

## Den Anwender im Fokus: Telekom Shops setzen auf innovative Filialprozesse mit dem SAP In-Store MIM

*Als eine der ersten Installationen des SAP In-Store MIM auf Basis SAP ERP 6.05 realisierte die ComSol AG die Einführung des innovativen Filialwarenwirtschaftssystems: Rund 740 Filialen der Telekom Shops profitieren nun von innovativen Funktionalitäten und einer deutlich verbesserten Verkaufsunterstützung.*

Als „Schaufenster des Konzerns“ bilden die Telekom Shops den stationären Vertriebskanal der Deutschen Telekom. Rund 4.500 Mitarbeiter beraten die Kunden über die Festnetz- und Mobilfunkprodukte sowie Dienstleistungen des Telekommunikationsanbieters.

Seit 2007 diente der SAP Retail Store zur Umsetzung der Filialwarenwirtschaft: Obwohl stetig erweitert und optimiert, zeigten sich signifikante Schwächen: Die unterschiedliche Handhabung von Standardanwendungen und Erweiterungen sowie Medienbrüche erschwerten die Usability und führten zu einer geringen User Acceptance. So waren wichtige POS-Funktionalitäten wie die Bestandsrecherche sehr umständlich. Auch auf IT-Seite zeigte sich Handlungsbedarf: Umfangreiche Entwicklungen auf HTML-Basis sowie veraltete Technologien der Erweiterungen führten zu hohen Pflegeaufwänden, neue Funktionen ließen sich nur aufwendig implementieren. Eingeschränkte Gestaltungsmöglichkeiten führten zu einer starken Abweichung vom Corporate Styleguide interner Anwendungssysteme der Telekom.



Mit rund 740 Filialen (eigene und Partner-Shops) bilden die Telekom Shops den stationären Vertriebskanal der Deutschen Telekom. Rund 4.500 Mitarbeiter beraten die Kunden zu den vielfältigen Festnetz- und Mobilfunkprodukten sowie Dienstleistungen des Telekommunikationsanbieters. Bei diesen Vertriebs- und Serviceleistungen steht die Beratungsqualität sowie das Markenerlebnis für den Kunden im Vordergrund.



2011 entschied sich die Telekom für eine grundlegende Optimierung ihrer Filialwarenwirtschaft. „Aufgrund zahlreicher gemeinsamer Projekte ist uns die ComSol AG seit langem als kompetenter und handelserfahrener SAP-Partner bekannt!“, so Wolfram Mach, Leiter Warenwirtschaftssysteme der Telekom Shop Vertriebsgesellschaft. Eine umfangreiche Usability-Studie führte zu einem eindeutigen Ergebnis: Der Retail Store wird den Anforderungen an ausgereifte und zukunftsfähige Funktionalitäten sowie ein benutzerfreundliches Handling nicht mehr gerecht. Erforderlich ist daher ein innovatives Filialwarenwirtschaftssystem, das den Anwender in den Fokus rückt. Zur Umsetzung einer intuitiven Benutzerführung ist daher ein konzeptionelles Redesign des User-Interfaces erforderlich. Die ComSol AG wurde beauftragt, mögliche Alternativen zu analysieren, mit Bezug auf die Studie zu bewerten und eine Empfehlung auszusprechen.

### **Klare Empfehlung: SAP In-Store MIM**

Das voll-integrierte Filialwarenwirtschaftssystem SAP In-Store Merchandise and Inventory Management (SAP In-Store MIM) erfüllt alle Anforderungen der TSG und vereint innovative Filialfunktionalitäten mit einem besonders anwenderfreundlichen Handling. Bewährte Geschäftsprozesse des Vorgängers SAP Retail Store sind dabei weiterhin enthalten. Als investitionssicheres Standardprodukt der SAP überzeugt die Lösung durch einen geringen Implementierungsaufwand und somit minimiertes Projektrisiko. Erweiterungen und zusätzliche Anforderungen sind dabei jederzeit umsetzbar. Als alleiniger Partner des umfangreichen Projekts realisierte die ComSol AG eines der ersten "SAP In-Store Merchandise and Inventory Management"-Projekte als Teil einer umfassenden Einzelhandelslösung für die Telekom Shop Vertriebsgesellschaft. Nach Auswahl der passenden Projektmethode wurde zunächst das Fachkonzept erstellt. Alle bisher notwendigen Arbeitsschritte der Shop- sowie Back-Office-Mitarbeiter wurden dabei genau geprüft. Bereits in der Prototyp-Phase wurden die zukünftigen Anwender im

# Den Anwender im Fokus: Telekom Shops setzen auf innovative Filialprozesse mit dem SAP In-Store MIM

*Als eine der ersten Installationen des SAP In-Store MIM auf Basis SAP ERP 6.05 realisierte die ComSol AG die Einführung des innovativen Filialwarenwirtschaftssystems: Rund 740 Filialen der Telekom Shops profitieren nun von innovativen Funktionalitäten und einer deutlich verbesserten Verkaufsunterstützung.*

