

Migration ohne Netz und doppelten Boden

Unverhofft kommt oft – im positiven wie auch manchmal im negativen Sinne. So stand der Spezialversender mirabeau im Jahr 2010 nach der Arcandor-Insolvenz (KarstadtQuelle-Gruppe) vor einer technologischen Herausforderung. Da der Nürnberger Spezialversender zu eben jener Unternehmensgruppe gehörte und sich auf die Services des dazu gehörigen Dienstleisters Itellium stützte, ergab sich kurzfristig die Aufgabe, eine komplett neue technologische Basis für die bis dato im Einsatz befindliche heterogenen Lösungslandschaft aus mehreren eigenprogrammierten Einzelsystemen zu schaffen.

Direkt nach der Entflechtung von Systemen, Dienstleistungen und Prozessen standen die Verantwortlichen bei mirabeau vor der Herausforderung, einen reibungslosen Fortgang des Versandhandels nach der drohenden Abschaltung der Kernsysteme zum Jahreswechsel 2010/11 zu gewährleisten. Denn neben dem ursprünglichen IT-Dienstleister waren auch Rechenzentren und Betriebsdienstleistungen von der Insolvenz betroffen.

„Für das bei einem vollständigen Systemwechsel übliche zeitraubende Prozedere mit Marktstudie, Beauty-Contest, langwieriger

Definition von Lastenheften und so weiter fehlte uns in dieser Situation schlicht die Zeit“, sagt Ingo Altermann, Leiter Organisation und IT bei mirabeau. „Wir standen letztendlich vor der Entscheidung, entweder unser heterogenes Altsystem in einer komplett neuen Infrastruktur wieder aufzusetzen oder eine neue Lösung einzuführen, der wir quasi als ‚proven concept‘ vertrauen konnten.“

Umstellung ohne Pitch und Lastenheft

An dieser Stelle kam mirabeau die Erfahrung von Altermann zugute, der den Wechsel der Kollegen von Bogner Homeshopping zur Versandhandelslösung SPH-Direct eng begleitet und beobachtet hatte. Bogner Homeshopping war zuvor als Nutzer der Technologie der zu Arcandor gehörenden Primondo-Group in einer vergleichbaren Situation.

„Wir haben uns auch vor dem Hintergrund der sehr positiven Erfahrung der Kollegen bei Bogner entschieden, SPH-Direct einzuführen“, so Ingo Altermann. Natürlich habe man auch gesehen, so der IT-Leiter, dass das Potenzial der Altlösung mit Blick auf weiteres Wachstum des Unternehmens begrenzt und

somit ein Wechsel auf eine moderne Standardsoftware angezeigt war. Der Aspekt der Wirtschaftlichkeit im Betrieb war ein weiteres Argument für diese Entscheidung.

Aufgrund der zahlreichen unterschiedlichen Quellsysteme erwies sich die Datenübernahme vom heterogenen Insel-Altsystem in die neue Lösung als einer der Knackpunkte des Projektes. Im Gegensatz zu langfristig und ohne Zeitdruck geplanten Softwarewechseln war teilweise noch während der laufenden Umstellung nicht gänzlich klar, welche der vorhandenen Daten im neuen System überhaupt gebraucht werden. Auch der sonst übliche Parallelbetrieb von Alt- und Neusystem unmittelbar vor dem Going-Live der neuen Lösung musste entfallen.

Nach weniger als sechs Monaten Projektlaufzeit bis zum Praxisstart am Neujahrstag 2011 hat mirabeau die komplette Systemlandschaft umgebaut: Zwei operative Kernsysteme für Einkauf, Beschaffung, Kundenservice und Logistikabwicklung sowie das dispositive Datawarehouse und die SAP-Finanzsysteme für Debitoren-, Kreditoren- und Hauptbuchhaltung wurden in einem Zug ausgetauscht. SPH-Direct deckt somit bei mi-

rabeau sämtliche Funktionen des Versand- und Online-Handels ab.

Die größten Herausforderungen stellten dabei der komplexe Wareneinkauf über Asien dar, sowie die Sperrgutabwicklung, die parallel zum normalen Post-Versandgeschäft in einem separaten Prozess mit differenzierten Lieferkonditionen abgewickelt wird. Die Ware aus Fernost kann mit der Lösung bereits während des Transports im schwimmenden Containerlager erfasst und in die Bewertung der Lagerbestände einbezogen werden. Die entsprechenden Zollprozeduren sowie die Lieferzeiten eingekaufter Artikel werden automatisch berücksichtigt.

