in Shopify
  - Komplette Migration innerhalb von zwei Monaten und maximale Zuverlässigkeit



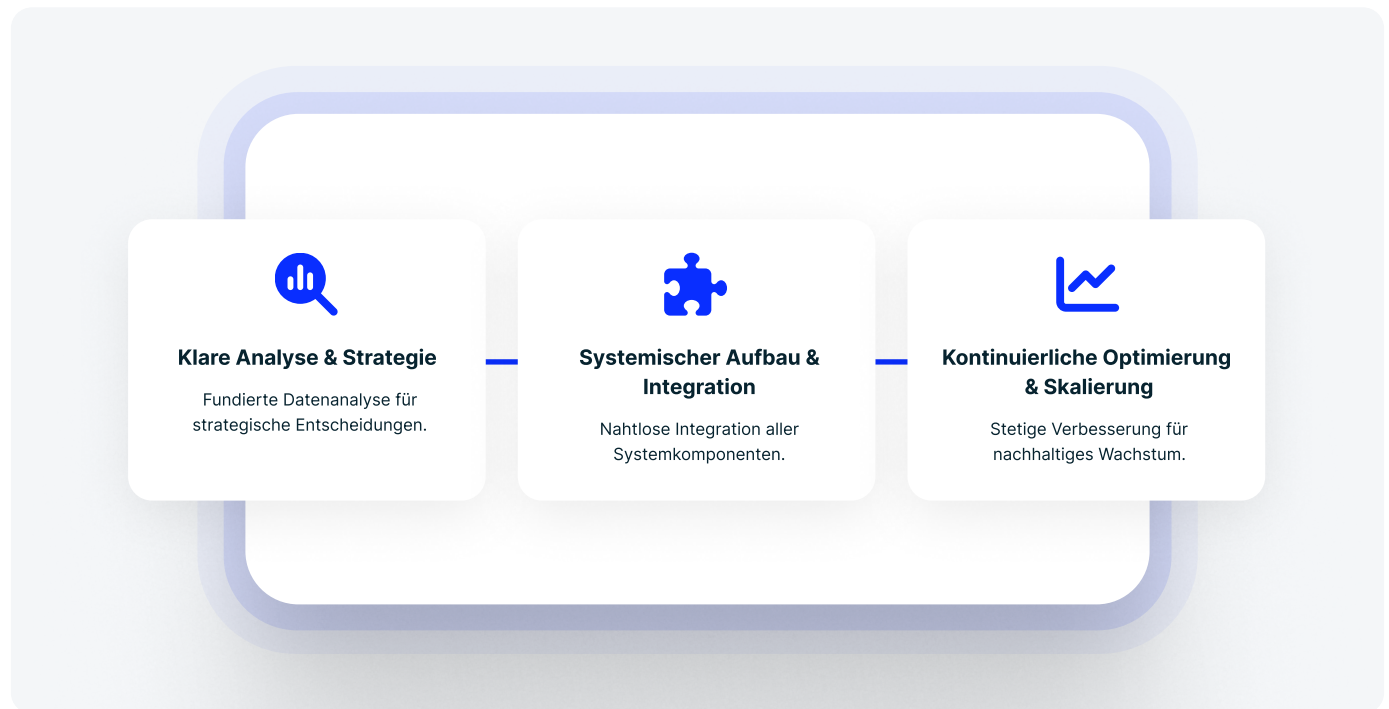
## “Vom Excel-Chaos zum 2-Klick- Versand auf Autopilot!”

Stefan, Sollis

- » **Kurzbeschreibung:** Qualitäts-Hundefutter und hochwertige Nahrungsergänzungsmittel für Hunde
- » **Aufgabe:** Prozessautomatisierung und höchste Datenqualität - jederzeit auf Abruf
- » **Unsere To-Dos:**
  - Marktplatz-Integration - alle Bestellungen und Import laufen über automatische Schnittstelle
  - Massive Effizienzsteigerung im Lager, im Backoffice durch sinnvolle Auswahl der richtigen Tools
  - Sicherstellung maximaler Datenqualität - System ist extrem sicher vor Fehlern

## Teil 3

# Was jetzt wichtig ist: Dein Fahrplan mit CommerceOS



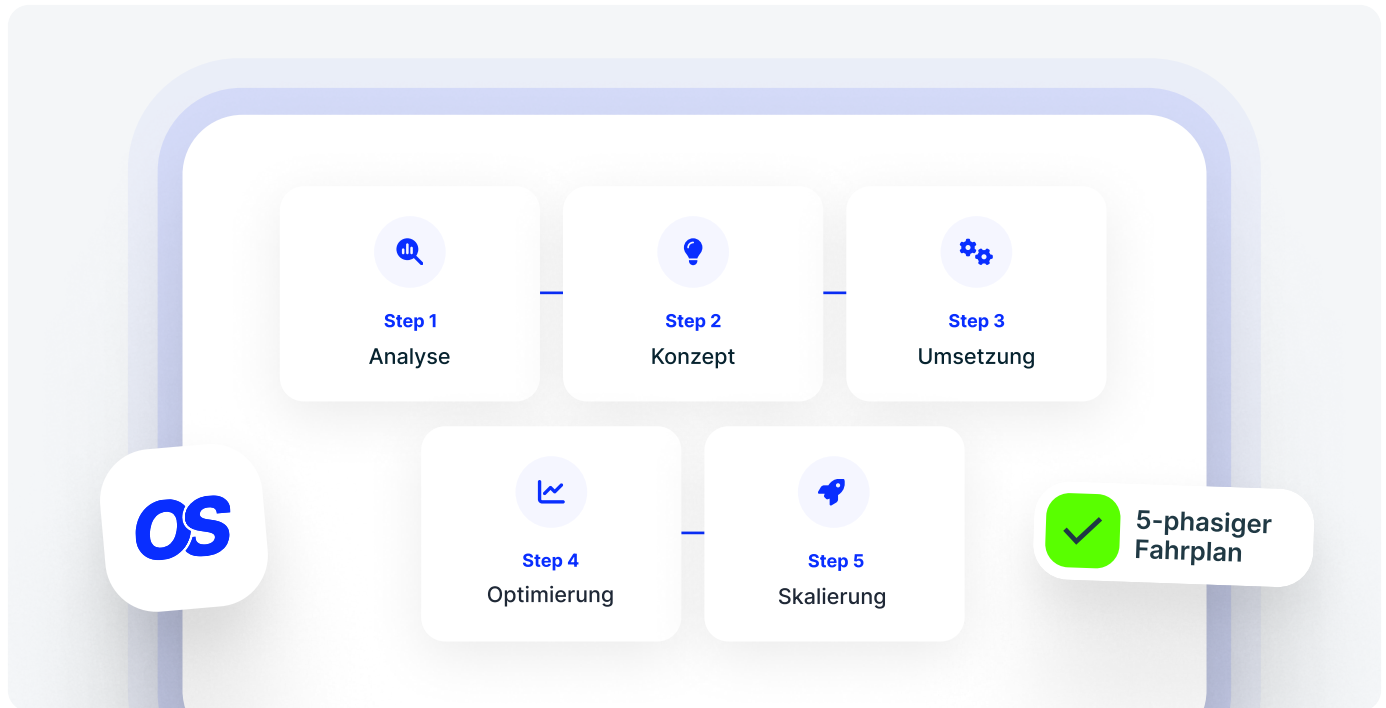
Du hast die Herausforderungen verstanden und die Prinzipien der systemischen Skalierung kennengelernt. Sehr gut.