Rahmen eines „Conference Room Pilot“ miteinbezogen. Anhand von definierten Use Cases erfolgten nach Ableitung des DV-Konzeptes Entwicklung und Funktionstests regelmäßige Reviews sowie ein kundenseitiger Integrationstest. Zunächst ging das System in 10 ausgewählten Filialen in den Pilotbetrieb, bevor es im zweiten Schritt Ende April 2012 in allen 740 Telekom Shops erfolgreich implementiert wurde. Auch den Go-Live Support und Produktionsbetreuung leisteten die SAP-Experten der ComSol.

Als eine der ersten SAP In-Store MIM-Installationen überhaupt erfolgte die Einspielung unmittelbar nach Freigabe des SAP Enhancement Package 5 für SAP ERP 6.0 sowie SAP NetWeaver Enhancement Package 2 für SAP Portal und Java-Stack. Usability und Anwenderzufriedenheit hatten höchste Priorität: Prozesse wurden auf absolut notwendige „Klicks“ reduziert, das User Interface wurde bis in kleinste Detail bezüglich des Maskenlayouts optimiert, ohne dabei den SAP-Standard zu verlassen. Zudem wurden Standarddialoge, z.B. im Rahmen der erweiterten Materialsuche, erweitert.

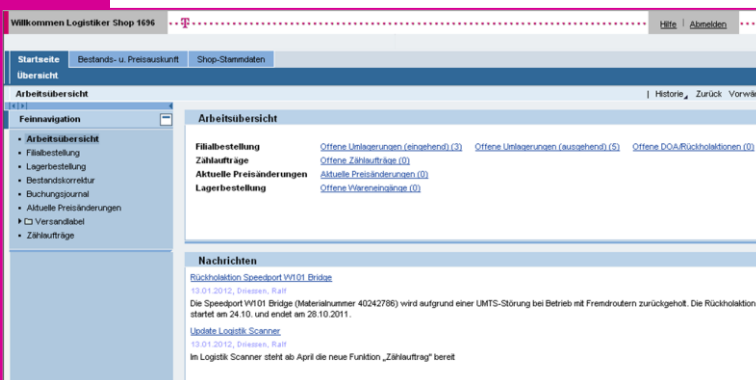
detaillierte Preisinformationen: die Aussagefähigkeit des Verkäufers und somit die Qualität der individuellen Kundenberatung wird erheblich verbessert.

## Wesentliche Funktionen:

- Im Rahmen der Bestandsauskunft können Artikel mittels der natürlichsprachlichen Suche innerhalb Warengruppen in angrenzenden Shops recherchiert und mit einem Klick umlagert werden.
- Lieferengpässe aus dem Zentrallager werden direkt angezeigt.
- Die Preisauskunft ist übersichtlich nach Tarifgruppen sortiert.
- Aktuelle Änderungen der Verkaufspreise werden automatisch angezeigt und sind ohne Medienbruch mit dem Preisschild-Druckprogramm verknüpft.
- Die Integration des Versandprozesses in den Warenausgangsprozess ermöglicht einfach und effizient logistische Aufgaben wie das Erzeugen von DHL-Versandlabels zu vordefinierten oder freien Kundenadressen sowie an Telekom Shops.
- Zentral gesteuerte Bestandsprüfungen (Zählaufräge): Nach regionaler Beauftragung erfolgt die Auswertung von Zählungen (mittels Logistik Scanner / MDE) in der Filiale.

## **Anforderungen voll erfüllt**

„SAP In-Store MIM ist für uns ein großer Schritt nach vorne!“, so Wolfram Mach über das erfolgreiche Projekt. „Unsere Schwerpunkte lagen vor allem auf der Zufriedenheit der Anwender, der Usability der neuen Lösung sowie in der Prozessoptimierung. Durch die Einhaltung von Standards und die vollständige Integration in unsere vorhandene Systemlandschaft wurden alle Anforderungen voll erfüllt! Die Telekom Shops profitieren nun von einer deutlich verbesserten Verkaufsunterstützung durch aktuellere und individualisierte Informationen.“ So auch der O-Ton eines Anwenders: Endlich brauchen wir kein Handbuch mehr!



Optimiertes User Interface: Arbeitsübersicht

## **Innovative Geschäftsprozesse**

Von der Bestandführung bis hin zur Information ermöglicht SAP In-Store MIM den Front-Office-Mitarbeitern der Telekom Shops umfangreiche Funktionalitäten und wird unterstützend bei Verkaufsgesprächen eingesetzt. Ob interaktive Auskünfte zu Sortiment und Lagerbeständen, Lieferterminen oder