Neben der Kundenbuchhaltung ist auch die Finanzbuchhaltung in die Lösung integriert, die damit die zuvor im Einsatz befindlichen SAP-Lösungen ersetzt. Alle betrieblichen Vorgänge sind miteinander verknüpft, revisionssicher abgebildet und basieren auf einer zentralen Datenhaltung. Über das Standardsystem Tradebyte ist mirabeau zudem an externe Verkaufsplattformen wie Amazon oder Neckermann angebunden.

Besuchen Sie SPH auf der Mail Order World in Halle 3, Stand 333

Effizienzsteigerung im E-Commerce und stationären Handel

Immer mehr Menschen jagen mit einem Schläger einer kleinen Kunststoffkugel hinterher. Von diesem Trend profitiert der Tool Hockeyshop aus Köln. Der Sportausrüster bietet in sieben Filialen und zwei Webshops für Deutschland und die Niederlande rund 17.000 verschiedene Artikel rund um das Thema Hockeysport an. Filial- und Onlineshop wachsen rasant. Den daraus resultierenden Anforderungen an die IT konnte das bestehende Altsystem nicht mehr gerecht werden. Der manuelle Aufwand stieg, die Fehler häuften sich.

Als Anforderungen an eine neue Lösung standen daher die durchgängige Informationsverarbeitung, der Abbau von Medienbrüchen zwischen den Systemen und die Beschleunigung der Prozesse im Vordergrund. Unterstützung erhielt Tool Hockeyshop schließlich durch bob Systemlösungen aus Erfstadt. Als SAP Gold Partner lieferte bob Systemlösungen eine leistungsstarke Komplettlösung für das Retail Management.

Kernpunkt ist die zentrale Warenwirtschaft auf Basis der Mittelstandslösung SAP Business One (SBO). Diese liefert der Geschäftsführung jetzt zuverlässige Informationen, um das Sortiment über alle Verkaufskanäle hin-

weg zu steuern – etwa zu Umsätzen, Abverkäufen oder Beständen. Läuft ein Artikel schlecht, genügt ein Klick, um durch einen Sonderpreis den Absatz anzukurbeln.

Die Integration der beiden Webshops, über die der Großteil des Umsatzes generiert wird, ist mithilfe der „bob Shop Suite“ realisiert. Der Datentransfer erfolgt bidirektional, d.h. der Webshop überträgt zyklisch alle Aufträge und neu registrierte Kunden. Die Warenwirtschaft wiederum aktualisiert transaktionsgesteuert den Webshop mit Artikelinformationen, Preisen und Lagerbeständen. Auch die Lagermitarbeiter freuen sich, denn das System plant auf Knopfdruck die Kommissionierung und druckt danach einen Laufplan für die Verpacker aus. Dieser zeigt den kürzesten Weg zwischen den Produkten. Automatisierte Abläufe wie das Erstellen von Rechnungen und die Integration des Logistikdienstleisters UPS mit Druck von Paketaufklebern verkürzen die Bearbeitungszeiten.

Durch die Einbettung von modernen Barcodescannern in den Prozessablauf kann auf die manuelle Eingabe von Informationen weitgehend verzichtet werden. Ein Scan genügt, um beispielsweise einen Auftrag aus der Kommissionierung zurückzumelden. „Wir

wickeln deutlich mehr Aufträge ab – und das bei gleicher Teamstärke“, freut sich Geschäftsführer Olaf Maack. Egal ob Vorkassen- oder Teilauftrag, ob mit oder ohne Gutschrift, dank der neuen Geschäftslösung erhalten Kunden ihre Artikel fehlerfrei und zügig zugestellt.

Als weiteren Vertriebskanal setzt der Hockeyshop auf den stationären Handel. Insbesondere an Leistungstützpunkten des Hockeysports können die Spieler und Kunden direkt auf das umfangreiche Sortiment des Hockeyshops zurückgreifen und neue Sportgeräte sofort ausprobieren. In den sieben deutschen Filialen wird das Kassensystem „POS 4 SBO“ eingesetzt, ebenfalls aus dem Hause bob. Jede Filiale ist in der Warenwirtschaft mit einem eigenständigen Lager abgebildet.

Die Geschäftsführung hat so umfassende Transparenz über alle Warenbewegungen sowie „Renner“ und „Penner“. Bei Engpässen können die Mitarbeiter leicht auf Bestände anderer Filialen zugreifen oder Ware zwischen den Filialen umlagern. Durch die einheitliche Informationsbasis greifen alle Mitarbeiter in allen Standorten auf die gleichen Daten zu. Kunden sind im Webshop und in jeder Filiale bekannt. Das Bestellen der Ware

im Shop, das Abholen in der Filiale oder eine Kombination sind daher problemlos möglich.

