

# Im digitalen Dienstleistungs-Dschungel den Überblick behalten

Moderne Kassen- und Warenwirtschaftssysteme können eine große Hilfe sein. Doch wie behalten Händlerinnen und Händler den Überblick, wenn sie neue digitale Möglichkeiten nutzen möchten?

Die größte Umstellung von der klassischen Buchführung mit Excel oder gar Zettel und Stift hin zu digitalen Prozessen ist die Implementierung eines Warenwirtschaftssystems. Dieses soll nicht nur Bestände überwachen und Belege kassieren, sondern auch Produkte online darstellen und verkaufen, an Marktplätze angebunden sein und die Kundinnen und Kunden automatisch darüber informieren, wenn das Fahrrad abholbereit ist. Das sind viele Anforderungen an ein System. Und in den meisten Fällen weiß der Fahrradhändler oder die Fahrradhändlerin noch gar nicht, wo die eigene „digitale Reise“ hingehen soll. Wo fängt man also

an und welche Entscheidungskriterien müssen berücksichtigt werden?

## Erkennen der eigenen Bedürfnisse

Der erste Schritt liegt häufig beim Fahrradhändler beziehungsweise bei der Fahrradhändlerin selbst. Besonders relevant bei der Auswahl einer Software ist es, die eigenen Geschäftsziele und Erwartungen zu identifizieren und idealerweise auch zu dokumentieren. Dabei ist es ebenso wichtig, Defizite zu kennen und Ursachen dafür herauszufiltern. Welche Prozesse sind ineffizient oder chaotisch? Wie lassen sich die

Produkte im Ladengeschäft und digital klassifizieren? Sollen Warengruppen genutzt werden? Welche Produktdaten werden benötigt und wie wichtig sind Produktdaten für das (Online-)Geschäft? Liegt der Fokus auf Kundinnen und Kunden im unmittelbaren Umfeld oder möchte man auch online eine Marktpräsenz haben?

Je mehr Fragen Händlerinnen und Händler vor der Suche nach einer Software beantworten können, desto einfacher können sie sich einen Überblick am Markt verschaffen. Das erste Kriterium, das eine Händlerin beziehungsweise ein Händler an eine Software haben sollte, ist die Frage, ob die Software online oder offline ge-

| Kriterium/Anbieter         | Ascend RMS                             | Cycle by App-Room         | Cyclly   | Doit!7             | E-vendo                           |
|----------------------------|--|---------------------------|--|--------------------|-----------------------------------|
| <b>Weblink</b>             | www.ascendrms.com                      | app-room.de               | www.cyclly.ch  | www.scholware.de   | www.e-vendo.de/fachhandel/fahrrad |
| <b>Märkte</b>              | DE, AT, CH                             | DE, AT, CH, IT, FR        | CH, DE, LI   | DE, AT, CH, IT, ES | DE, AT, CH                        |
| <b>Funktionsweise</b>      | Mit Online-Auswertungsportal Ascend HQ | Cloud-Lösung              | SaaS-Software, webbasiert  | Server, Client     | Cloud-SaaS-Software               |
| <b>Unternehmenssitz</b>    | Schweiz                                | Schweiz                   | Schweiz  | Deutschland        | Deutschland                       |
| <b>Neueste Entwicklung</b> | EC-Integration                         | Neue Reporting-Funktionen | Kundenselbsterfassung via Smartphone, automatische Lieferantenbestellungs-Übermittlung, automatische Serviceerinnerungen, Gutscheinsaldo-Abfrage für Kunden u.v.m. |                    |                                   |



Foto: Shutterstock / Teo Tarras

nutzt werden soll. Soll es eine SaaS (Software as a Service) oder eine Software-Lizenz sein (siehe Tabelle unten)?

Bei der Dienstleistung Software as a Service wird die Software bei dem jeweiligen Anbieter betrieben. Die Fahrradhändlerin oder der -händler benötigt nur einen Computer, ein Notebook oder ein Tablet, das einen Webbrowser besitzt. Die Verarbeitung und die Speicherung von Daten erfolgen auf den Cloud-Servern der Anbieter. Die Anwenderinnen und Anwender benötigen ausschließlich eine stabile Internetverbindung, einen Browser oder eine App und moderne Benutzerendgeräte wie Tablets, Laptops oder Smartphones.

Es muss keine IT-Infrastruktur angeschafft werden und Updates werden vom Systemanbieter durchgeführt. Stabiles Internet ist dafür allerdings die Grundvoraussetzung. Wer lieber offline arbeitet und nicht von der Qualität des Diensts (z. B. Geschwindigkeit) abhängig sein möchte, arbeitet lieber mit einer Lizenz oder kauft eine Software. Dies bedeutet, dass eine einmalige hohe Investitionssumme getätigt werden muss. Dies bietet zum Beispiel Velodata an. Nachdem die Software vom Anbieter gekauft wurde, fallen die monatlichen Systempflegekosten relativ gering aus. Bei Velodata zahlt man beispielsweise für die „VKasse“ 35 Euro monatlich für die

Systempflege und für das „Lager“ 75 Euro. Das weicht von den monatlichen Mietpreisen im Markt (siehe Tabelle S. 30/31) stark ab und kann eine gute Möglichkeit sein, wenn man sich sicher ist, die richtige Software gefunden zu haben.

Wer sich für eine Cloud-basierte Software-Lösung entscheidet, muss sich als Nächstes fragen, wie hoch die monatlichen Kosten sein dürfen. Eine klare Kostengrenze zu definieren und vor allem zu kalkulieren, hilft bei der Entscheidung. Diese Kosten werden in der Regel von der Anzahl von Nutzenden beziehungsweise der Lizenzen stark beeinflusst. Es gibt aber auch Software-Anbieter, wie Famowa aus Österreich oder Cycly aus der Schweiz, die eine unbegrenzte Nutzeranzahl zulassen (siehe Tabelle S. 30/31).