**Jetzt geht es ans Eingemachte:** die Umsetzung. Dieser letzte Teil des Reports ist dein Fahrplan, um die Theorie in die Praxis umzusetzen und dein Unternehmen auf den Weg zu nachhaltigem Erfolg zu bringen – Hand in Hand mit CommerceOS.

**Bist du bereit?**

**Dann geht's jetzt los!**

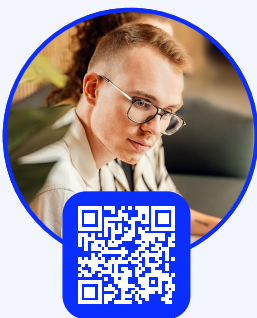
# 11. Die CommerceOS-Methode: Dein 5-phasiger Fahrplan zum garantierten Erfolg



Wir nehmen dich an die Hand. Unsere bewährte **CommerceOS-Methode** ist ein klar strukturierter 5-Phasen-Prozess, der dich Schritt für Schritt durch die Transformation führt. Von der präzisen Analyse deiner Ist-Situation über die maßgeschneiderte Konzeption und die effiziente Implementierung bis hin zur kontinuierlichen Optimierung – jeder Schritt ist definiert und auf deine Bedürfnisse zugeschnitten.

Wir zeigen dir typische Zeitrahmen und Meilensteine, damit du jederzeit weißt, wo du stehst und was als Nächstes kommt.

Kein Blindflug, sondern ein klarer, strukturierter Ansatz, der Risiken minimiert und deinen Erfolg maximiert.



## Nicht dein Umsatz entscheidet über Wachstum - sondern dein ERP.

In 60 Minuten zeigen wir dir, wo dein System Geld verbrennt - und welche Schritte dich sofort entlasten.

**Jetzt kostenloses ERP-Strategiegespräch buchen**

[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)

## 11.1 Phase 1: Analyse & Strategie – Dein Startpunkt zur Klarheit

In der ersten Phase tauchen wir tief in dein Geschäftsmodell ein. Wir analysieren deine aktuellen Prozesse, identifizieren Engpässe und Schmerzpunkte und verstehen deine spezifischen Geschäftsziele. Gemeinsam definieren wir, was Erfolg für dich bedeutet und welche KPIs (Key Performance Indicators) wir messen werden. Dies ist der "Warum"-Teil – warum brauchen wir die Veränderung und was soll sie am Ende bringen?

**Warum das wichtig ist:** Ohne ein klares Verständnis der Ausgangslage und präzise definierte Ziele ist jedes Projekt ein Blindflug. Diese Phase legt das strategische Fundament für alle weiteren Schritte und stellt sicher, dass wir die richtigen Probleme lösen.

## 11.2 Phase 2: Konzeption & Design – Dein maßgeschneiderter Bauplan

Weiter geht's – basierend auf der Analyse entwickeln wir den detaillierten Bauplan für dein zukünftiges System. Wir designen die optimierten Soll-Prozesse, legen detaillierte funktionale und nicht-funktionale Anforderungen für die Software fest und wählen den optimalen Technologie-Stack aus (z.B. welches ERP, PIM, WMS etc. am besten zu dir passt). Hier entsteht die Architektur deiner zukünftigen, skalierbaren Infrastruktur.

**Denn:** Ein guter Plan ist die halbe Miete. Diese Phase minimiert das Risiko von Fehlentscheidungen und teuren Nachbesserungen, indem wir alle Aspekte sorgfältig planen und aufeinander abstimmen, bevor wir mit der Umsetzung beginnen.

## 11.3 Phase 3: Implementierung & Entwicklung – Die Transformation beginnt

Jetzt geht es ans Eingemachte! In dieser Phase konfigurieren wir dein neues ERP-System und alle benötigten Tools anhand der definierten Anforderungen. Wir migrieren deine Bestandsdaten sauber und sicher ins neue System und entwickeln alle notwendigen Schnittstellen zu deinen bestehenden oder neuen Systemen (z.B. Shop, Marktplätze, Payment-Anbieter). Dabei setzen wir auf Standardfunktionen und minimieren individuelle Anpassungen, um die Zukunftsfähigkeit zu sichern.

Dies ist die entscheidende Phase, in der die theoretischen Konzepte in die Realität umgesetzt werden. Eine präzise und fehlerfreie Implementierung ist entscheidend für die Stabilität und Leistungsfähigkeit deines neuen Systems.

## 11.4 Phase 4: Rollout & Schulung – Dein Team fit für die Zukunft

Bevor das neue System live geht, stellen wir sicher, dass alles reibungslos funktioniert. Wir führen umfassende User Acceptance Tests (UAT) durch, bei denen dein Team das System unter realen Bedingungen prüft. Gleichzeitig entwickeln und implementieren wir ein maßgeschneidertes Schulungsprogramm, um alle betroffenen Mitarbeiter optimal auf die neuen Prozesse und Tools vorzubereiten. Ein aktives Change Management begleitet diese Phase, um Ängste abzubauen und Akzeptanz zu schaffen. Der Go-Live wird sorgfältig geplant und begleitet.

**Denk daran:** Das beste System ist nutzlos, wenn es nicht von den Mitarbeitenden angenommen wird. Diese Phase stellt sicher, dass dein Team nicht nur technisch, sondern auch mental bereit für die Veränderung ist und das neue System effektiv nutzen kann.

