

SAP Customer Success Story



Der Markt für Drogerieartikel ist hart umkämpft. **IHR PLATZ** setzt deshalb auf integrierte Prozesse mit Filialen und Lieferanten. Das Unternehmen investiert in die offene und flexible Technologie-Plattform **SAP NetWeaver™**. Über die **SAP NetWeaver-Komponente SAP® Business Intelligence** können Zentrale und Filialen beispielsweise auf aktuelle Kennzahlen für eine präzise Waren- und Sortimentsplanung zugreifen. Für die schnelle und flexible Entwicklung von Web-Anwendungen nutzt **IHR PLATZ SAP Web Application Server**, die Applikationsplattform und Entwicklungsumgebung von **SAP NetWeaver**.



SAP NetWeaver™ BEIM DROGERIEFILIALISTEN IHR PLATZ

INTEGRIERTE GESCHÄFTSPROZESSE MIT MÄRKTEN UND LIEFERANTEN

Die Drogeriemarktkette IHR PLATZ GmbH & Co. KG mit Sitz in Osnabrück zählt mit 727 Filialen und 158 Franchisemärkten in ganz Deutschland zu den großen Einzelhandelsunternehmen. Die Unternehmensgruppe ist mit zehn Prozent Marktanteil unter den Top drei der Branche. Das Unternehmen bietet seinen Kunden ein breites Drogeriemarktsortiment sowie Süßwaren, Kerzen und Saisonwaren – insgesamt rund 12.200 Artikel. Damit erwirtschafteten die rund 8.770 Mitarbeiter 2003 einen Umsatz von 1,1 Milliarden Euro.

REIBUNGSLOSE ABLÄUFE DANK BI-LÖSUNG

„Ein Unternehmen unserer Größe kann langfristig nur profitabel arbeiten, wenn Filialen und Lieferanten in die Geschäftsprozesse integriert sind“, skizziert Dieter Kellershofen, der IT-Leiter von IHR PLATZ, die IT-Strategie des Unternehmens: „Daten und Informationen müssen ungehindert fließen können“. Um reibungslose Abläufe zu gewährleisten und Kosten zu senken, setzt IHR PLATZ deshalb das Data Warehouse von SAP Business Intelligence (SAP BI) ein. Controlling und Top-Management in der Zentrale und Filialleiter können dadurch schnell auf aktuelle Daten und umfassende Auswertungen zugreifen. So liefert SAP Business Intelligence auf einen Blick Daten zu Umsätzen, zum Bestand, zum Erfolg von Sonderaktionen sowie zu Preisen, Abschriften und zur Reichweite je Warengruppe und Artikel.

Seit Herbst 2002 sind die Märkte über die BI-Lösung in den Datenfluss und die Kommunikationsabläufe rund um wichtige Geschäftsprozesse eingebunden. Über einen internen Marktplatz und das Web Reporting von SAP BI realisierte IHR PLATZ einen Quantensprung in der Informationsverteilung: Zum einen spart das Unternehmen den beträchtlichen Aufwand für Druck und Versand von Auswertungen an die rund 1.000 Filialleiter, zum anderen profitiert diese wichtige Zielgruppe von der BI-Funktionalität, zum Beispiel dem umfangreichen Berichtswesen. Täglich können die Filialleiter wichtige Daten und Auswertungen auf Tages-, Wochen- und Monatsbasis analysieren. Die Daten des Vortages sind ab neun Uhr auf dem Marktplatz verfügbar. Dadurch lässt sich die Geschäftsentwicklung eines Marktes zeitnah verfolgen und besser steuern.

Das Potenzial von SAP BI geht aber weit über das Reporting hinaus. Deshalb hat IHR PLATZ weitere Projekte auf Basis von SAP BI und SAP Web Application Server (SAP Web AS) in Angriff genommen.