Die Anzahl der Nutzer oder Lizenzen spielt dann eine Rolle, wenn gleichzeitig mehrere Personen im System arbeiten. Dies ist in der Regel identisch mit den physischen Arbeitsplätzen im Geschäft. Häufig wird ein Arbeitsplatz für den Verkauf oder die Kasse benötigt, für die Reparaturannahme und die Werkstatt. Ein Arbeitsplatz im Backoffice für beispielsweise Einkauf und Administration sind auch empfehlenswert. Eine klare Struktur und Kenntnisse über die eigenen Anforderungen sind auch an diesem Punkt für den Auswahlprozess hilfreich.

Häufig wird der Aufwand für die Einrichtung der Software, um diese „arbeitsfähig“ zu machen, unterschätzt. Dabei handelt es sich neben individuellen Einstellungen auch um Beleg-, Bestands-, Adress- und Artikelimporte. Auch hier variiert das am Markt verfügbare Angebot deutlich. Der Anbieter der Ascend-Software erhebt beispielsweise keine Einrichtungsgebühren und ermöglicht sogar einen kostenfreien Datenimport.

Nach der Einrichtung geht es darum, die Software zu verstehen und anwenden zu können. Viele unterschätzen auch hier den zeitlichen Aufwand. Neben dem Kennenlernen und Verstehen müssen vor allem auch Prozesse umgesetzt und Mitarbeitende geschult werden. Es gibt in vielen Fällen die Möglichkeit, sich mit Hilfe von Videos und Wiki selbst zu schulen. Sich über diese Schulungsmöglichkeiten bei einem Anbieter zu informieren, ist daher nicht »

## BIDEX

Die Bidex wurde gegründet, um digitale Prozesse zwischen Handel und Industrie zu vereinfachen. Das wohl bekannteste Bidex-Produkt ist „Bikelocal“. Dabei werden die Artikelverfügbarkeiten von Fachgeschäften auf den gut besuchten Websites von vielen Fahrradmarken angezeigt und automatisch mit den Warenwirtschaftssystemen der Händlerinnen und Händler auf Stand gehalten. Hierzu stehen Schnittstellen zu allen bekannten Systemen zur Verfügung. Für die rund 700 angeschlossenen Fachhändler ein enormer Reichweitengewinn, für die Hersteller ein nützlicher Kundenservice, der gut an einen Dienstleister wie Bidex ausgegliedert werden kann.

Technischer Kern aller Bidex-Entwicklungen sind die Bereiche

- Warengruppenschlüssel für alle Produktbereiche der Branche,
- Markenregister mit über 1.500 Fahrradmarken und
- Produktdatenformat „Bikedata“.

Diese Tools stehen kostenlos auf der Bidex-Homepage zur Verfügung und können von jedem Marktteilnehmer genutzt werden. Insbesondere das einheitliche „Bikedata“-Format wird hierbei in der Branche von vielen Herstellern genutzt, um auch komplexe Produkte wie Fahrräder und E-Bikes digital beschreiben zu können. Die Daten werden dann entweder an Bidex oder direkt an den Fachhändler oder die -händlerin ausgeliefert.

| Famowa                               | Hartje Warenwirtschaft  | Tridata   | Velodata  | Velo.port   | Xentral  |
|--------------------------------------|---|---|---|---|--|
| www.famowa.com                       | www.hartje.de/warenwirtschaft   | www.tri-data.de                                   | www.velodata.de   | www.velo-port.de  | xentral.com  |
| DE, AT, CH, IT                       | DE, AT, CH  | DE, AT, CH, LU, FR, IT                            | DE entsprechend Kassengesetze (DSFinV-K, TSE usw.), CH und AT auf Anfrage | DE, AT, CH  | DE, AT, CH, LU, NL                                 |
| Software als Kauf- oder Mietvariante | SaaS-Software   | SaaS, Cloud, App, Miete, Kauf, Anwendungslizenzen | Interner Linux-Rechner, weitere Plätze Windows, Apple beliebig            | SaaS-Software   | SaaS-Software, Order-basiert, viele Schnittstellen |
| Österreich                           | Deutschland   | Deutschland                                       | Deutschland   | Deutschland   | Deutschland  |
|                                      | Leasing-Verwaltung, Terminvergabeassistent, Abgabe-Checkliste für Reparaturen | Tridata-App für Werkstattaufträge                 |   | Leasing-Verwaltung, Terminvergabeassistent, Abgabe-Checkliste für Reparaturen | Retourenportal ist die neueste Entwicklung.        |

VORTEIL BEI VERSICHERUNGEN

Versicherungen sind eine wichtige Dienstleistung für den Fahrradfachhandel. Ihre Integration in digitale Warenwirtschaftssysteme stellt einen bedeutenden Fortschritt im modernen Einzelhandel dar. Die E-Bike- und Fahrradversicherung von Alteos ist dafür ein gutes Beispiel: Wenn eine Kundin oder ein Kunde ein neues Fahrrad erwirbt, kann er oder sie beim Bezahlvorgang direkt eine passende Versicherung abschließen. Dieser nahtlose Prozess bietet nicht nur einen erheblichen Mehrwert für die Kundschaft, sondern unterstreicht auch die serviceorientierte Herangehensweise des Fachgeschäfts. Auf Dauer wird damit vieles erleichtert. Es geht nicht nur um die Vereinfachung des Abschlussprozesses, sondern die zentrale Datenpflege und -verwaltung sorgt auch für eine effiziente Kundenbetreuung.

Auch die Wertgarantie hat ihre Produkte so entwickelt, dass sie in die Warenwirtschaftssysteme unterschiedlicher Anbieter integriert werden können. Sören Hirsch, Bereichsleiter Bike bei der Wertgarantie, erklärt, wie der Prozess funktioniert: „Direkt beim Verkauf des Fahrrads kann der Fachhändler mit wenigen Klicks einen Antrag für ein Wertgarantie-Produkt ausfüllen und diesen digital an uns senden. Der bisherige Antrags- und Bearbeitungsprozess wird somit stark verkürzt. Die digital eingehenden Anträge werden vollständig automatisiert erfasst und ausgelesen. Einfach gesagt: Unsere Partner haben durch die Integration weniger Aufwand, da alle Eingaben aus dem Verkauf ins System übernommen werden. Sie kommen mit wenigen Klicks zum Ziel und zu einem schnellen Vertragsabschluss.“ (as)

unerheblich. Aber hat ein Shopinhaber oder eine Shopinhaberin wirklich noch zusätzliche Zeit und Energie, sich diesen intensiven Themen nach Ladenschluss zu widmen? Daher spielen Angebote rund um Einrichtung, Beratung und Schulung auch eine wichtige Rolle beim Auswahlprozess: Wie teuer sind individuelle Beratungsstunden? Welche Einrichtungsdienstleistungen sind enthalten, welche müssen zusätzlich bezahlt werden?