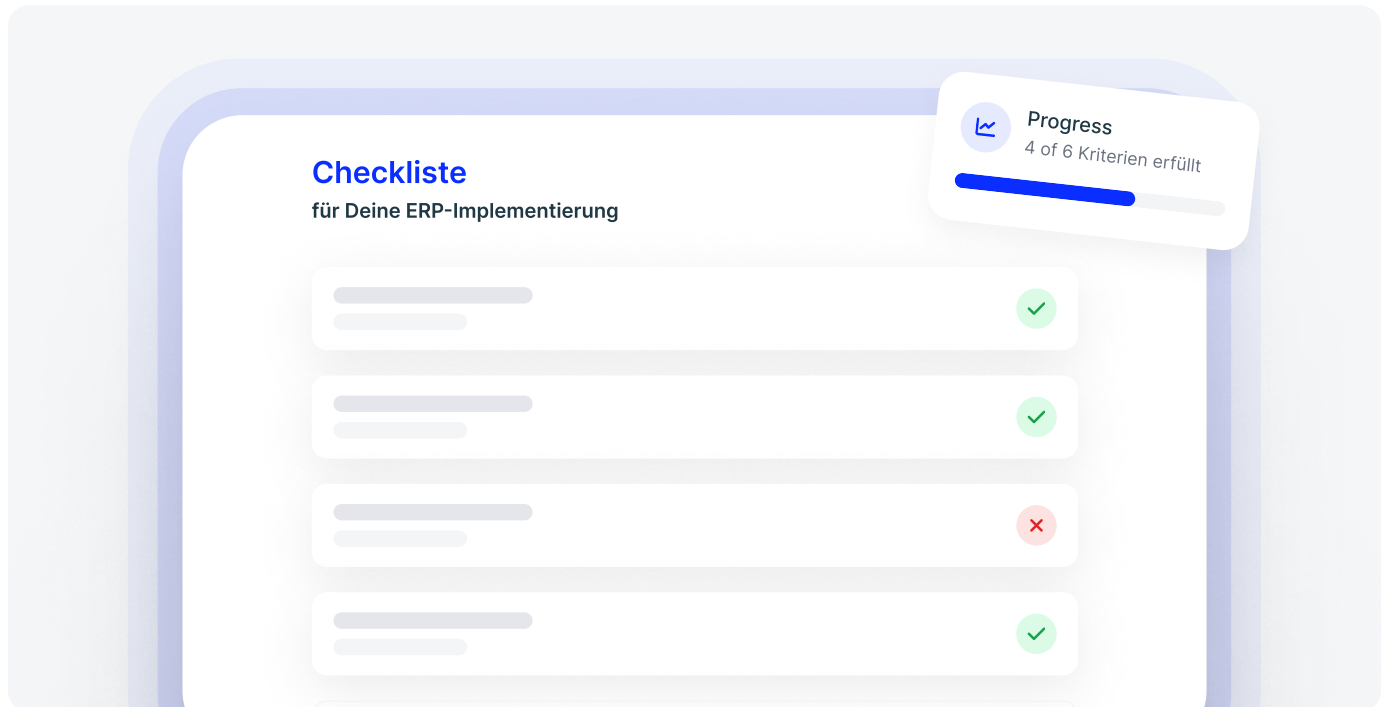
## 11.5 Phase 5: Optimierung & Skalierung – Dein langfristiger Erfolg

Nach dem Go-Live beginnt die "**Hypercare**"-Phase, in der wir dich und dein Team weiterhin intensiv unterstützen und erste Schwierigkeiten schnell beheben. Doch damit ist unsere Arbeit nicht getan. Wir überwachen kontinuierlich die Performance deines Systems und deiner Prozesse anhand der definierten KPIs. Wir identifizieren weitere Optimierungspotenziale, planen regelmäßige Updates und helfen dir, dein System und deine Prozesse kontinuierlich weiterzuentwickeln, um langfristig skalierbar und profitabel zu bleiben.

**Das wird oft vergessen, übersehen oder verschwiegen:** Ein ERP-System ist keine einmalige Investition, sondern ein lebendiges System, das sich mit deinem Unternehmen weiterentwickeln muss. Diese Phase sichert deinen langfristigen Erfolg, indem sie eine kontinuierliche Anpassung und Optimierung gewährleistet.

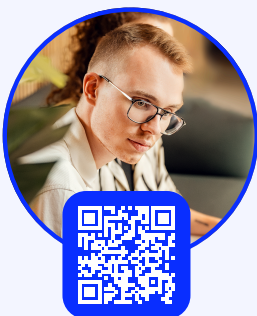


## 12. Checkliste für Deine ERP-Implementierung: Keine Details vergessen, keine Fehler machen



Eine ERP-Implementierung ist komplex, aber mit der richtigen Vorbereitung kannst du die größten Fallstricke umgehen. Unsere handlungsorientierte Checkliste mit **10 entscheidenden Punkten** ist dein unverzichtbarer Begleiter. Von der Teamzusammenstellung über die Datenmigration bis hin zur Change-Kommunikation – diese Liste stellt sicher, dass du keine wichtigen Details übersiehst und dein Projekt auf einem soliden Fundament steht.

Klare, direkt nutzbare Tipps, die von uns aus der Praxis für die Praxis entwickelt wurden, um deine Investition zu schützen.



### Nicht dein Umsatz entscheidet über Wachstum - sondern dein ERP.

In 60 Minuten zeigen wir dir, wo dein System Geld verbrennt - und welche Schritte dich sofort entlasten.

**Jetzt kostenloses ERP-Strategiegespräch buchen**  
[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)

**Infobox:** Die folgende Checkliste enthält viele Punkte, an die es im Zuge einer ERP-Umstellung zu denken gilt. Wenn du mit uns zusammenarbeitest, sind wir bei all diesen Themen an deiner Seite oder übernehmen sie komplett für dich.

## 12.1 Strategische Vorbereitung: Das Fundament legen // Klare Vision und Ziele definieren

Was soll das ERP-System leisten? Welche konkreten Geschäftsziele (z.B. 20 % Effizienzsteigerung im Lager, 10 % Reduzierung der Retouren) sollen erreicht werden? Ohne klare Ziele ist jedes Projekt zum Scheitern verurteilt.

- ☐ **Projektteam zusammenstellen:** Benenne einen Projektleiter mit Entscheidungsbefugnis und bilde ein Kernteam aus allen relevanten Abteilungen (IT, Einkauf, Vertrieb, Logistik, Buchhaltung). Sorge für die Freistellung der Teammitglieder.
- ☐ **Management-Commitment sichern:** Die Geschäftsführung muss das Projekt aktiv unterstützen und kommunizieren, dass es eine Top-Priorität hat. Ohne diese Rückendeckung wird es schwer, Widerstände zu überwinden.
- ☐ **Budget und Zeitplan festlegen:** Definiere realistische Budgets und Zeitrahmen für das gesamte Projekt, inklusive Puffer für Unvorhergesehenes.

## 12.2 Prozessanalyse & -optimierung: Dein Unternehmen verstehen // Ist-Prozesse dokumentieren

Erfasse detailliert, wie deine aktuellen Prozesse ablaufen (z.B. Auftragsabwicklung, Lagerverwaltung, Retourenprozesse). Visualisiere sie mit Flussdiagrammen.

- ☐ **Schmerzpunkte identifizieren:** Wo gibt es Engpässe, manuelle Doppelarbeiten, Fehlerquellen oder Ineffizienzen? Priorisiere diese.
- ☐ **Soll-Prozesse definieren:** Entwickle optimierte Prozesse, die mit dem neuen ERP-System abgebildet werden sollen. Denke dabei "Best Practice" und nicht "wie es immer war".
- ☐ **Prozess-Workshops durchführen:** Binde die zukünftigen Nutzer (also deine Mitarbeitenden) aktiv in die Definition der Soll-Prozesse ein, um Akzeptanz zu schaffen und wertvolles Wissen zu nutzen.

