

## **Erfolgsfaktor Qualitätssicherung, 23.07.2004**

### **ComSol AG sichert erfolgreiche Implementierung von mySAP Retail für über 13.000 Postfilialen**

Die über 13.000 Filialen inklusive der Partner-Filialen der Deutschen Post sind das Aushängeschild des Unternehmens. Sie sind der Ort, an dem sich jeden Tag der direkte Kontakt zu den Kunden vollzieht und Millionen von Transaktionen stattfinden, von Geldüberweisungen bis hin zum Kauf von Briefmarken. In den letzten Jahren hat sich das Bild der Filialen rasant verändert: Zusätzliche Serviceleistungen und Warenangebote stellen die Mitarbeiter vor große Herausforderungen, denn der Kunde erwartet, dass die gewünschte Ware in der Filiale verfügbar ist und möchte keine Wartezeiten am Verkaufsplatz in Kauf nehmen. Zusätzlich möchte er bei Bedarf durch die Filialmitarbeiter kompetent und individuell beraten werden.

Vor diesem Hintergrund ist es besonders wichtig, die Mitarbeiter von administrativen Aufgaben zu entlasten, damit sie ihre Aktivitäten auf die Warenpräsentation und Kundenbetreuung konzentrieren können. Die Deutsche Post AG hat auf diese Entwicklung früh reagiert und sich für die Einführung von mySAP Retail entschieden, der in allen Filialen anfallenden warenwirtschaftliche Prozesse unterstützt und die relevanten Informationen für notwendige Entscheidungen liefert. Durch mySAP Retail wird die Transparenz aller Prozesse rund um die Beschaffung, Bestandsführung und sämtlicher Warenbewegungen aller Filialen und zuständigen Verteilzentren durch eine lückenlose Belegführung garantiert. Beginnend bei der Bestellanforderung einer Filiale bis zur Buchung des Wareneingangs in der Filiale, oder von der Bestellung zur Beschaffung neuer Postwertzeichen für das Verteilzentrum bis zur Rechnungsprüfung und Bezug der Lieferantenrechnung.

### **ComSol AG - Partner des Handels und der Konsumgüterindustrie**

Die Einführung von mySAP Retail stellte große Anforderungen an die Deutsche Post AG und deren Dienstleister. „Eine der schwierigsten Aufgaben im Rahmen des Projektes war die Integration des neuen Warenwirtschaftssystem in den Systemverbund der Deutschen Post,“ so Volker Schüssel, Projektleiter bei der Deutschen Post. „Hier galt es acht Umsysteme mit insgesamt 39 Schnittstellen abzustimmen und zu integrieren.“ Die SNL Retail Systeme, der interne IT-Dienstleister des Bereichs Filialen der Deutschen Post, legte bei der Einführung des neuen Warenwirtschaftssystems großen Wert auf die Qualitätssicherung. Aufgrund der langjährigen Implementierungserfahrung der mySAP Warenwirtschaftsmodule als auch des Know-hows im Bereich IT-Management und QS-Consulting kristallisierte sich die ComSol AG bereits früh als idealer Partner heraus. „Als professionelles und unabhängiges Beratungsunternehmen verstehen wir uns als der Partner für mySAP-Warenwirtschaftssysteme. Sowohl für die Implementierung als auch für das Projektmanagement, einschließlich Qualitätssicherung,

Testmanagement und Projekt-Controlling“, so Vorstandssprecher Bernd Hellgardt. „Unser großer Vorteil gegenüber dem Wettbewerb: Wir sind nicht nur IT-Spezialisten, sondern haben unseren Ursprung im Handel und der Konsumgüterindustrie.“ Zu den Kunden der ComSol AG zählen u.a. Karstadt, Quelle, LEKKERLAND-TOBACCOLAND, Raiffeisen-Waren-Zentrale Rhein-Main e.G., dm Drogeriemarkt, Deutsche Post Serviceniederlassung Retail-Systeme, JT International Japan Tobacco International, Büroring eG, Südzucker AG, kd Kaiser's Drugstore, Manufactum Hoof & Partner KG, Fielmann AG.

### **Wachstum in allen Bereichen durch mySAP Retail**

Die Einführung erfolgte in zwei Schritten (Sept. 2002 - Nov. 2003; August 2003 bis jetzt). Beim Projektstart im Sommer 2002 waren die Ziele klar definiert. Durch die Implementierung von mySAP Retail sollte eine Bestandsführung für eigen- und fremdbetriebenen Filialen und warenwirtschaftliche Funktionalitäten ermöglicht werden. Das neue Warenwirtschaftssystem sollte das führende (Produkt-) Stammdatensystem im Bereich der Filialen werden. Aufgrund der systemimmanenten Flexibilität kann SAP Retail auch künftigen Entwicklungen im Unternehmensbereich Filialen standhalten.