Die Einbindung von Artikelstammdaten

Eine Aufgabe, die vielen gar nicht bewusst ist, ist die Einbindung der Artikelstammdaten. Artikelimporte über die bekannte Branchenschnittstelle Veloconnect sind eine häufig genutzte Vorgehensweise, um das System schnell und unkompliziert zu befüllen. Wichtig ist es, zu überprüfen, ob die verfügbaren Stammdaten, die bei Veloconnect zur Verfügung gestellt werden, der digitalen Struktur des individuellen Shops

und den Anforderungen entsprechen. Daten, die über Veloconnect importiert werden, sollten je nach Anforderung um Eigenschaften und Bilder angereichert werden. Jeder Hersteller übermittelt die Daten an Veloconnect mit unterschiedlichen Spezifikationsbezeichnungen und in einer stark variierenden Tiefe.

Es gibt (noch) keine einheitliche Vorgehensweise für das Datenformat. Bidex hat diese Herausforderung erkannt und versucht mit dem Projekt „Bike Data“ eine Standardisierung am Markt zu schaffen. Denn die Qualität der Daten im System hat Auswirkungen auf fast jeden Arbeitsprozess und jede Geschäftsentwicklung. Einige Beispiele sind: Darstellung der Artikel auf Belegen, Export der Artikel auf Produktinformationsblätter für den Shop, Erstellen von Varianten, Darstellung der Artikel im Online-Shop, Bildung von Filtern für den Online-Shop, Datenexporte für Marktplätze.

Eine Definition einer eigenen Artikel-eigenschaften-Struktur ist sehr zu empfeh-

| Kriterium/Anbieter  | Ascend RMS   | Cycle by App-Room  | Cyclus   | Doit!7   | E-vendo   |
|---|--|--|--|--|---|
| <b>Preisstruktur/Pakete</b>   | 149 € Supportgebühr pro Monat (TSE zusätzlich 19 €), alle Funktionen und Support inkl.   | Standardlizenz 49 € pro Monat, diverse Module optional im Baukastenprinzip buchbar   | Basislizenz 75 € pro Monat, Lizenz für zusätzliche Filiale 60 €  | Server 989 €, Client 498 €   | 3 Pakete: Flex (79 €), Plus (169 €), E-Com (219 €), inkl. einem Arbeitsplatz  |
| <b>Lizenz/Benutzer/Arbeitsplätze</b>  | Einmalige Lizenzgebühr von 3.499 €, keine Begrenzung von Benutzern, Ascend kann auf beliebig vielen Arbeitsplätzen eingerichtet werden | Ein Arbeitsplatz in der Standardlizenz enthalten, jeder weitere Arbeitsplatz/Login kostet 10 €   | Unlimitiert  | Server und Client sind jeweils eine Lizenz, pro Niederlassung wird ein Server benötigt | Ab 49 €, abhängig vom Einsatzbereich und von der Anzahl benötigter Arbeitsplätze, welche zeitgleich genutzt werden  |
| <b>Einrichtungsgebühr und Hardware</b>  | Keine Einrichtungsgebühr, inkl. Kundendatenimport, z. B. Adressen und Rahmennummern für die Werkstatt                                  | 499 € Einrichtungsgebühr, der Datenimport aus einem anderen Wawi wird nach Aufwand separat verrechnet  | Online-Einrichtung 500 € (2h Einrichtung, 2h Schulung), Einrichtung vor Ort (nur Schweiz): 650 € (3h Einrichtung, 3h Schulung), zusätzlicher Einrichtungsaufwand 90 € pro Stunde | Keine  | Ab 490 €, abhängig vom Systemumfang   |
| <b>Beispiel für monatliche Kosten (4 Lizenzen, 2 Filialen, Online-Shop-Anbindung, 70% der Funktionen)</b> | Pro Filiale 149 € (plus je 19 € TSE), bei 2 Filialen 336 € (alle Updates und Funktionen auf beliebiger Anzahl PCs/Benutzer sind inkl.) | 383 € (2 Filialen, 4 Lizenzen, TSE-Kasse, ORB, Rental, Personalshopping, Zeiterfassung, Onlineshop-Anbindung)                                | 135 €  | 39 € Servicebeitrag für 4 Lizenzen   | Ab 450 € für 2 Filialen mit 4 Lizenzen mit wichtigsten Bike-Tools und integriertem Online-Shop-System, Kalender, Verleih u.v.m.                                       |
| <b>Beispiel für einmalige Kosten (normale Einrichtung, Hardware)</b>                                      | 3.499 €  | 3.218 €  | 2.000 €  | Keine  | Ab 890 €  |
| <b>Support-Struktur</b>   | Unbegrenzte und kostenlose Support-Hotline, Wiki, Support und Rückrufservice per E-Mail  | Ticketsystem, Telefon-Support, Wiki, Schulungsvideos, kostenfrei   | Ticketsystem, Telefon-Support, E-Mail-Support, Schulungsvideos in Planung, gesamter Support kostenfrei   | Hotline per Telefon und E-Mail   | Support via Telefon und Ticketsystem, 24-h-Notfall-Hotline, Wiki, Handbuch, Schulungsvideos, Kundenforum, Schulung vor Ort  |
| <b>Werkstattplanung/Reparaturverwaltung</b>   | Ja, in allen Paketen enthalten   | Ja, in allen Paketen enthalten   | Ja, in allen Paketen enthalten   | Ja, in Client und Server enthalten   | Ja, in allen Paketen enthalten  |
| <b>Veloconnect-Implementation</b>   | v1.1   | v1.4   | v1.5   | v1.1, v1.4 in Umsetzung  | v1.5  |
| <b>Aufbereitung der Artikelstammdaten</b>   | Ja, kostenlos im Cloud-Katalog in Ascend integriert und auf Website als Excel-Tabelle zum Download und Import                          | Ja, Vorbereitung der Fahrzeugattribute für die meisten Fahrradmarken, die zusätzlich zu den Daten von Veloconnect angereichert werden können | Ja, via Veloconnect und eigene Aufbereitung vieler Lieferanten   | Ja, via Veloconnect, umfangreicher Excel-Import  | Ja, über Veloconnect, Winora und zusätzliche veredelte Produktdaten für die Fahrradbranche inkl. Bildern, Eigenschaften etc. (offener Standard auch für fremde Wawis) |
| <b>Bidex-Warengruppen/Warengruppenschlüssel</b>   | Nein/nein  | Ja/ja  | Nein/nein  | Ja, auch eigene Warengruppenimplementierung möglich                                    | Ja/ja   |
| <b>Arbeitswerte</b>   | Ja   | Ja, auf Anfrage können die Arbeitswerte zusätzlich zu den Cycle-Standard-Arbeitswerten hinterlegt werden                                     | Ja, Arbeitswerte von 2rad Schweiz. Arbeitswerte können aber frei bearbeitet werden.  | Ja, wenn gewünscht   | Ja  |
| <b>Funktion Vermietung, Kosten</b>  | Ja, kostenlos  | Ja, 39 € monatlich   | Ja, in der Basislizenz inbegriffen   | Ja, 29 € monatlich   | Ja, inkl. Web-Front- und -Backend, über velocollect.de und in alle Websites als Plugin integrierbar, ab 0 € zzgl. Provision 1 bis 5%                                  |