## 12.3 Anforderungsdefinition: Was muss das System wirklich können // Funktionale Anforderungen

- ☐ **Funktionale Anforderungen:** Liste alle notwendigen Funktionen auf (z.B. Bestellmanagement, Bestandsführung, Rechnungsstellung, CRM-Integration). Unterscheide klar zwischen "Must-haves" und "Nice-to-haves".
- ☐ **Nicht-funktionale Anforderungen:** Berücksichtige Aspekte wie Performance, Skalierbarkeit, Sicherheit, Benutzerfreundlichkeit und Integrationsfähigkeit mit anderen Systemen (z.B. Shop-System, Marktplätze, Payment-Provider).
- ☐ **Schnittstellen definieren:** Welche externen Systeme müssen an das ERP angebunden werden? Kläre die Datenflüsse und Schnittstellen-Technologien, um einen nahtlosen Datenfluss zu gewährleisten, beispielsweise die Anbindung deines ERP an dein Shop-System, Versanddienstleister oder Marktplätze.
- ☐ **Reporting-Anforderungen:** Welche Berichte und Analysen benötigst du für die Steuerung deines Geschäfts? Definiere die benötigten Daten und Formate.

## 12.4 Software-Auswahl: Die passende Lösung finden // Marktrecherche & Longlist

Identifiziere potenzielle ERP-Systeme, die deinen Anforderungen entsprechen.

- ☐ **Shortlist erstellen:** Wähle 3-5 vielversprechende Kandidaten aus, die du detaillierter prüfst.
- ☐ **Demos & Proof of Concept:** Lass dir die Systeme von den Anbietern präsentieren und teste wichtige Funktionen mit deinen eigenen Daten. Dies ist das Testen von Softwarelösungen unter realen Bedingungen, um deren Eignung für deine Geschäftsprozesse zu verifizieren.
- ☐ **Referenzbesuche:** Sprich mit anderen Unternehmen, die das in Frage kommende System bereits nutzen, um deren Erfahrungen zu erfahren.
- ☐ **Partner auswählen:** Wähle einen Implementierungspartner (wie CommerceOS) mit nachweislicher Expertise im E-Commerce und dem gewählten System. Dies ist die Auswahl des strategischen Dienstleisters, der dich bei der erfolgreichen Einführung und Anpassung der neuen Technologie unterstützt.

## 12.5 Datenmanagement: Deine Daten sind Gold wert

Reinige deine bestehenden Daten (Kunden, Produkte, Lagerbestände) von Fehlern und Duplikaten. Dies ist einer der wichtigsten Schritte. Fehlerhafte Datensätze bremsen dich und sorgen nur für Kopfschmerzen.

- ☐ **Datenmigration planen:** Definiere, welche Daten migriert werden sollen, in welchem Format und zu welchem Zeitpunkt. Erstelle einen detaillierten Migrationsplan.
- ☐ **Testmigrationen durchführen:** Führe mehrere Testmigrationen durch, um Fehler zu identifizieren und den Prozess zu optimieren.
- ☐ **Datenhoheit klären:** Wer ist für die Datenqualität im neuen System verantwortlich? Lege klare Prozesse für die Datenpflege fest.

## 12.6 Implementierung & Konfiguration: Der technische Rollout

Passe das ERP-System an deine definierten Soll-Prozesse und Anforderungen an. Minimiere Individualentwicklungen. Dies ist die Konfiguration deiner neuen Softwarelösung, um sie optimal an die spezifischen Abläufe deines Unternehmens anzupassen, ohne dabei unnötige Komplexität oder hohe Wartungskosten zu verursachen.

- ☐ **Schnittstellenentwicklung:** Implementiere und teste alle notwendigen Schnittstellen zu anderen Systemen.
- ☐ **Customizing vs. Standard:** Prüfe jede gewünschte Anpassung kritisch auf ihren Mehrwert und die langfristigen Kosten. Bevorzuge Standardfunktionen.
- ☐ **Dokumentation:** Dokumentiere alle Konfigurationen, Anpassungen und Schnittstellen detailliert.

## 12.7 Change Management & Schulung: Dein Team mitnehmen

Informiere deine Mitarbeiter regelmäßig und transparent über den Projektfortschritt, die Vorteile und die Veränderungen.

- **Key-User identifizieren:** Benenne Schlüsselnutzer in jeder Abteilung, die als Multiplikatoren und erste Ansprechpartner fungieren.
- **Schulungskonzept entwickeln:** Erstelle einen umfassenden Schulungsplan für alle betroffenen Mitarbeiter, angepasst an deren Rollen und Aufgaben. Dies ist die Entwicklung eines gezielten Trainingsprogramms, um die digitalen Kompetenzen deiner Mitarbeiter zu stärken und sie optimal auf die Arbeit mit den neuen Systemen vorzubereiten.
- **Praxisnahe Schulungen:** Führe Schulungen mit realen Geschäftsszenarien durch, um die Akzeptanz zu erhöhen.
- **Feedback-Kanäle etablieren:** Biete deinem Team Möglichkeiten, Feedback zu geben und Fragen zu stellen.

## 12.8 Testphase: Qualität sichern

Erstelle detaillierte Testpläne für alle Prozesse und Funktionen.

- **User Acceptance Tests (UAT):** Lass die zukünftigen Nutzer das System unter realen Bedingungen testen. Dies ist der Praxistest durch die Endanwender, bevor ein neues System in den Live-Betrieb geht, um sicherzustellen, dass es ihren Anforderungen entspricht.
- **Performance-Tests:** Stelle sicher, dass das System auch unter Last stabil und schnell arbeitet. Dies ist der Stresstest deiner IT-Infrastruktur, um sicherzustellen, dass sie auch bei hohem Traffic oder Spitzenlasten stabil und reaktionsschnell bleibt – essenziell für E-Commerce-Shops während Sales-Events.
- **Fehlerbehebung & Iteration:** Behebe identifizierte Fehler systematisch und wiederhole Tests, bis das System stabil läuft.



## 12.9 Go-Live & Post-Launch: Der Start und die Betreuung danach

Definiere eine klare Strategie für den Übergang zum neuen System (z.B. Big Bang, Phasen-Rollout).

- **Notfallplan:** Habe einen Plan B für den Fall, dass unerwartete Probleme auftreten. Denke an Back-up-Szenarien und Notfallprozeduren, um bei unvorhergesehenen Störungen schnell reagieren zu können und den Geschäftsbetrieb zu sichern.
- **Hypercare-Phase:** Biete nach dem Go-Live eine intensive Betreuung und Unterstützung für dein Team an, um Anfangsschwierigkeiten schnell zu lösen.
- **Monitoring:** Überwache die Systemperformance und die Prozessabläufe kontinuierlich.

## 12.10 Kontinuierliche Optimierung: Langfristigen Erfolg sichern

Führe regelmäßige Überprüfungen der Systemnutzung und Prozesse durch.