Die vor Projektbeginn definierten Ziele konnten mit der neuen Lösung vollständig umgesetzt werden. Besonders manuelle Aufwände, Fehlerfassungen und Medienbrüche wurden nahezu komplett beseitigt. Sortiments- und Verkaufsaktionen können jetzt zentral gesteuert und in den angebundenen Onlineshops sowie den Filialen durch das integrierte Kassensystem in Echtzeit aktualisiert werden. Ladenhüter sind identifiziert und werden zukünftig vermieden. Der Hockeyshop wird mit einer individuell anpassbaren Lösung in seiner Wachstumsstrategie unterstützt, insbesondere durch höhere Lieferfähigkeit und schnelleren Warenaustausch sowie die Vereinfachung der Abläufe.

„Die leistungsfähige Warenwirtschaft entlastet uns spürbar im Tagesgeschäft. Dadurch können wir kundenorientierter und kosteneffizienter arbeiten sowie bei gleicher Teamstärke profitabel wachsen.“ attestiert Olaf Maack.

Peter Riehn, Consulting & Product Management, bob Systemlösungen

MOW: Halle 9, Stand 943

Wenn der Kunde nicht zahlt

Shop. Everywhere – so lautet das Motto des Deutschen Versandhandelskongresses 2011, dem Branchentreff für den interaktiven Handel. Der Onlinehandel boomt und bietet Wachstums-Chancen. Aber welcher Online-Händler kennt nicht das Problem, dass die Besucher seiner Website den Webshop verlassen, ohne bestellt zu haben?

Das liegt nicht immer am Sortiment, der Warenpräsentation oder der Preisstruktur. Oft werden Bestellprozesse abgebrochen, weil der potenzielle Kunde beim Bezahlvorgang das Angebot "Kauf auf Rechnung" nicht vorfindet. Dabei bevorzugen über 65% der deutschen Online-Käufer den Rechnungskauf. Deckt ein Online-Shop die Anforderung nicht ab, werden Umsatzpotenziale verschenkt.

Dass der Rechnungskauf für den Händler eine unsichere Zahlungsart ist, war gestern. Heute kann jeder Online-Shop Rechnungskauf oder Lastschrift anbieten – ohne finanzielle Risiken einzugehen. Verschiedene Anbieter haben sich dieser Herausforderung gestellt – mit mehr oder weniger zufriedenstellenden Ergebnissen. Jetzt gibt es eine ausgefeilte Lösung für dieses Problem: FlexiPay® – ein einzigartiges Konzept für Risikoprävention und Zahlungsabwicklung im Internet.

FlexiPay® gewährt sowohl dem Kunden als auch dem Shop Sicherheit und Zufriedenheit: Der Kunde muss keine sensiblen Konto- oder Kreditkartendaten mehr preisgeben, er hat ein sicheres Shopping-Erlebnis, erhält erst die Ware und bezahlt dann die Rechnung. Der

Shop wiederum profitiert von höheren Conversion-Rates, größeren Warenkörben, zufriedeneren Kunden und nicht zuletzt von sicheren Zahlungseingängen. Handlungsempfehlungen, die auf einem einmaligen Datenpool mit aussagekräftigen Bonitäts- und Zahlungsinformationen basieren, unterstützen den Händler bei seinen Entscheidungen und bieten ihm die größtmögliche Flexibilität hinsichtlich seiner Annahme- und Ablehnungsstrategie. FlexiPay® funktioniert ohne Factoring: Auch bei der Zahlungsgarantie werden die Rechnungen im Namen des Händlers gestellt und die Zahlung des Kunden erfolgt auf das Konto des Händlers.

Auf dem Deutschen Versandhandelskongress erfahren Sie mehr über diese intelligen-

te Lösung für Rechnungskauf und Lastschriftverfahren – mit und ohne Zahlungsgarantie. Der Vortrag der Universum Group zu diesem Thema findet am 06.10.2011 um 11.50 Uhr im Fachforum 8 (Saal 11b) statt.

Als Preferred Business Partner des Bundesverbands des Deutschen Versandhandels steht die Universum Group für die komplette Leistungspalette im Risiko- und Forderungsmanagement. Seit Juli 2011 gehört sie dem "Preferred Business Partner Programm" an, mit dem der Bundesverband seinen Mitgliedern einen Überblick über die wichtigsten Dienstleistungspartner und möglichen Vertragspartner in der Versandhandelsbranche gibt. Weitergehende Informationen finden Sie unter www.universum-group.de.