PROFIT CENTER ANALYTICS FOR RETAIL: SCHNELLE ERFOLGSRECHNUNG

Bei Profit Center Analytics handelt es sich um eine analytische Applikation innerhalb von SAP BI, mit der alle operativen Prozesse des SAP-Backendsystems in einem geschlossenen Kreislauf in die Filialergebnisrechnung und die kurzfristige Erfolgsrechnung überführt werden. Manuelle Arbeiten entfallen, Kosten lassen sich genauer zuordnen und unternehmensweit einheitliche Kennzahlen – die für die Unternehmensführung bis hin zu den Filialleitern gleichermaßen gelten – erleichtern die Optimierung von Abläufen. Bisher waren zwischen sechs und acht Wochen nötig bis die Ergebnis- und kurzfristige Erfolgsrechnung nach dem monatlichen Buchungsschluss verfügbar war – nun dauert es nur noch eine Woche.

Die neue Lösung ging nach sechs Monaten im Mai 2003 „live“. Sie ersetzt die Eigenentwicklung von IHR PLATZ und unterstreicht die strategische Ausrichtung des Unternehmens auf SAP.

BONDATENANALYSE: DURCHBLICK BEIM KAUFVERHALTEN

Einer der Entscheidungsgründe für SAP BI war die Tatsache, dass die Lösung enorme Datenmengen performant verarbeiten kann und für analytisches CRM geeignet ist. Denn IHR PLATZ nutzt Data Mining für Sortiments- und Kaufanalysen (Cross Selling) und ABC-Analysen für mehr Transparenz rund um unterschiedliche Kundensegmente.

„Profit Center Analytics for Retail versetzt uns in die Lage, die Markt-, Vertriebs- und Bezirksleiter zeitnah und einheitlich über die Ergebnissituation der Filialen zu informieren und rechtzeitig steuernd einzugreifen.“

Oliver Meerpohl, SAP-BI-Projektleiter, IHR PLATZ

In den IHR-PLATZ-Märkten werden jährlich rund 113 Millionen Kassenzettel produziert. Da Bondaten bisher nur verdichtet übernommen worden sind, waren sie wenig aussagekräftig. Dank der SAP-Bondatenanalyse hat IHR PLATZ bereits Produktplatzierungen verändert und die Öffnungszeiten verlängert. Denn die Analysen haben gezeigt, welche Produkte zusammen gekauft werden (Verbundanalyse) und dass die Umsätze in den Abendstunden überdurchschnittlich hoch sind. Die Bondatenanalyse gibt zudem Aufschluss darüber, wie sich durch Aktionen das Kaufverhalten verändert, wie hoch der Anteil der Schnäppchenjäger unter den Kunden ist und ob die Werbestreuerung verbessert werden muss.

Aus Sicht des Controllings und vor dem Hintergrund des operativ wichtigen Themas der Loss Prevention an den Kassen liefert die Bondatenanalyse Antworten auf erfolgskritische Fragen rund um die Kassenrevision – zum Beispiel: Wie genau werden beim Kassieren Produktkennungen eingelesen? Wo werden Ein-Cent-Bons ausgegeben? Wo sind die Abschriften hoch?

PERSONALEINSATZPLANUNG: IM RICHTIGEN VERHÄLTNIS

Damit die Rendite stimmt, müssen Umsatz und Personaleinsatz in einem fest definierten Verhältnis stehen. Deshalb ist die Einsatzplanung von Festangestellten und Aushilfskräften, von Sollbesetzung, Urlaub und Arbeitszeitkonten ein wichtiger Aspekt

„Mit der Bondatenanalyse innerhalb von SAP BI können wir nicht nur Artikeldaten übertragen, sondern auch die Bonnummern zur Identifizierung, die Konditionenschlüssel sowie die Kassiererdaten und den Kaufzeitpunkt.“

Michael Lahrmann, SAP-BI-Team, IHR PLATZ

für das Controlling. Bisher war es für die Personalabteilung sehr aufwändig, die Daten aus den Filialen zu konsolidieren und zu prüfen. Jetzt arbeiten die Mitarbeiter mit der IHR-PLATZ-Einsatzplanung (IPEP) – einer Web-Anwendung, die mit SAP Web AS entwickelt worden ist. Integriert in das Personalwirtschaftssystem mySAP™ ERP Human Capital Management (mySAP ERP HCM) erleichtert die Anwendung die Arbeit der Personaler und der Filialleiter. Es existieren einheitliche Regeln für alle, Abweichungen von den Vorgaben der Zentrale werden vom System erkannt. In einem solchen Fall werden die Filialleiter aufgefordert, ihre Eingaben zu ändern. Dadurch ist die Personaleinsatzplanung verlässlicher und realistischer geworden. „Die einzelne Filiale kann sich ihre Einsatzpläne direkt ausdrucken, und die Zentrale die Personalkosten im Verhältnis zum Nettoumsatz zeitnah steuern“, erläutert Thomas Matenaers, Mitglied im SAP-BI-Team von IHR PLATZ, weitere Vorteile.

