

Whisky.de Success Story

# Das ERP-System als zentraler Hub



# Der zentrale Hub für Informationen und Infrastruktur – das microtech ERP-System

**Whisky.de** GmbH und Co. KG wurde 1993 von Geschäftsführerin Theresia Lüning und ihrem Mann Horst gegründet und ist der älteste und bekannteste Whisky-Online-Händler im deutschsprachigen Raum.

Durch den schnellen Kundenservice, das große Angebot und die niedrigen Preise wuchs das Geschäft rasant und der familiengeführte Online-Shop im klassischen Mittelstand erwirtschaftet mittlerweile einen Umsatz im zweistelligen Millionenbereich.

Der Kundenstamm umfasst mehr als 600.000 Kunden. Die Produktpalette von **Whisky.de** umfasst neben den gefragtesten schottischen Single-Malts, Bourbons und Irish Whiskeys auch Raritäten und Besonderheiten aus der ganzen Whisky-Welt. Seit einiger Zeit wurde das Sortiment um Rum- und Gin-Spezialitäten erweitert.



Um ihre zirka 2.400 Artikel über ihren Online-Shop zu vertreiben, setzt **Whisky.de** auf die ERP-Software von microtech – mit Benedikt Lüning in der zweiten Generation und sehr erfolgreich:

- ◆ Alle Produkte sind präzise im Detail darstellbar
- ◆ Zirka 80 Prozent aller Aufträge laufen von der Online-Shop-Bestellung bis zur Übergabe der Daten an den Logistik-Dienstleister voll automatisiert ab
- ◆ Der Kundenservice wird vollumfänglich durch die CRM-Funktionen des microtech ERP-Systems gesteuert
- ◆ Effiziente Verarbeitung von Bestellungen dank nahtloser Anbindung von Warenwirtschaft und dem Shopsystem von Oxid

Pro Jahr versendet das Unternehmen zirka 900.000 Artikel in mehr als 200.000 Paketen – aktuell nach Deutschland und Österreich.



**Einfaches Wachsen mit der Transparenz in dem ERP-System**

Seitdem Benedikt Lüning als Geschäftsführer mit an Bord ist, stellt sich **Whisky.de** der Herausforderung „Verbrauchssteuern“ und expandiert konsequent in weitere EU-Märkte. Jüngst ist **Whisky.de** mit einem ersten Shop auf der Domain Whisky.com auch in die Niederlande expandiert.

Hilfreich sind hier Selektionsfelder des ERP-Systems von microtech, die helfen die Steuer-Thematik perfekt abzubilden.

“

*Um die ins Ausland versendeten Alkoholmengen zu managen und für den Zoll nachzuvollziehen, benutzen wir die ERP-Selektionsfelder und von uns entwickelte Auswertungen und Funktionalitäten. So kann für den Zoll lückenlos nachgewiesen werden, welche besteuerte Ware bewegt wurde.*

**Maximilian Hecht,  
Leiter IT und Finanzbuchhaltung**

**Whisky.de** nutzt auch Features zur Umsatzsteuer-Abwicklung, die ihnen helfen, in die EU-Märkte zu expandieren. Alles, was die Steuer betrifft, ist im ERP-System transparent einsehbar.

## Hochvernetzte Prozesse - durch perfekt aufeinander abgestimmte Module

Schon früh hat Horst Lüning, der sich bei **Whisky.de** von Anfang an um die EDV kümmerte, für microtech entschieden, um Rechnungen nicht mehr nur mit Word zu schreiben.

Als erstes Shopsystem führten sie xt:Commerce ein. Mit der integrierten Schnittstelle der Warenwirtschaft von microtech konnten sie aus der Shop-Datenbank via dBase-Format die damals vorherrschenden 10 bis 20 Aufträge pro Tag importieren und mussten nicht alles aus E-Mails abschreiben. Zur damaligen Zeit war das keine Selbstverständlichkeit.

Heute nutzt das Unternehmen die Shop-Lösung von Oxid.  
„Oxid skaliert besser und wächst mit **Whisky.de**, selbst bei einem hohen Auftragsvolumen von inzwischen bis zu 4.000 Aufträgen an einzelnen Tagen.“

**Whisky.de** hat in der Vergangenheit viele verschiedene Warenwirtschaftssysteme evaluiert; die ERP-Lösung von microtech hat sich nach wie vor als am besten geeignet erwiesen, da die integrierte Schnittstelle an Oxid nicht nur eine effiziente Verarbeitung ermöglicht, sondern auch, da nur wenige Anbieter eine direkt integrierte Finanzbuchhaltung anbieten.



*Das hat microtech schon immer gut zusammengebracht, dass wir Aufträge und Buchhaltung schön im Einklang haben.*

**Maximilian Hecht,  
Leiter IT und Finanzbuchhaltung**



**Optimaler Datenaustausch zwischen microtech ERP-System und Shopsystem Oxid**

Die Geschäftsführerin, Theresia Lüning, ist ursprünglich Buchhalterin und mit Zahlen sehr geschickt. Sie legt großen Wert darauf, den Überblick zu behalten und die Buchhaltung von **Whisky.de** selbst zu führen.