- **Performance-Messung:** Tracke die zuvor definierten KPIs, um den Erfolg zu messen und Optimierungspotenziale zu identifizieren.
- **Anpassungen & Updates:** Plane regelmäßige Updates und kleinere Anpassungen ein, um das System an sich ändernde Geschäftsanforderungen anzupassen.
- **Wissensmanagement:** Sorge dafür, dass das Wissen über das System und die Prozesse im Unternehmen erhalten bleibt und weitergegeben wird.

## 13. Häufige Fragen & Missverständnisse: Klarheit schaffen, Bedenken ausräumen

Wir wissen, dass viele Fragen und Unsicherheiten aufkommen, wenn es um so tiefgreifende Veränderungen geht. Wir beantworten die am häufigsten gestellten Fragen schonungslos ehrlich und räumen mit gängigen Missverständnissen auf, die oft zögerliche Entscheidungen verursachen:

### ? „Muss ich alles auf einmal umstellen?“

Mythos! Ein solches Großprojekt muss nicht in einem "Big Bang" erfolgen, der Dein gesamtes Business lahmlegt. Oft ist ein schrittweiser Ansatz sinnvoller und weniger riskant. Wir zeigen Dir, wie Du Prioritäten setzen und in Etappen vorgehen kannst, um den Betriebsablauf so wenig wie möglich zu stören. Stell Dir vor, Du optimierst zuerst die Bestellabwicklung, dann das Lager und danach die Buchhaltung – so bleibt Dein Tagesgeschäft stabil.

### ? „Wie lange dauert es? / Wie lange dauert die Implementierung?“

Die Dauer einer Implementierung hängt stark vom Umfang Deines Projekts ab. Die ersten spürbaren Ergebnisse liefern wir in der Regel bereits innerhalb der ersten 2 Wochen, beispielsweise durch die Automatisierung erster Routineaufgaben im Fulfillment. Bis ein komplettes System voll automatisiert ist, kann ein Projekt von der Größe abhängig, bis zu 3 Monate dauern. Bist Du ein Start-up mit schlanken Strukturen, sind wir schneller durch, als bei der Zusammenarbeit mit einem Global Player wie Rocka Nutrition. Eine präzise Einschätzung für Dein Projekt können wir Dir in der kostenfreien Projektberatung geben.

### ? „Was kostet es? / Welche Kosten müssen wir einplanen?“

Transparenz ist uns wichtig. Die finanzielle Investition in Dein Fulfillment und ERP ist sehr individuell und hängt stark vom Projektumfang ab. Von kleineren Budgets ab 9.000,- Euro bis zu großen Projekten mit 300.000,- Euro war schon alles dabei. Doch betrachte es als Investition, die sich auszahlt: Welche Kosten willst Du langfristig einsparen? Mit unseren Systemen sind Personaleinsparungen in den Bereichen Verwaltung, Lager und Warenwirtschaft um bis zu 50% nicht unrealistisch und die Fehlerquoten können auf bis zu 0,1% gesenkt werden. Wir eliminieren manuelle Prozesse und installieren den 1-Klick-Autopilot für dein Unternehmen. Diese Einsparungen und Effizienzgewinne führen zu einem klaren Return on Investment. Für dein individuelles Angebot können wir in unserer kostenlosen Projektberatung den Umfang deines Projekts bestimmen.

#### **? „Unser Marketing / IT kümmern sich um Fulfillment / ERP.“**

Das Fulfillment und ERP von anderen Positionen erledigen zu lassen, funktioniert anfangs noch gut, wenn die Komplexität gering ist. Doch sobald mehr Produkte, mehr Bestellungen oder komplexere Abläufe hinzukommen, platzt es erfahrungsgemäß aus allen Nähten. Die Fehlerquote steigt, manuelle Prozesse kosten viel Zeit und Geld, und sobald es ins Wachstum geht, herrscht in der Warenwirtschaft Chaos. Marketing- oder IT-Teams sind oft nicht auf die spezifischen Anforderungen und die Tiefe der Prozessoptimierung im Fulfillment und ERP spezialisiert. Deswegen sorgen wir von Anfang an für ein nahtloses Fulfillment komplett auf Autopilot, das von Experten betreut wird, um Probleme gar nicht erst entstehen zu lassen und Dein System von Grund auf stabil zu bauen.

#### **? „Wir haben aktuell keine Zeit.“**

Wir verstehen, dass Dein Tagesgeschäft Dich voll fordert – das ist oft das Symptom des Chaos, das wir beheben. Um unseren Kunden keine zusätzliche Arbeit zu machen, übernehmen wir 95% der Implementierung und Umsetzung. Wir arbeiten uns tief in Deine Systeme, Prozesse und Daten ein und setzen diese in Absprache neu auf. Die Automationen werden Dir im Tagesgeschäft die ersten Stunden Zeit einsparen, sodass Du wieder mehr Zeit für das Wesentliche hast. In der Warenwirtschaft können wir bis zu 90% komplett automatisieren. Das spart eine Menge Zeit, Ressourcen und vor allem Geld – und gibt Dir die Zeit zurück, die Du momentan nicht hast.

#### **? „Arbeitet Ihr mit allen ERP-Systemen?“**

Nein. Wir haben uns bewusst auf eine Basis aus aufeinander abgestimmten Systemen und Tools spezialisiert, die perfekt harmonisieren und mit denen wir die besten Ergebnisse erzielen. Das ermöglicht uns, Dir maximale Expertise und Effizienz zu bieten und all Deine Herausforderungen im E-Commerce mit bewährten Lösungen zu meistern.

#### **? „Wir wissen nicht, wo wir anfangen sollen.“**

Fulfillment, ERP und Warenwirtschaft können sehr kompliziert werden. Wenn Du schon ein System hast, verliert man schnell den Überblick über Schnittstellen, Daten und manuelle Prozesse. Viele unserer Kunden haben zuvor sogar noch mit manuellen Excel-Tabellen gearbeitet und einen hohen Reibungsverlust bei Abläufen in Kauf genommen – das ist ein häufiges Problem in wachsenden Unternehmen. Damit wir einen klaren Durchblick haben, prüfen wir in unserer kostenfreien Projektanalyse, wo überhaupt Autopilot-Potenzial besteht, oder ob sogar schon alles perfekt läuft. Wir sind Deine Experten, die den Zustand Deiner Prozesse bewerten und den optimalen ersten Schritt definieren.

#### **? „Können wir unsere Systeme und Hardware anbinden?“**

In der Regel kriegen wir alle relevanten Systeme und Hardware angebunden, welche den Workflow und Automationen begünstigen. Wir prüfen am Anfang ganz genau, welche Software und Systeme überhaupt benötigt werden, und können so schon die ersten Einsparungen treffen. So bauen wir nach und nach ein ganzheitliches System, wo alles mit nur einem Knopfdruck passiert. Es muss kein klassisches ERP-System sein, manchmal reicht auch die Verschlinkung der Prozesse. Wir sind die Integrationsspezialisten, die sicherstellen, dass alle Komponenten Deiner digitalen Infrastruktur nahtlos ineinandergreifen.