len. Dabei kann sich zum Beispiel an den Bidex-Attributen orientiert werden. Wenn diese Eigenschaften definiert wurden, liegt der zweite Schritt darin, einen Prozess zu definieren, der diese Artikeleigenschaften beispielsweise beim Wareneingang oder beim Anlegen von neuen Artikeln wie bei Bestellungen berücksichtigt.

Es gibt Services im Markt und von Software-Anbietern, die eine Artikelaufbereitung anbieten. Das ist durchaus hilfreich und zu berücksichtigen, denn eine Artikelaufbereitung selbst durchzuführen, ist sehr zeitintensiv. Aber erst wenn man die Anforderungen an die Artikeleigenschaften kennt, können Angebote am Markt besser beurteilt werden. Die E-vendo AG hat zum Beispiel einen Bike-Daten-Service geschaffen, der Artikelstammdaten um Bidex-Attribute anreichert und hochwertige Bilder hinzufügt. Besonders für den Online-Shop ist diese Aufbereitung sehr wertvoll. App-room und Cycly aus der Schweiz stellen ebenso aufbereitete Artikelstammdaten zur Verfügung. Wichtig ist,

dass Händlerinnen und Händler mit dem Software-Anbieter klären, ob auch die Stammdaten der eigenen Marken aufbereitet werden, und falls nicht, welche Möglichkeiten es gibt. Manchmal ist es möglich, sofern eine CSV-Datei vom Hersteller bereitgestellt wird, diese vom Anbieter aufbereiten und importieren zu lassen.

### Arbeitswerte, Dienstleistungen und Reparaturverwaltung

Eine weitere große Erleichterung für die digitale Struktur sind Arbeitswerte und Dienstleistungen, die angeboten werden. Falls ein Händler beziehungsweise eine Händlerin Arbeitswerte und Dienstleistungen bereits definiert hat, muss nur die Frage geklärt werden, wie er oder sie diese importieren kann und was ein solcher Import kostet. Alternativ lässt man sich für einen Import schulen. Das ist in der Regel die bevorzugte Variante, denn je mehr selbst importiert oder angepasst werden kann, desto kostengünstiger und einfacher wird es.

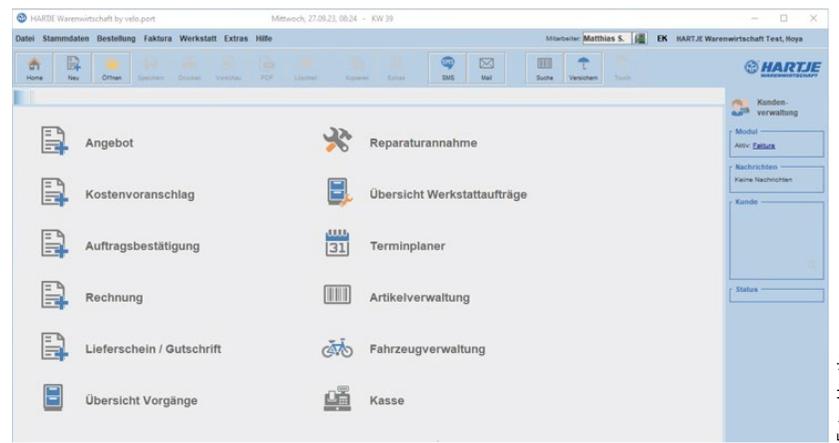


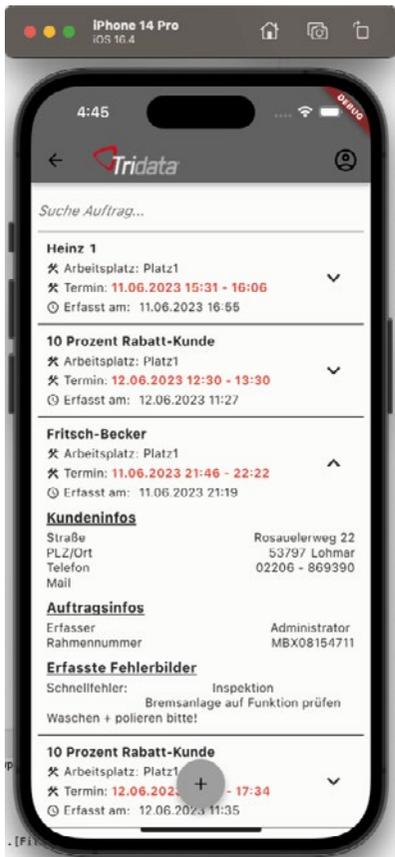
Foto: Hartje

### Hartje bietet ein Warenwirtschaftssystem, das auf Velo-port basiert.

Es gibt aber auch eine Arbeitswerteliste, die einige Software-Anbieter bereits in ihrem System integriert haben, wie bei Velodata und Tridata. Dann müssen gegebenenfalls nur noch kleine Anpassungen vorgenommen werden.