„Für die Entwicklung dieser Anwendung hat sich SAP Web AS als ideales Instrument erwiesen. Denn wir konnten mySAP ERP HCM mittels BAPI-Technologie anbinden und so ein internetba-

sierendes Tool für die Personaleinsatzplanung entwickeln, welches für den schnellen und sicheren Transfer von Mitarbeiterdaten in das zentrale SAP-R/3-System sorgt. Die aufwändig auszufüllenden Personaleinsatzpläne und hohe Fehlerquoten bei der Übertragung gehören damit endgültig der Vergangenheit an. Ohne diese Technologie wäre eine solche Entwicklung undenkbar gewesen,“ merkt Thomas Matenaers an.

SONDERMUSTERLISTEN: AKTIONEN MARKTNAH PLANEN

Mit einer Web-Anwendung, die ebenfalls mit SAP Web AS entwickelt wurde, kann die Zentrale nun schneller mit den Filialen die sogenannten Sondermusterlisten (SML) abstimmen. Dabei geht es im Rahmen von Aktionen um die Frage, welche Produkte die Märkte in welcher Menge glauben absetzen zu können. Dieser erfolgskritische Prozess war bisher mit hohen Kosten für den Druck und Versand der SML verbunden. Zusätzlich funktionierte auch die Rückmeldung der Filialen über Akustikkoppler und analoger Datenfernübertragung nicht absolut fehlerfrei. „Heute läuft der Prozess papierlos ab“, berichtet Oliver Meerpohl, „die Listen stehen online zur Verfügung und enthalten zum Teil sogar Fotos der Artikel.“ Die Filialen können über Web Reporting zudem selbst Listen erzeugen und dort ihre Wunschmengen eintragen. So kann IHR PLATZ die Artikelmengen für Aktionen zügig disponieren und auch Umsatz- und Absatzerfolge schneller prüfen.

MOBILE VERNETZUNG: VOM REGAL INS ZENTRALE SYSTEM – UND ZURÜCK

„Die Verzahnung der Märkte mit der Unternehmenszentrale wäre ohne eine mobile Lösung unvollständig“, berichtet Dieter Kellershofen. IHR PLATZ sah auch hier die Chance, durch Prozessintegration Wettbewerbsvorteile zu erzielen. Denn in den Märkten werden wichtige Daten mobil erfasst – z. B. bei der Bestellung, bei den Sollbeständen und bei der Inventur. IHR PLATZ realisierte deshalb eine Netzwerk-Anbindung der Märkte an die Zentrale. Die Daten werden am Regal oder im Lager mit mobilen Datenerfassungsgeräten aufgenommen und in den Filial-PC – der Drehscheibe für die warenwirtschaftlichen Prozesse – sowie in SAP BI und SAP for Retail übertragen. Dabei kommt eine Neuentwicklung zum Einsatz, die über SAP Web AS und

**SAP Deutschland
AG & Co. KG**

 Neurtstraße 15a
 69190 Walldorf
 T 08 00/5 34 34 24*
 F 08 00/5 34 34 20*

* gebührenfrei in Deutschland

T +49/18 05/34 34 24**

F +49/18 05/34 34 20**

** gebührenpflichtig

E info.germany@sap.com

www.sap.de/bi

Kostenloser Online Newsletter

www.sap.de/sapimfokus

SAP Business Connector auf der Basis standardisierter Formate (XML, Idocs) mit SAP BI und SAP for Retail kommuniziert. Dies erlaubt den Filialen sowohl ein sicheres Senden als auch das zeitnahe Abrufen von Informationen über mobile Datenerfassungsgeräte. Ein späterer Ersatz von SAP Business Connector durch SAP Exchange Infrastructure ist geplant.