#### **? „Wir sind speziell, niemand hat Prozesse wie wir.“**

Das hören wir oft – und es ist meistens eine spannende Herausforderung! Mit über 188 Kunden aus E-Commerce- und Handelsunternehmungen haben wir Warenwirtschaft für klassische Online-Shops und Anbindungen zu großen Händlernetzwerken wie Rewe und Edeka automatisiert. Kurz gesagt: Es gibt in der Warenwirtschaft nichts, was wir nicht schon gesehen haben. Wir sind die erfahrenen Prozessoptimierer, die auch für die komplexesten Sonderanfertigungen eine Lösung finden. Am besten finden wir in der persönlichen Projektberatung heraus, bei welchen speziellen Prozessen der Autopilot fehlt und wie viel Potenzial nach oben ist.

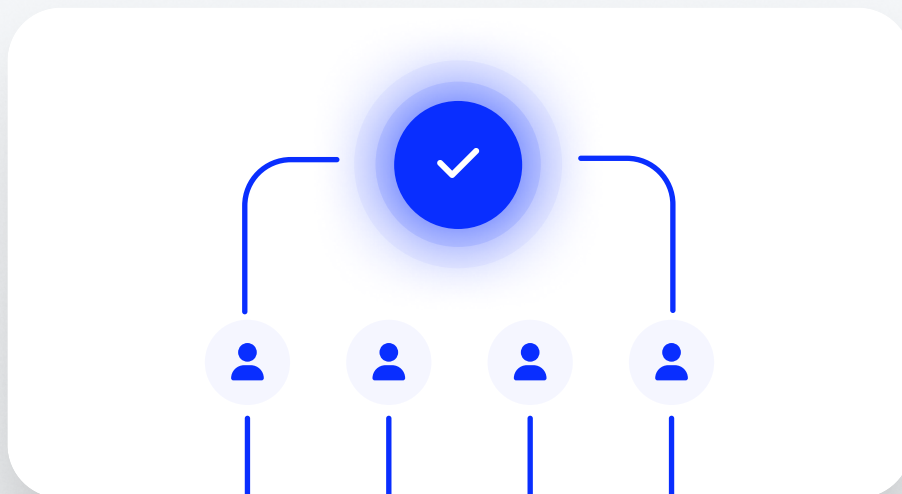
#### **? „Wann ist der richtige Zeitpunkt für eine Zusammenarbeit?“**

Je früher du automatisiert bist, desto mehr sparst du dir im Nachhinein. Das bedeutet, je früher die Weichen für Automatisierung gelegt werden, desto mehr Ressourcen sparst du dir langfristig ein. Durch unseren Autopilot konnte ein Kunde wie Caju 90% im Backoffice einsparen und Zeit für wichtigere Aufgaben gewinnen. Der beste Zeitpunkt ist immer jetzt, bevor sich Ineffizienzen verfestigen und ihre Beseitigung teurer wird.

## 13.1 Dein Team im Wandel: Change Management als Erfolgsfaktor

Jede tiefgreifende Systemumstellung ist auch ein Kulturwandel. Deine Mitarbeiter sind das Herzstück deines Unternehmens, und ihr Engagement ist entscheidend für den Erfolg. Ein neues ERP-System ist nur so gut, wie es von den Menschen angenommen und genutzt wird. Deshalb ist professionelles Change Management kein "Nice-to-have", sondern ein kritischer Erfolgsfaktor.

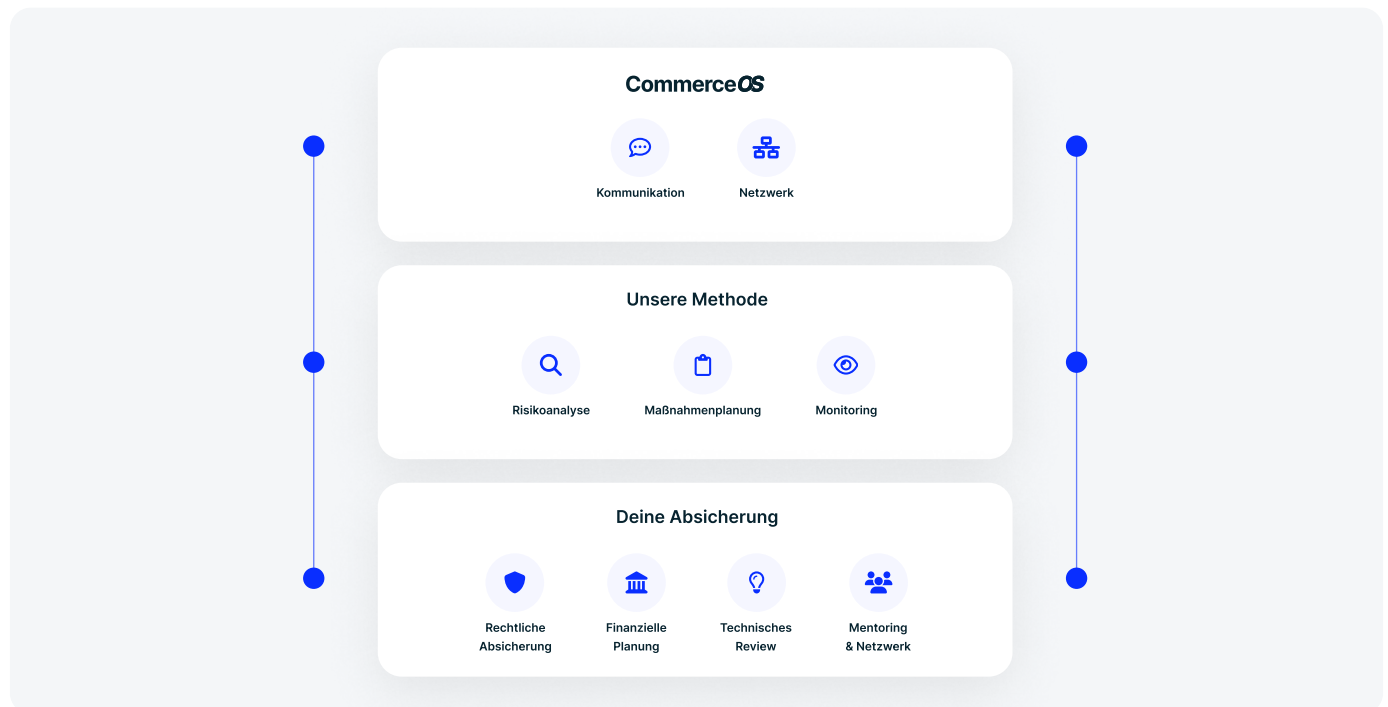
Wir unterstützen dich dabei, dein Team von Anfang an ins Boot zu holen, Ängste abzubauen, Schulungen zu planen und den Übergang reibungslos zu gestalten. Nur so stellst du sicher, dass deine Investition nicht nur technisch, sondern auch menschlich erfolgreich ist.