Für fast jeden Fahrradladen spielt die Werkstatt eine große Rolle im Tagesgeschäft. Daher sollten Händlerinnen »

| Famowa  | Hartje Warenwirtschaft   | Tridata   | Velodata   | Velo.port  | Xentral   |
|---|--|---|--|--|---|
| 4 Grundversionen und diverse Module, modular ausbaubar, ab 800 € (Kauf) bzw. ab 27 € (Miete)                              | Basispaket 99 € monatlich, Cloud-TSE 15 € monatlich (nur DE), zzgl. weiterer optionaler Funktionen   | 4 Grundversionen: POS Cash (Bike Edition, Tribikelight, Tribike, Tribike Enterprise), Miete ab 59,90 €, 99,90 €, 139,90 €; Kauf möglich | VKasse: 35 € Miete pro Monat (inkl. Pflege), Kaufpreis 1.200 €, Pflege 14 €; VLager: 75 € pro Monat (inkl. Pflege), Kaufpreis 2.750 €, Pflege 25 € | Basispaket 99 € pro Monat, Cloud-TSE 15 € pro Monat (nur DE), zzgl. weitere optionale Funktionen   | 3 Pakete: Starter (199 €), Business (499 €), Pro (699 €)  |
| Haupt-, Filial- und Arbeitsplatzlizenzen, unbegrenzte Benutzer  | 3 Arbeitsplätze im Basispaket enthalten, 15 € für jeden weiteren Arbeitsplatz  | Versionsabhängig  | 1 enthalten, zusätzlich: VKasse: Miete 7 € pro Monat, Kauf 250 €, Pflege 3 €; VLager: Miete 11 € pro Monat, Kauf 350 Euro, Pflege 4 €              | 3 Arbeitsplätze im Basispaket enthalten, 15 € jeder weitere Arbeitsplatz   | Unlimitierte Arbeitsplätze  |
| Individuelle Preisgestaltung, vor Ort oder per Fernwartung  | 399 € Einrichtungsgebühr (inkl. Kunden- und Artikeldatenimport sowie Einrichtung der Druckvorlagen); optional: Hardware-Starterset 962 € zzgl. Versand | Keine Einrichtungsgebühr, HW ab 270 €   | VKasse: 190 € Einrichtung inkl. Server-Einrichtung und Adressimport; VLager: 390 € Einrichtung inkl. Server-Einrichtung und Adressimport           | 399 € Einrichtungsgebühr (inkl. Kunden- und Artikeldatenimport sowie Einrichtung der Druckvorlagen); optional: Hardware-Starterset 962 € zzgl. Versand | Einrichtungsgebühr: 2.399 €, keine Hardware-Kosten  |
| 2 Filialen mit je 2 Arbeitsplätzen ab 164,80 € pro Monat (Miete), Schnittstelle zum Online-Shop 37,75 € pro Monat (Miete) | Siehe Preisliste: <a href="http://www.velo-port.de/preislisten.html">www.velo-port.de/preislisten.html</a>   | Individuell/versionsabhängig  | VKasse: Miete 1.529 €, Kauf 2 Plätze 2.979 €; VLager: Miete: 1.529 €, Kauf 2 Plätze 4.829 €  | Siehe Preisliste: <a href="http://www.velo-port.de/preislisten.html">www.velo-port.de/preislisten.html</a>   | Keine Kosten für weitere Lizenzen, Filialen oder Online-Shop-Anbindung; Starter (199 €), Business (499 €), Pro (699 €)  |
| Je nach Anforderung   | 399 €  | Einrichtung keine Kosten/ Hardware nach Bedarf  | VKasse: 190 € Einrichtung inkl. Server-Einrichtung und Adressimport; VLager: 390 €   | 399 €  | 2.399 € Onboarding  |
| Telefon- und Mail-Support, Online-Doku, Schulungsvideo, Webinare, Workshops   | Ticketsystem, Telefon-Support, Wiki, Schulungsvideos, keine weiteren Support-Kosten  | Telefon- und Fernwartungs-Support mit Ticketsystem für Zeit- und Teamorganisation, kostenfreies Wiki                                    | Mail- und Telefon-Support, Webserver-Support   | Ticketsystem, Telefon-Support, Wiki, Schulungsvideos, keine weiteren Support-Kosten  | Kostenfrei: Ticketsystem, Xentral Academy (Videoplattform mit über 200 Videos), Xentral Community; hinzubuchbar ab 399 €: Priority Support (persönlicher Ansprechpartner) |
| Ja, Reparaturverwaltung in allen Paketen enthalten  | Ja, in allen Paketen enthalten   | Ja, Reparaturverwaltung alle Versionen; Terminplanung optional (inkludiert ab Tribike)  | Ja, immer enthalten  | Ja, in allen Paketen enthalten   | Ja, in allen Paketen enthalten, zudem externe Tools anbindbar   |
| v1.1 (Artikelstammdaten und Lieferbarkeitsabfrage) und v1.4   | v1.4   | v1.4 + Velo.API   | v1.4   | v1.4   |   |
| Ja, manuell, Artikelkatalog (Excel), Veloconnect, EDI, CSV-Import   | Ja, aufbereitete Fahrzeugdaten sowie Artikelkataloge auch von Nicht-Veloconnect-Lieferanten  | Ja, Velo.API, DST   | Ja, fertige Verkaufsartikel inkl. Update jederzeit   | Ja, aufbereitete Fahrzeugdaten sowie Artikelkataloge auch von Nicht-Veloconnect-Lieferanten  | Nein  |
| Auf Wunsch möglich  | Ja/ja  | Ja/ja   | Ja/ja  | Ja/ja  | In Planung  |
| Nein  | Ja   | Ja  | Ja   | Ja   |   |
| Ja, Schnittstelle zu Rentmaxx, Wintersteiger und Sportsrental möglich, 12,75 € pro Monat (Miete)                          | Nein   | Ja, ab 39,90 € monatlich  | Nein   | Nein   | Ja, über das Abomodul im Preis enthalten  |



