



Business Unit Retail & Consumer Products

Multi-Channel-Retailing – Die Lösung für den Handel von morgen

Business Solutions von CIBER Deutschland

Eine expansive Ausrichtung mit dynamischem Wachstum setzt im Handel besonders eines voraus: Ein flexibles ERP-System, welches die komplexen warenwirtschaftlichen Anforderungen stets sicher und zuverlässig erfüllt. Dabei ist es für jedes Handelsunternehmen entscheidend, neue Zielgruppen zu ermitteln und dauerhaft an sich zu binden. Multi-Channel-Retailing - die Kombination aus Online-Shops, Versandkatalogen und stationären Filialen - ist die Antwort des Handelsmarketings auf diese aktuelle Herausforderung im Bereich der vielfältigen und zunehmend wechselhaften Kundenwünsche.

CIBER Deutschland ist eines der wenigen SAP-Beratungshäuser, das umfangreiche Implementierungserfahrung in diesen Segmenten vorweisen kann.

Der Versandhandel verlangt für seine typischen Massendaten benutzerfreundliche und zu einem hohen Grad automatisierte Anwendungen in Echtzeit mit hohen Performanceansprüchen. Des Weiteren benötigen Multi-Channel-Retailer die Vernetzung grenzenloser Prozessketten zwischen Distanz- und Stationärhandel. Internet-, Katalog- und Filialgeschäft unterliegen oft unterschiedlichen Beschaffungsstrategien, die es effizient zu bündeln gilt. Neue Absatzwege, Brands oder Gesellschaften müssen kurzfristig unterstützt werden.

CIBER Deutschland entwickelt daher speziell für den Multi-Channel-Handel eine vorkonfigurierte Software-Lösung auf Basis von SAP. Sie basiert auf Best Practice-Prozessen des Distanzhandels und ermöglicht künftig eine zeit- und aufwandsreduzierte SAP-Implementierung.



- Mehr als 800 Mannjahre Implementierungserfahrung SAP for Retail
- Mehr als 55 Handelskunden
- Mehr als 45 IS-Retail Implementierungen
- Mehr als 25 BI Implementierungen im Handel
- Erfahrung im Versandhandel, Filialeinzelhandel, Großhandel, Cash & Carry
- Nationale Mittelstandsprojekte sowie internationale Großprojekte mit Roll-Outs
- Einsatz von innovativen Komponenten, wie SAP CRM, SAP BI mit Integrierter Planung, Adressvalidierung mit SAP Fuzzy!, SAP Retail Store auf Basis Webdynpro

Business Unit Retail & Consumer Products

Kundenreferenzen im Überblick

Die Firma **Globetrotter Ausrüstung** ist der größte Outdoorhändler in Europa. Im Rahmen des bis dato größten IT-Projekts der Unternehmensgeschichte hat CIBER die Komplett Einführung von SAP im Rechnungswesen, Versand- und Einzelhandel verantwortet. Als ausgeprägter Multi-Channel-Retailer profitiert Globetrotter Ausrüstung besonders von der hohen Integration der SAP-Retaillösung. Die Mitarbeiter im Call Center und in den Filialen greifen auf gemeinsame und aktuelle Daten zu, sodass alle Kundenbelange an jedem Standort gleichermaßen erfüllt werden können. Auch die Loyalty Applikationen wie Kundenkarten, Bonusprogramme und Gutscheinabwicklung werden im SAP ERP und BI integriert abgebildet. Gleichzeitig ersetzt Globetrotter Ausrüstung alle Kassen durch die Lösung SAP Enterprise POS.

Die **Junghans Unternehmensgruppe** mit Pro-Idee und Junghans Wollé bietet seinen Kunden ausgefallene Qualitätsprodukte über Kataloge, Webshops und stationäre Filialen. In diesem laufenden Projekt lösen wir ein ausgefeiltes eigenentwickeltes Versandhandelssystem ab. Diese gut durchdachten Prozesse, umgesetzt auf der modernen SAP-Plattform, versprechen eine interessante Lösung. Mit einem hohen Anteil an Fashion Produkten profitiert die Junghans Unternehmensgruppe auch von unseren SAP-Erfahrungen im modischen Einzelhandel.