„Für uns war damals die Anbindung zum eigenen Banking-System wichtig“, so Horst Lüning. „So konnten wir den Abgleich von Offenen Posten per Online-Banking schon vor dem Jahr 2000 automatisieren. microtech ist eine der wenigen, die diesen Service bietet.“

Es passt alles zusammen und das Paket wird abgerundet durch eine benutzerfreundliche Oberfläche, was auch die 25 Mitarbeiter belegen: Sie sind sehr zufrieden, besonders, weil sie das Userinterface für sich und ihre individuellen Anforderungen selbstständig anpassen können.



**Transparenz und Überblick ist Trumpf**



**Automatischer Abgleich der Offenen Posten dank Anbindung an Banking-System**



**Benutzerfreundliches Userinterface**

Benedikt & Horst  
Lüning



## Hoher Automatisierungsgrad – 80 Prozent der Prozesse laufen automatisiert ab



*Wir haben sehr viele eigene Automatismen über das leicht zu erlernende Regelwerk hinzugefügt, zudem nutzt unser Kundenservice alle CRM-Funktionen des microtech ERP-Systems vollumfänglich.*

*Wir haben einen Rundumblick, wann der Kunde Kontakt zu uns hatte, welche Artikel er bestellt hat, den Zahlungsverkehr, die Offene-Posten-Verwaltung und wir führen einen errechneten Kundenwert. Somit ist das ERP-System das Herzstück der gesamten Infrastruktur und der zentrale Informations-Hub.*

**Theresia Lüning, Geschäftsführerin**

Ob im Einkauf oder im Verkauf – alle haben Zugriff auf alle notwendigen Daten, was die Arbeit sehr erleichtert.



**Mehr Zeit für Kunden & höhere Kundenzufriedenheit dank hoher Automatisierungsrate**

So ist ein weiterer Vorteil des ERP-Systems von microtech die Automatisierung der Auftragsverarbeitung:

80 Prozent der Bestellungen werden automatisiert verarbeitet, was dazu beiträgt, dass **Whisky.de** viel Zeit und Kosten spart und eine höhere Kundenzufriedenheit erreicht.

Da sich die Mitarbeitenden nicht mehr mit Routinearbeiten beschäftigen brauchen, kann die gewonnene Zeit in die persönliche Betreuung von Kunden investiert werden.



*microtech ist ein Partner auf Augenhöhe, was den hohen Grad an Anpassbarkeit und Preis-Leistung betrifft.*

**Maximilian Hecht,  
Leiter IT und Finanzbuchhaltung**



## Eigenes Debitorenkonto besonderes Merkmal – macht Kundenservice voll umfänglich

„Wir haben etwas Besonderes, was vielleicht nicht jeder Online-Händler hat: Wir haben für jeden Kunden ein eigenes Debitorenkonto. Wir führen die Kunden 1 zu 1 und haben kein Sammelkonto. Dadurch ist die Historie der Kunden auch über Jahre hinweg gut einsehbar.

Da die Kundenbetreuung sowohl über den Online-Shop als auch telefonisch erfolgt, ist dies auch beim Telefonverkauf wichtig und wir können für die Zukunft planen“, so der IT-Fachmann.

Die Stammdaten, insbesondere die Produktstammdaten, von **Whisky.de** sind äußerst wichtig, da sie dem Unternehmen die Möglichkeit geben, den Whisky im De-



**Optimaler Kundenservice durch individuelle Debitorenkonten**

tail abzubilden. Präzise werden in einfach selbst freigeschalteten Datenbank-Feldern detaillierte Produktinformationen gepflegt.

Alle Produktdetails wie Alter, Abfülljahr, Alkoholgehalt etc. können direkt im ERP-System erfasst werden. Dadurch sind diese im Shop verfügbar und lassen sich suchen und filtern.



**Transparentes Abbilden umfangreicher Produktdetails mit Datenbank-Feldern**



# Integration mit dem Webshop und Automatisierung bietet meisten Nutzen

**Whisky.de** hat seine Lager- und Logistikprozesse vor 10 Jahren outgesourct. Mit dem Versanddienstleister arbeiten sie strategisch eng zusammen.

**Whisky.de** nutzt den Versand in der Warenwirtschaft, um Pakete zu jedem Auftrag zu tracken. Von der Online-Shop-Bestellung bis zur Übergabe der Daten an den Logistik-Dienstleister durch die Warenwirtschaft werden die Bestände automatisiert verbucht.

Das ist zum Beispiel besonders im Weihnachtsgeschäft von Vorteil, wenn Kunden bestellen und der Logistik-Dienstleister auch am Wochenende automatisiert verarbeiteten Aufträge bereits direkt in seinem System aufgelistet überblicken kann und somit sein Staffing besser ausrichten kann.



**Automatisierung & Transparenz auch bei Logistik & Versand**

## **Wissen Sie es?**

*Ist Ihnen die unterschiedliche Schreibweise aufgefallen? Wer den Unterschied zwischen Whisky und Whiskey wissen möchte, kann gerne auf der Internetseite [whisky.de](https://www.whisky.de) dazu nachforschen.*

*Oder stöbern Sie doch einfach mal im Shop, was [whisky.de](https://www.whisky.de) so anbietet:  
<https://www.whisky.de/shop/>*