Tridata hat eine neue App entwickelt, die die Arbeit in der Werkstatt erleichtern soll.

und Händler auch bei der Auswahl ihrer Warenwirtschaft jemanden aus dem Werkstattteam bei der Einschätzung der Werkstattfunktion und vor allem auch Bedienbarkeit miteinbeziehen. Alle aufgelisteten Warenwirtschaftsanbieter in der Tabelle haben eine Reparaturverwaltung, mit der die Werkstattauslastung geplant werden kann. Unterschiede gibt es bei der Planung von Mechanikerkapazitäten, der Reparaturhistorie, bei Arbeitsplänen und Checklisten sowie bei der Kundenkommunikation und Online-Termin-Funktion. Bereits mit der Reparaturannahme beginnt ein effizienter Werkstattprozess. Einen ganzheitlichen Prozess zu definieren und zu dokumentieren, hilft ebenso bei der Auswahl einer Warenwirtschaft. Wenn ein Fahrradhändler oder eine Fahrradhändlerin bei einem so komplexen Prozess gern begleitet werden möchte, gibt es die Möglichkeit, beispielsweise zusammen mit dem Verbund Service und Fahrrad (VSF) ein Werkstattkonzept zu erarbeiten. Den Prozess um die Reparaturannahme möchte Tridata mit einer neuen Annahme-App effizient und kundenorientiert gestalten. „Die Kombination aus der App und der ‚Tribike‘-Software ermöglicht eine effiziente und zeitsparende Abwicklung von Werkstattaufträgen. Das Redesign der ‚Tribike‘-Software mit moderner Oberfläche und individuellen Themenfarben bietet unserer Kundschaft ein optimiertes Nutzungserlebnis“, erklärt dazu Tridata-Geschäftsführer Marc Schneider.

EIN KURZER BLICK IN ANDERE MÄRKTE

Im englischsprachigen Markt hat sich eine reine Werkstatt-Software durchgesetzt, die mit dem größten Kassensystemanbieter kooperiert. Hubtigger hat südafrikanische Wurzeln, wird aber in den USA, Australien und Großbritannien eingesetzt. Hubtigger arbeitet aktuell auch mit einem deutschen Warenwirtschaftsanbieter an einer Integration, um auch im deutschsprachigen Markt verfügbar zu sein. Da Hubtigger ausschließlich für Reparatur- und

Vermietvorgänge entwickelt wurde, ist der Software-Anbieter in diesem Bereich besonders spezialisiert mit zum Beispiel Auftragsbestätigungen per SMS oder E-Mail, Reparatur-Feedback über Bilder oder Videos, standardisierten Kundenbenachrichtigungen und einer Flottenverwaltung. Für ein Fahrradgeschäft, das die Werkstatt als Herzstück sieht, ist eine Software, die die Werkstatt als zentrales Element in den Mittelpunkt rückt, eine gute Wahl.

Vermietung, Online-Shops und Marktplätze

Ähnlich wie im Skisport hat sich auch bei vielen Fahrradläden die Vermietung als neuer Service etabliert. Software-Anbieter haben dies erkannt und neun von unseren zehn befragten Anbietern haben die Vermietung entweder selbst implementiert oder bieten eine Schnittstelle an. Wenn man sich für die Vermietung entschieden hat, ist es von Vorteil, eine Software zu nutzen, die alles aus einer Hand pflegt. Die Fahrzeuge sind bereits angelegt und es müssen nur noch die Konditionen erfasst werden.

Ein immer wichtigeres Thema für Fahrradgeschäfte ist die Online-Präsenz, die über eine kreative und spannende Home-

page hinausgeht. Verkäufe über einen Online-Shop haben vielen Händlerinnen und Händlern eine neue Vertriebsmöglichkeit eröffnet. Für den Verkauf sind die oben erwähnten aufbereiteten Artikelstammdaten essenziell.

Bevor ein Online-Shop implementiert wird, sollten sich Fahrradhändlerinnen und Fahrradhändler den ganzheitlichen Prozess der Umsetzung und die Kosten unbedingt vor Augen führen. Oft wird es kostenintensiv, wenn ineffiziente Prozesse umstrukturiert oder auf Umwegen Artikelstammdaten in den Online-Shop importiert werden müssen. Wer einen Online-Shop implementieren möchte, sollte sich die Tragweite vor Augen führen. Ein Online-Shop, der nicht angenommen wird, ist viel zu teuer. Nur wenige Warenwirt-