Unser Kunde **OTTO Office** ist ein internationales Versandhaus für Bürobedarf und Büromöbel im B2B- und B2C-Geschäft. Hier ist die SAP-Einführung in mehreren Schritten gerade gestartet: Sukzessive werden Rechnungswesen, Beschaffung, Marketing und Verkauf sowie die Lagerlogistik umgestellt.

Bei der **SSI Schäfer Shop Versandhandelsgruppe** wurden innerhalb von 3,5 Jahren sämtliche Geschäftsprozesse von Standorten in 20 Ländern auf SAP R/3 umgestellt. Kunden aus dem Privat- und Gewerbebereich werden von mehreren internationalen Versandzentren mit SAP-Unterstützung beliefert. Darüber hinaus wickeln über 40 stationäre Verkaufsausstellungen und Fundgruben ihre Beratungs- und Verkaufsleistungen mit SAP ab. Dank des skalierbaren und integrierten Systems lassen sich neue Vertriebs- und Logistikkonzepte einfacher und schneller umsetzen. So wurde beispielsweise während der Projektlaufzeit eine kurzfristig neu gegründete Auslandsgesellschaft in Spanien innerhalb weniger Tage auf das Produktivsystem des Pilotprojekts gebracht.

Der weltgrößte unabhängige Wein-Versandhändler **Direct Wines** in UK implementierte mit der Unterstützung von CIBER innerhalb von nur neun Monaten

SAP. Bei dieser Komplett Einführung wurden zahlreiche Altsysteme zu einer integrierten Lösung vom Planungsprozess bis hin zur Lagerverwaltung zusammengeführt. Ein kundeneigenes CRM-System für das Kampagnenmanagement sowie die IT eines externen Logistikdienstleisters wurden ebenfalls angebunden.

Die **Verlagsgruppe Weltbild** mit ihren Vertriebsmarken Weltbild, Jokers und Kidoh löst ihre eigenentwickelten Versandhandelssysteme durch die SAP-Komponenten ERP, CRM, Fuzzy!, BI, GTS und PI ab. Deutschlands Nr. 4 im Versandhandel und Nummer 1 im Medienhandel fand mit CIBER den geeigneten Implementierungspartner, der genau in diesen beiden Segmenten umfassende Erfahrungen und Erfolge vorweisen kann. So gehören zu den Anforderungen des ausgeprägten Multichannel-Unternehmens beispielsweise die enge Anbindung von Sortimenten, das Management zielgruppengerichteter Marketingmaßnahmen, die Integration der Webshops und gleichzeitig eine effiziente Call Center Anwendung für das Auftrags- und Servicemanagement im SAP-CRM.

Messlatte unseres Erfolges sind die Erfolge unserer Kunden

Meist lernen uns unsere Kunden im Rahmen einer Vorstudie kennen, in der wir innerhalb von wenigen Tagen eine aussagekräftige und verlässliche Projektschätzung erarbeiten. Wir sind bekannt für unsere strukturiert pragmatische Vorgehensweise. Sie erlaubt uns, ohne großen Overhead eine effiziente Projektdurchführung zu gewährleisten. Projektarbeit bedeutet für uns nicht zahllose Meetings und endlose Folienschlachten mit abstrakten Inhalten. Wir ziehen es vor, von Beginn an die Prozesse am SAP-System anhand des Best Practice Templates auch für unsere Kunden „greifbar“ zu machen.

Unsere Berater sprechen die Sprache des Handels und versuchen nicht die von der Software vorgegebenen Standardprozesse krampfhaft auf Ihre Organisation anzuwenden. Um die Prozessketten optimal abzubilden, darf der Horizont eines Beraters nicht an einer Modulgrenze enden. Und dann bleibt noch der wichtige Faktor Mensch. Kurz gesagt: Unsere Berater nehmen die Sache wichtig – nicht sich selbst.

CIBER Deutschland – We Know How!

Ihr Ansprechpartner bei CIBER Deutschland:

Andreas Mecheels
Manager Business Unit Retail & Consumer Products
andreas.mecheels@ciber.com