Folgende Funktionalitäten sollten umgesetzt werden:

- Bestandsführung für eigen- und fremdbetriebene Filialen
- Etablierung eines auf die Filialen zugeschnittenen Produkt-Lebenszyklus
- Verbesserung der Warenverfügbarkeit in den Filialen
- Verringerung des durchschnittlichen Warenbestands in den Filialen
- Verringerung von Inventurdifferenzen und Abschriften auf Waren
- Reduzierung der Netzlast

### **Qualitätssicherung garantiert den Erfolg**

„Wir haben uns im ersten Schritt auf den Aufbau eines Qualitätsmanagementverfahrens, sowohl für die fachlichen Anforderungen an das Projekt, als auch in bezug auf die projektinterne Prozessgestaltung konzentriert,“ so Bernd Hellgardt, Vorstandssprecher der ComSol AG. „Anschließend etablierte die ComSol AG das Testmanagement, welches mit der Planung und Steuerung der Test- und Abnahmephasen betraut ist.“ Darauf folgte die Konzeption zur Qualitätssicherung für die Einführung eines Warenwirtschaftssystems mit mengenmäßiger Bestandsführung für alle über 13.000 Filialen der Deutschen Post. Die Ziele der Qualitätssicherung leiteten sich aus den Projektzielen ab:

- Produktivsetzung von SAP Retail in time, in budget and in quality
- Einhaltung der GoB (Testierung durch unabhängige Wirtschaftsprüfer)

Die Qualitätssicherung durch die ComSol AG wurde dabei als Querschnittsfunktion fest in der Projekt-Organisation verankert.

„Die Sicherheit und Stabilität im System kann nur durch eine konsequente Qualitätskontrolle garantiert werden,“ so Bernd Hellgardt. „Diese muss folgenden Ansprüchen gerecht werden:

- die Maßnahmen dürfen den Projektfortschritt nicht mehr behindern, als sie auf Dauer nutzen
- die zugrunde liegenden Regelungen müssen für alle Projektteilnehmer klar und verständlich sein
- die Regelungen müssen sowohl für die ABAP-Entwicklung als auch für das Customizing gelten
- die Regelungen müssen so stringent sein, dass diese auch kontrolliert eingehalten werden
- die Maßnahmen müssen dauerhaft der Systempflege nützen.

Mit dem Qualitätssicherungs-Paket der ComSol AG konnte die bundesweite Einführung des Systems nach einer sechswöchigen Pilotphase erfolgreich im November 2003 eingeführt werden. Gleichzeitig startete bereits im August 2003 parallel die Analyse und erste Aufnahme des Scope für das Projekt „Bewertete Bestandsführung“. Inhaltlich ging es im wesentlichen darum, das System weiterzuentwickeln und neben der mengenmäßigen auch eine wertmäßige Bestandsführung vorzunehmen. Dieses Projekt befindet sich zzt. in der Test- und Abnahmephase und wird zum 12.07.2004 produktiv gesetzt werden.

### **Transparenz auf allen Wegen**

Ab November 2003 erhalten nun alle Filialen und Partner-Filialen der Deutschen Post monatlich in der Art eines Kontoauszuges sämtliche Warenbewegungen detailliert aufgelistet. Dieser Sollbestandsnachweis kann dann anhand der eigenen Buchführung besser überprüft werden. Durch die Einführung von mySAP Retail können nun alle Warenbewegungen zwischen den Lagern und den einzelnen Filialen sowohl von den Partnern, als auch von der Deutschen Post einfacher nachvollzogen werden. Auch das Reklamationsmanagement wurde mit der Umstellung optimiert. In einer zentralen Stelle in Essen kümmert sich ein eigenes Sachgebiet um eine möglichst rasche Klärung

### **Vorbildfunktion für alle Filialunternehmen**

Die Implementierung von mySAP Retail System für die Deutsche Post mit der Abbildung einer Organisationsstruktur von über 13.000 Filialen stellt in der heutigen Zeit ein Novum dar. „Normale Handelsunternehmen verfügen nicht über ein derart großes Filialnetz, sondern besitzen in der Regel ein großes Datenvolumen im Bereich der Produktstammdaten, der bei der Post eher gering ist,“ so Bernd Hellgardt. „Vom Ansatz her ist SAP nicht auf ein derartiges Volumen im Bereich der Betriebstammdaten ausgerüstet, was wiederum zu einigen Herausforderungen bei der Implementierung führte, die letztlich jedoch alle erfolgreich gelöst wurden.“ Die Zusammenarbeit zwischen der ComSol AG und der Deutschen Post

wird auch in der Zukunft fortgesetzt: Zur Zeit wird bereits an einem Folgekonzept gearbeitet, in dem die Ablösung der weiteren Systeme vorgesehen ist. U.a. bedeutet dies einen Teil der Filialen mit dem SAP Retail Store, einem webbasierten Client für mySAP Retail, auszurüsten. Hierdurch erhalten die Filialen einen direkten Zugriff auf das zentrale SAP System.

Weitere Informationen finden Sie unter: [www.comsol-ag.de](http://www.comsol-ag.de)

Bei Rückfragen wenden Sie sich bitte an:

ComSol AG Commercial Solutions  
Herrn Bernd Hellgardt  
Vorstandssprecher  
Telefon: +49 2234 / 96 46 00  
Telefax: +49 2234 / 96 460 10  
e-mail: [bernd.hellgardt@comsol-ag.de](mailto:bernd.hellgardt@comsol-ag.de)  
Europaallee 29  
D-50226 Frechen