| Kriterium/Anbieter           | Ascend RMS   | Cycle by App-Room   | Cycky   | Doit!7  | E-vendo  |
|------------------------------|--|---|---|---|--|
| <b>Online-Shop/Anbindung</b> | Ja, kostenlos  | Woocommerce, Presta, Shopware 5, Magento API vorhanden (39 € monatlich)   | Eigener Shop in Arbeit, 50 € – 100 € pro Monat  | Anbindung an verschiedene Shops, Bestandsabgleich, Auftragsübernahme  | Vollintegrierter E-vendo-Online-Shop oder Shopware-Anbindung   |
| <b>Online-Terminbuchung</b>  | Nein   | Ja, vorhanden (19 € monatlich)  | In Planung, in der Basislizenz inbegriffen  | Nein  | Ja, kostenfrei enthalten   |
| <b>Online-Schaufenster</b>   | Ja, kostenlos  | Woocommerce, Presta, Shopware 5, Magento API vorhanden (39 € monatlich)   | Ja, in der Basislizenz inbegriffen  | Nein  | Ja, kostenfrei enthalten   |
| <b>Marktplatzanbindungen</b> | Kostenlos für alle gewünschten Anbieter, inkl. individueller SQL-Abfrage nach Anforderungen des Anbieters  | Bikeexchange, Locally, Bikes.de, Outtra, Velomarkt.ch, Galaxus.ch, Velocorner.ch  | Bikeexchange, Velocorner.ch und Velomarkt.ch  | Ebay, Bikeexchange, Bike-Angebot, EMS, Bikesshops, Bikes.de, Bikecenter, Velocorner.ch, Mein-Fahrradhändler | Velocollect, Bike-Angebot, Bikeexchange, Amazon, Ebay u.v.m.   |
| <b>CRM</b>                   | Nein   | Ja, Schnittstelle zu Mailchimp  | Ja, Schnittstelle zu Mailchimp und CardDAV  |   | Kundenverwaltung mit integriertem Newsletter-Modul Smartmail für Erstellung und Versand  |
| <b>Besondere Funktion</b>    | Listen360 Integration, Datev-Buchhaltungs-Export, Bestelungsassistent für Trek-Bestellungen (automatischer Abgleich für Einkaufspreise und Rahmennummern), Browser-basiertes Analytics (Ascend HQ) und kostenlose SMS- und E-Mail-Funktion | Garantieverwaltung, Leasing-Verwaltung, Rental, Eventplanung, Personalshopping, Gutschein- und Bonusverwaltung, Zeiterfassung, Online Repair Booking (ORB), Stücklistenfunktion, Stellplatzverwaltung, Ersatzfahrzeugverwaltung, EFT-Terminal-Anbindung, Buchhaltungsexport (Datev, Sage, BMD etc.) | Optimiert für mobile Geräte, automatische Serviceerinnerungen, integrierte Zeiterfassung, Übernahme von Fahrzeugdaten von konfigurierbaren Bikes anhand der Konfigurations-ID von Riese & Müller, Velo de Ville und Tour de Suisse, Buchhaltungsexport für Datev, Bexio, Banana, Proffix und .taf für Sage/Infonika/Topal, Schnittstellen zu outtra.com und gfk.com | Datev-Export  | Integrierte KI zur Erstellung von Artikel- und Rubriktexten, automatisches Preispflege-Tool, Inventur- und Instore-App, API-Schnittstelle für externe Tools, Werkstatt- und Leasing-Aufträge, direkter Versicherungsabschluss an Kasse, Mitarbeiter-Zeitabrechnung |
| <b>Nächste Entwicklung</b>   | Ascend-Cloud-Version, offene E-Commerce-API, Werkstatttermine online   | Die Basismodule werden schrittweise in eine neue Version migriert, bei der sie verbessert und mit zusätzlichen Funktionen angereichert werden, Menüpunkt für Menüpunkt  | Online-Shop, Online-Terminbuchung   | Kombinierte Termin- und Auftragsverwaltung  | Apps für alle Plattformen (IOS, MS, Mac OS, Android, Linux)  |

schaftsanbieter haben einen systemeigenen Online-Shop. Daher spielen die Anbindungen an Online-Shopsysteme eine besonders große Rolle. Zentrale Fragen für die Implementierung eines Online-Shops sind zum Beispiel: Wie können Artikelgemeinschaften exportiert und in den Shop importiert werden? Wie häufig erfolgt eine Bestandsabfrage? Welche Bezahl- und Versandsysteme sind angebunden? Themen rund um Online-Shopinhalte wie Texte und Fotos und das Google Ranking klammern wir in diesem Artikel aus.

Ein gutes Beispiel für die Komplexität der Online-Shop-Implementierung ist die Frage nach Artikelvarianten. Ein Fahrrad, das in der gleichen Farbe in drei unterschiedlichen Größen verfügbar ist, soll in den meisten Fällen aber nicht dreimal dargestellt werden. Das kann für den Benutzenden verwirrend wirken. Deshalb ist es wichtig zu klären, wie Varianten in der Warenwirtschaft gebildet und exportiert werden und welche Anforderungen der Online-Shop für die Variantenbildung hat.

Um die großen Herausforderungen eines eigenen Online-Shops zu umgehen, ist ein Online-Schaufenster für den Anfang eine gute Alternative. Die Angebote sind mittlerweile so professionell, dass auf den ersten Blick häufig gar nicht erkennbar ist, dass es sich nur um ein Online-Schaufenster handelt. Mit dieser Methode lassen sich Verfügbarkeiten darstellen, ohne dass aufwendige Prozesse implementiert werden müssen.

Veloconnect ist ein digitaler Kommunikationsstandard zum Artikeldatenaustausch zwischen Fahrradhändlerinnen und -händlern sowie den Fahrradmarken und Herstellern. Veloconnect gibt es in unterschiedlichen Versionen. Warenwirtschaftsanbieter haben unterschiedliche Versionen implementiert. Mit der V.1.1-Version werden Artikelstammdaten wie Artikelbezeichnung, GTIN/EAN, Bestellnummer und Preise übermittelt. Eine Lieferbarkeitsabfrage ist möglich und Bestellungen können übermittelt werden. Dies funktioniert nur mit Lieferanten, die einen Veloconnect-Server betreiben. Falls ein Lieferant keine Veloconnect-Anbindung anbietet, ist in diesem Fall ein Bestellimport von Velo.port für externe Plattfor-

## VELOCONNECT

men ein großer Vorteil. Dies ist aber nur dann für einen Fahrradhändler oder eine -händlerin relevant, wenn dieser oder diese auch Bestellungen und Einkäufe in der Warenwirtschaft abbilden möchte, um etwa Eingangrechnungen in der Warenwirtschaft zu tracken und so alle geschäftsrelevanten Daten per Datev-Export an den Steuerberater zu übermitteln.

Mit der V.1.3 können Auftragsbestätigungen, Lieferscheine und Rechnungen (mit Seriennummern) übergeben werden. V.1.4 ermöglicht sogar die Händlerverfügbarkeitsübertragung an Hersteller für zum Beispiel „in der Nähe kaufen“ auf Marken-Websites. Die neueste Version V.1.5 hat sich den Produktdaten verschrieben und ermög-

licht eine Übermittlung von Artikelspezifikationen. Es ist sogar schon die V.1.6 in Bearbeitung, die Click & Collect und Dropshipping ermöglicht. Damit kann nicht im Fahrradgeschäft vorrätige Ware vom Lieferanten oder Hersteller direkt zur Endkundin oder zum Endkunden verschickt werden. Damit sind Hersteller und Händler maximal miteinander „connected“ und können gegenseitig Endkunden bedienen. Viele Hersteller zählen auf diese Möglichkeit bei der Auswahl ihrer Fachhändler, daher ist es wichtig, diese Entwicklung und die implementierte Version beim Warenwirtschaftsanbieter im Auge zu haben. Wie in der Tabelle unten ersichtlich, haben die Anbieter unterschiedliche Versionen implementiert.