**Praxisbeispiel:** Bei der Einführung des neuen ERP-Systems in einem mittelgroßen Online-Shop für Schuhe stieß das Projektteam zunächst auf Widerstand bei den Produktdatenmanagern, die jahrelang mit Excel-Listen gearbeitet hatten. CommerceOS implementierte ein umfassendes Change-Management-Programm mit regelmäßigen Informationsveranstaltungen, Gespräche zur Klärung von Bedenken und intensiven Schulungen. Schlüsselmitarbeiter wurden zu Experten des neuen Systems ausgebildet. Das Ergebnis war eine hohe Akzeptanz, eine schnelle Einarbeitung und eine signifikante Steigerung der Datenqualität und Effizienz, da die Mitarbeiter das neue System aktiv mitgestalteten und als Erleichterung empfanden.



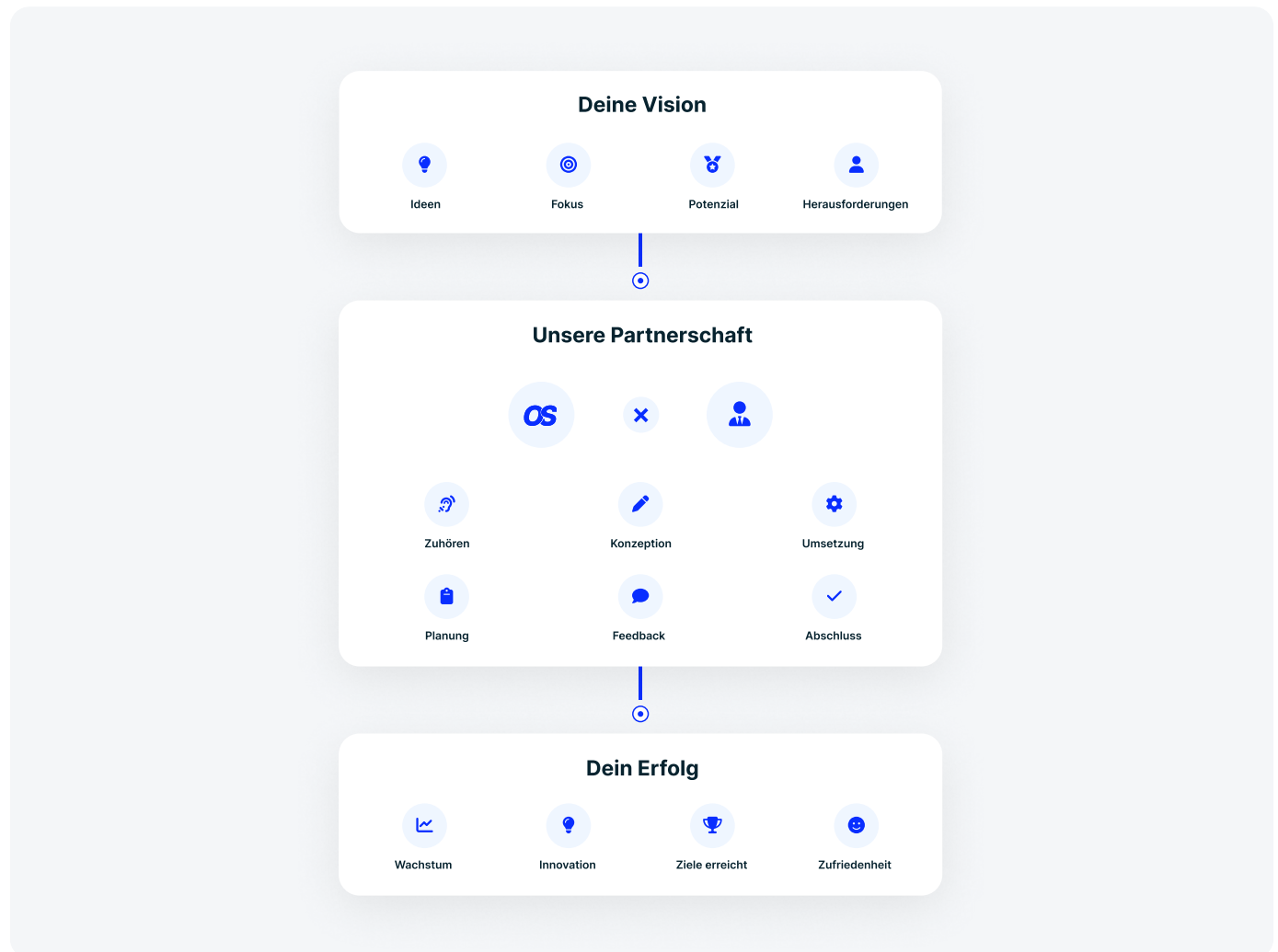
## 13.2 Risikominimierung mit CommerceOS: Wie wir Dein Projekt absichern



Du hast bereits viel in dein Business investiert. Wir wissen, dass du keine Lust auf böse Überraschungen oder gescheiterte Projekte hast. Deshalb ist Risikominimierung ein zentraler Pfeiler unserer Arbeitsweise. Wir sichern unser gemeinsames Projekt auf mehreren Ebenen ab:

- ✓ **Transparenz von Anfang an:** Wir schaffen von Beginn an volle Klarheit über Ziele, Umfang, Budget und Zeitplan. Keine versteckten Kosten, keine unklaren Erwartungen.
- ✓ **Phasenweise Umsetzung:** Statt eines riskanten "Big Bangs" setzen wir auf eine modulare und phasenweise Implementierung. Das reduziert Komplexität, ermöglicht schnelle Erfolgserlebnisse und gibt dir jederzeit die Kontrolle über den Fortschritt.
- ✓ **Erfahrenes Team an deiner Seite:** Unsere Berater sind nicht nur technisch exzellent, sondern auch tief in der E-Commerce-Branche verwurzelt. Sie verstehen deine Herausforderungen aus eigener Erfahrung und wissen, worauf es ankommt.
- ✓ **Proaktives Problemmanagement:** Wir identifizieren potenzielle Risiken frühzeitig und entwickeln gemeinsam Strategien, um sie zu minimieren oder zu eliminieren. Wir lassen dich nicht im Regen stehen.
- ✓ **Langfristige Partnerschaft:** Unser Engagement endet nicht mit dem Go-Live. Wir stehen dir auch danach zur Seite, um dein System kontinuierlich zu optimieren und dich bei neuen Herausforderungen zu unterstützen. Dein Erfolg ist unser Erfolg.