Das Unternehmen ließ sich bei der mobilen Anbindung der Märkte zudem von dem Grundsatz leiten, dass die Filialen die zentral vorhandenen Daten nutzen, aktualisieren und wieder zentral ablegen können sollen. Zwar führte IHR PLATZ eine Nicht-SAP-Anwendung für mobile Lösungen ein. Aber über das so genannte Exception Reporting innerhalb von SAP BI erreicht IHR PLATZ ohne dezentrale Datenhaltung durchgängige Geschäftsprozesse und z. B. eine höhere Bestandsqualität in den Märkten bei gleichzeitig geringem Datentransfer.

EXTRANET: INDUSTRIEPARTNER EINBINDEN

Die Prozessintegration der Filialen mit der Zentrale ist inzwischen weit fortgeschritten. „Die Verwirklichung des Gedankens der Efficient Consumer Response erfordert aber auch die Einbindung der Lieferanten“, erläutert Dieter Kellershofen: „Mit ‚Ihr Extraplatz‘, unserem seit Anfang 2004 produktiven Extranet, haben wir nun auch eine Infrastruktur für die Industriepartner geschaffen“. Das Ziel: Das Verständnis füreinander fördern, Prozesse verbessern sowie Kosten durch günstigere Konditionen und geringere Bestände senken. Der „Ihr Extraplatz“ hat aber auch für die Lieferanten konkrete Vorteile. Sie können beispielsweise Umsatzdaten per Flatfile in ihre eigenen IT-Systeme übernehmen und dadurch die Prozesskosten im Austausch mit IHR PLATZ reduzieren.

Über eine Web-Schnittstelle greifen die Lieferanten auf Auswertungen innerhalb von SAP BI zu. Je nach Berechtigung erhalten sie Einblick in die Abverkaufsdaten ihrer Artikel und Informationen über geplante und bereits abgeschlossene Aktionen. Mittelfristig will IHR PLATZ seine Lieferanten auch in die Sortimentspla-

nung einbeziehen. Zudem sollen sie Bedarfsmengen selbst besser einschätzen und ihre Lieferbereitschaft erhöhen können. Daher sollen alle Informationen von und für Lieferanten über „Ihr Extraplatz“ laufen. In einem weiteren Schritt will IHR PLATZ die Termintreue und die Lieferfähigkeit seiner Lieferanten erheben und sie gemeinsam mit den Beständen als Bewertungskriterien heranziehen.

„Mit ‚Ihr Extraplatz‘ greifen unsere Lieferanten über eine Web-Schnittstelle auf Auswertungen innerhalb von SAP BI. Sie erhalten Einblick in die Abverkaufsdaten ihrer Artikel und Informationen über geplante und bereits abgeschlossene Aktionen. Mittelfristig werden wir unsere Lieferanten mit Hilfe von SAP auch in die Sortimentsplanung einbeziehen.“

Dieter Kellershofen, IT-Leiter, IHR PLATZ

AUSBLICK: IT SICHERT ERTRAGSKRAFT

Auch wenn mit Hilfe der SAP NetWeaver-Komponenten SAP BI und SAP Web AS bereits viel erreicht worden ist: IHR PLATZ denkt bereits über weitere Schritte nach, um mit Hilfe der IT weitere Wettbewerbsvorteile zu erzielen und die Ertragskraft zu sichern. Dabei geht es beispielsweise um eine analytische Applikation, mit der die Filialeinteilung verbessert werden soll. Ein konkretes Thema ist auch die Einführung eines Geografischen Informationssystems (GIS). Denn IHR PLATZ will präzise messen können, ob Werbeauswendungen auch zu höheren Umsätzen in den entsprechenden Regionen führen. Mittelfristig sollen schließlich alle bisherigen Anwendungen über ein Unternehmensportal zusammengeführt werden. Im Auswahlprozess befindet sich auch SAP Enterprise Portal, eine weitere Komponente von SAP NetWeaver.