Mittlerweile haben sich auch im Fahrradsegment Marktplätze etabliert, die von Endnutzerinnen und -nutzern für Preisvergleiche und die Verfügbarkeitsrecherche genutzt werden. Produkte über einen Marktplatz anzubieten, kann auch eine gute Alternative sein, um zu beobachten, wie sich die Produkte online verkaufen und wie hoch Zeit- und Arbeitsaufwand für Online-Verkäufe sind. Es gilt auch hier: weniger ist mehr. Es kann hilfreich sein, erst mit einem Marktplatzanbieter anzufangen und dann

das Geschäft auszubreiten. Ein häufig auftretendes Problem sind etwa „Doppelverkäufe“. Dies tritt auf, wenn die Verfügbarkeiten in zu großen Abständen übermittelt werden. Es ist daher wichtig zu wissen, wie häufig die Verfügbarkeitsübermittlung stattfindet. Die Hartje Warenwirtschaft, die auf dem Konzept von Velo.port basiert, bietet eine Anbindung an eine Vielzahl von Marktplätzen und wird in dieser Hinsicht viel Erfahrung und Expertise haben. ●

*Alexander Schmitz / Stefanie Jaensch*

| Famowa  | Hartje Warenwirtschaft  | Tridata   | Velodata   | Velo.port  | Xentral  |
|---|---|---|--|--|--|
| Schnittstelle zu diversen Webshops möglich (z. B. Prestashop, Shopify, Shopware, Woocommerce)   | Shopware-Anbindung 79 – 99 € monatlich zzgl. Einrichtung; zudem einfache Upload-Schnittstellen zu diversen Plattformen  | Shopanbindung ab 99,90 €  | Offene Schnittstelle, Auswahlkriterien selektierbar, Ausgabe und Ziel selektierbar, Veloconnect CSV XML usw. | Shopware-Anbindung 79 – 99 € pro Monat zzgl. Einrichtung; zudem einfache Upload-Schnittstellen zu diversen Plattformen   | Kein eigener Online-Shop, Anbindungen an z. B. Shopify, Shopware und Woocommerce |
| Nein  | Ja, 15 € monatlich  | Ja, 29,90 monatlich   | Nein   | Ja, 15 € monatlich   |  |
| Via Bidex möglich   | CSV-Anbindung (5 € monatlich) an Velocollect, Bikeshops.de, RIM-Webshops, Bikelocal, Bikeexchange, Commerce Connector, Bike-Angebot, Bike.center, Bikes.de, Outtra, Locally   | Shopanbindung oder Marktplatz-Datenexport   | Offene Schnittstelle, Auswahlkriterien selektierbar, Ausgabe und Ziel selektierbar, Veloconnect CSV XML usw. | CSV-Anbindung (5 € monatlich) an Velocollect, Bikeshops.de, RIM-Webshops, Bikelocal, Bikeexchange, Commerce Connector, Bike-Angebot, Bike.center, Bikes.de, Outtra, Locally  |  |
| Diverse Anbindungen auf Wunsch möglich  | CSV-Anbindung (5 € monatlich) an Velocollect, Bikeshops.de, RIM-Webshops, Bikelocal, Bikeexchange, Commerce Connector, Bike-Angebot, Bike.center, Bikes.de, Outtra, Locally   | Bikeexchange, Bike-Angebot, Bikes.de; zusätzlich jeder Marktplatz mit FTP-Upload  | Offene Schnittstelle, Auswahlkriterien selektierbar, Ausgabe und Ziel selektierbar, Veloconnect CSV XML usw. | CSV-Anbindung (5 € monatlich) an Velocollect, Bikeshops.de, RIM-Webshops, Bikelocal, Bikeexchange, Commerce Connector, Bike-Angebot, Bike.center, Bikes.de, Outtra, Locally  | Ebay, Amazon, Kaufland und Otto; weitere über Partner anbindbar                  |
| Ja, Schnittstelle zu Brevo (ehemals Sendinblue)   | Individualisierter Export möglich   | Enthalten   | Ja, als XLS- und CSV-Exporte   | Individualisierter Export möglich  | Ja, eigenes CRM und Anbindungen an z. B. Hubspot                                 |
| Gebrauchtware/Differenzbesteuerung, Schnittstellen zu FIBU (BMD, Datev etc.), E-Cash (Globalpayments, Payone etc.), WebSMS, Digital Tax Free, Anybill | Datev-Buchhaltungs-Export, Schnittstelle zu Enra/Alteos/Wertgarantie, Assistent für Gebrauchtfahrzeugankauf, Gutscheinvertwaltung, Filiallösung, SB-Terminal für Kundendateneingabe, Online-Werkstattterminbuchung, Vororderimportfunktion Räder für Hartje-Fahrradmarken, Lagerkennzeichenauswertungen | Dialogannahme Werkstatt via eigener App, Datev, OPOS-Verwaltung, Verleih, vollwertiges Filialsystem, Bestellvorschlagswesen, CRM, Vororderverwaltung, Rückstandsverwaltung, Stücklisten, Rahmen-, Akku-, Serien-, Schlüsselnummernverwaltung, Arbeitswerte als Heft zum Scannen, SMS u.v.m. | Fertige Kasse kontiert, Datev-Export   | Datev-Buchhaltungs-Export, Schnittstelle zu Enra/Alteos/Wertgarantie-Versicherungen, Erfä-Export, Import Fahrzeugkonfigurationen für Patria/Böttcher/HP Velotechnik, Assistent für Gebrauchtfahrzeugankauf, Gutscheinvertwaltung, Filiallösung, SB-Terminal für Kundendateneingabe | Datev, Anbindungen an Versanddienstleister, Anbindungen an Zahlungsdienstleister |
|   | Bestellimporte aus externen Shops/Plattformen   | Erweiterung Tridata App für Verkaufsvorgänge  | Online-Terminplanung   | Bestellimporte aus externen Shops/Plattformen  | roadmap.xentral.com/tabs/1-now   |