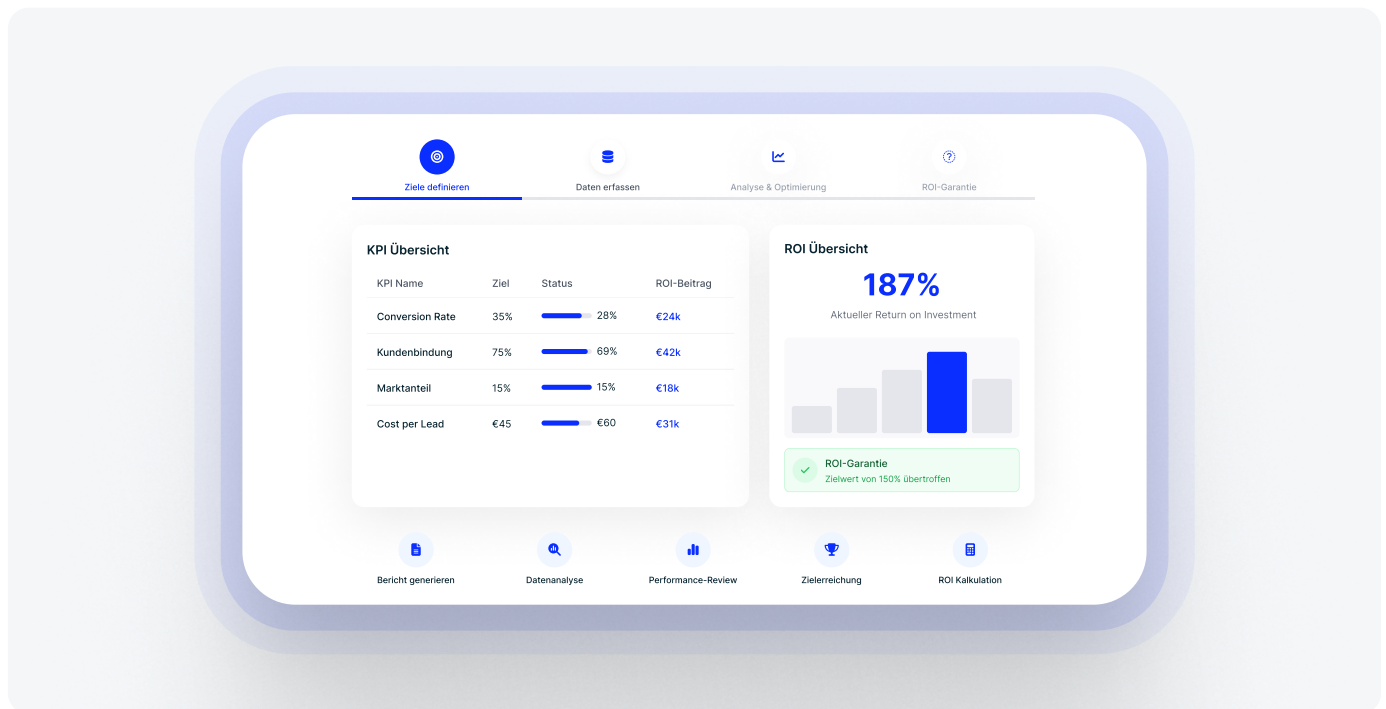
# 14. So arbeiten wir mit Dir: Partnerschaft auf Augenhöhe für Deinen Erfolg



Wir verstehen uns nicht nur als Dienstleister, sondern als dein strategischer Partner auf Augenhöhe. Wir legen Wert auf klare **Kommunikation**, absolute **Transparenz** und ein gemeinsames **Verständnis** für deine Ziele. Wir erläutern präzise, was du von uns erwarten kannst, wie unsere Zusammenarbeit aussieht und wie ein konkreter Arbeitsablauf von der ersten Kontaktaufnahme bis zum Projektabschluss aussieht.

Unser Ziel ist dein messbarer Erfolg, und wir arbeiten Hand in Hand, um ihn zu erreichen – mit einem Team, das deine Sprache spricht und deine Herausforderungen versteht.

## 14.1 Messbare Ergebnisse: So tracken wir Deinen Erfolg und garantieren ROI



Als Geschäftsführer und Unternehmer zählen für dich am Ende des Tages die Zahlen. Wir verstehen das. Deshalb definieren wir gemeinsam mit dir zu Beginn unserer Zusammenarbeit klare, messbare KPIs (Key Performance Indicators), die über den Projektverlauf und darüber hinaus kontinuierlich getrackt werden.

Wir sprechen nicht nur über Potenziale, sondern über konkrete Effizienzsteigerungen, Kosteneinsparungen und Umsatzwachstum.

### Dazu gehören beispielsweise:

- » Reduzierung der Prozesskosten (z.B. im Lager, in der Retourenabwicklung)
- » Steigerung der Lieferfähigkeit und Kundenzufriedenheit
- » Optimierung der Lagerbestände und Reduzierung von Überbeständen
- » Verkürzung der Time-to-Market für neue Produkte
- » Verbesserung der Datenqualität und Reduzierung von Fehlern

Wir liefern dir regelmäßige Berichte und Analysen, die den Fortschritt transparent machen und den Return on Investment deiner Entscheidung für CommerceOS schwarz auf weiß belegen.

**Praxisbeispiel:** Nach der Implementierung eines neuen ERP-Systems mit CommerceOS konnte ein Kunde, ein Autoteilehändler mit Fokus auf B2B, seine manuellen Bestellprozesse um 40 % reduzieren, was zu einer jährlichen Kosteneinsparung von €150.000 führte. Gleichzeitig verbesserte sich die Liefertreue von 85 % auf 98 %, was die Kundenbindung signifikant stärkte und zu einer Steigerung der Wiederkaufsrate um 7 % führte. Diese Zahlen wurden durch ein gemeinsam etabliertes Reporting-Dashboard transparent und nachvollziehbar gemacht.

## 15. Einladung zum Gespräch: Dein erster Schritt zur profitablen Skalierung



Dennis Fühner, CEO founderlab GmbH



[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)

Bist Du bereit, dem Chaos zu entfliehen, Deine Profitabilität zu steigern und Dein Unternehmen auf den nächsten Level zu heben?

**Dann zögere nicht.**

Scanne den **QR-Code** oder klicke auf den [Link](#), um Deinen persönlichen **Skalierungs-Check** zu vereinbaren.

In diesem 30-minütigen Gespräch analysieren wir kurz Deine größten Herausforderungen und skizzieren erste, konkrete Lösungsansätze für Dein E-Commerce-Business.

Sichere Dir jetzt direkt einen Termin mit Dennis von CommerceOS für Deinen persönlichen **Skalierungs-Check** – investiere die Zeit, die Dein Business verändern kann.

Der erste Schritt zur Veränderung und zu nachhaltigem Erfolg beginnt jetzt - mit dir.



## CommerceOS



### **Nicht dein Umsatz entscheidet über Wachstum - sondern dein ERP.**

In 60 Minuten zeigen wir dir, wo dein System Geld verbrennt - und welche Schritte dich sofort entlasten.

**Jetzt kostenloses ERP-Strategiegelgespräch buchen**  
*[commerce-os.de/analyse](https://commerce-os.de/analyse)*

---

**founderlab GmbH**  
**Kokenmühlenstr. 3**  
**48529 Nordhorn**