

Ihr Nutzen auf einen Blick

Die SAP-Lösung:

- Vollständige Integration aller Vertriebskanäle bis ins Rechnungswesen
- Internationalität und Mehrsprachigkeit
Hohe Skalierbarkeit für Ihr Massengeschäft
- Kurze Time-to-Market für neue Geschäftsideen und Anforderungen
- SAP steht für hohe Investitionssicherheit
Guter Personal- und Beratermarkt

Ergänzt um die CIBER Multi-Channel-Solution:

- Maßgebliche Senkung der Implementierungskosten und Projektaufzeit durch Templateansatz
- Voreingestellte, getestete, dokumentierte und im Produktivbetrieb bewährte SAP-Lösung
- Über 300 Add-ons für den Versandhandel in den releasefähigen SAP-Standard integriert
- Fertige Schnittstellen (z. B. Webshop, POS, Bonitäts-scoring, Payment-Provider, Inkasso)
- Partizipation an den bewährten Prozessen der Junghans Unternehmensgruppe mit allen Besonderheiten für Fashion, Life Style, Hard Goods, Electronics und Food

“CIBER in Deutschland – wofür wir stehen

CIBER Deutschland gehört als Tochter des internationalen CIBER-Konzerns zu den weltweit führenden System- und Lösungspartnern für SAP-Services und integrative Informationstechnologie (IT)-Dienstleistungen. Mit über 400 Beratern in Deutschland und konzernweit rund 8.500 Mitarbeitern unterstützt das Unternehmen seit mehr als 20 Jahren seine Kunden bei der erfolgreichen IT-Umsetzung seiner Geschäftsstrategien. CIBER Deutschland ist Teil des US-amerikanischen Konzerns CIBER, Inc. Das Unternehmen mit Hauptsitz in Greenwood Village / Colorado hat Niederlassungen in 19 Ländern und erreichte 2010 einen Jahresumsatz von über einer Milliarde US-Dollar. Was CIBER in Deutschland ausmacht ist die Kombination der Stärken einer internationalen Organisation als auch lokaler Erfahrungen die sich ursprünglich aus der Übernahme von NovaSoft durch CIBER 2004 ergeben.

Im Besonderen sind dies

- IT-Beratung mit Business Fokus – Verstehen – Vermitteln – Erfolgreich umsetzen
- Internationale Roll-out-Projekte professionell umsetzen und managen
- Komplexe IT-Systeme harmonisieren und konsolidieren
- Innovative Schwerpunkte – Geschäftsanalysen (Business Analytics) – Mobilität (Mobility)
- Umfassendes Leistungsangebot – Full-Service rund um den Anwendungslebenszyklus

CIBER Multi-Channel-Solution

Die schlanke Best-Practice-Lösung auf SAP-Basis

Dass die SAP-Lösung eine hervorragend integrierte Lösung für einen dynamischen, internationalen Multi-Channel-Retailer ist, zeigen inzwischen viele erfolgreiche Installationen. Doch oft werden wir von den Entscheidungsträgern mittelständischer Multi Channel Retailer gefragt, ob SAP für ihr Unternehmen nicht zu mächtig sei und die Implementierung hohe Kosten verursache.

Vor allem der notwendige Automatisierungsgrad für das typische Massendatengeschäft eines Versandhändlers machte dort SAP-Projekte aufwändiger als bei einem reinen Stationärhändler. Das ist Vergangenheit – wir verfügen nun über eine fertige Komplettlösung!

Nach vielen erfolgreichen Versandhandelsprojekten, in welchen wir immer wieder ähnliche Lösungen entwickelten, schlossen wir uns mit unserem Kunden Junghans Unternehmensgruppe zusammen, um seine Lösung so generisch zu entwickeln, damit sie auch unseren künftigen Kunden als Best-Practice Lösung zur Verfügung steht.

Und kaum ein anderes Haus als die Junghans Unternehmensgruppe eignete sich besser für diese "Blaupause". In Fachkreisen weiß man von der hervorragenden Organisation der von Dieter Junghans erfolgreich geführten Multi-Channel-Unternehmen Pro-Idée und Junghans Wolversand. Über 25 Jahre lang wurde für die internationale Unternehmensgruppe ein eigenentwickeltes System perfektioniert – dieses Know-how floss in die neue SAP-Lösung ein. Über 3.000 Entwicklungstage wurden in die inzwischen im Produktivbetrieb bewährte Best-Practice Lösung investiert. Aufgrund des breiten Sortiments der Junghans Unternehmensgruppe deckt sie alle Prozesse für einen kundenzentrierten Multi-Channel-Retailer für Fashion, Life

Style, Hard Goods, Electronics und Food Produkte ab.

Von diesen bewährten Prozessen kann nun auch Ihr Unternehmen profitieren. Wir stellen Ihnen diese Lösung als Template für Ihr Einführungsprojekt zur Verfügung. Hierfür werden Customizing und getestete Zusatzprogramme sowie über 80 sogenannte Userexits in Ihr SAP-Standardsystem eingespielt. Alle Add-ons wurden so realisiert, dass Ihr System voll releasefähig bleibt. Sie profitieren also auch weiterhin von allen Innovationen der SAP.

Eine Auswahl unserer Add-ons

Werbeplanung und Sortimentsplanung

Ein großer Mehrwert ist die Abbildung der versandhandelstypischen Werbeaktionen und Werbemittel – bei Bedarf schon auf Basis von Musterartikeln. In den entsprechenden Stammdaten werden Katalogauflagen, Werbemittelinhalte auf Seiten-, Motiv- und Kapitelebene geplant, auf deren Basis die Absatz- und Retourenprognose und Werbemittel-erfolgsrechnung durchgeführt wird. Eine globale Pflege mit Vererbung auf die unterschiedlichen Vertriebslinien/Länder erleichtert das Handling. Jeder Werbemittelversand bzw. -rücklauf wird im Kundenstamm dokumentiert.

Beilagensteuerung

Mit Hilfe einer ausgeklügelten generischen Tabellensteuerung können Einkauf und Marketing flexibel steuern, welche Kann- und Mussbeilagen unter Berücksichtigung von Verfügbarkeit und Porto- bzw. Verpackungsgrenzen mit ausgeliefert werden.



„Das CIBER Multi-Channel Template ermöglicht eine schnelle und effiziente SAP Einführung“



Zentrale 360-Grad-Sicht auf alle Kundendaten

Über CIBER, Inc.

CIBER, Inc. ist ein internationales IT-Beratungsunternehmen dessen Leistungspalette sich von Dienst- und Beratungsleistungen bis hin zu Outsourcing erstreckt. Unser Slogan "Practical Innovation" bringt es auf den Punkt: Wir bieten unseren Kunden aus Industrie und öffentlicher Hand Dienstleistungen und Lösungen an, die einen unmittelbaren Mehrwert ergeben können.

CIBER arbeitet mit Erfolg weltweit in allen Märkten sowie die Kombination aus langjährigem Branchen-Know-how mit einer soliden finanziellen Erfolgsbilanz. Wir sind Lösungspartner für unsere Kunden und bieten dabei unsere strategischen Kompetenzen mit marktführenden intern entwickelten Software- und Technologieleistungen wirkungsvoll an.

Gegründet im Jahr 1974 hat CIBER heute über 8.500 Mitarbeiter, Niederlassungen in 19 Ländern und Kunden in Nordamerika, Europa und Asien Pacific. Gekennzeichnet an der New Yorker Börse (NYSE: CIBR), weist CIBER einen Jahresumsatz von über \$1.1 Milliarden aus.



CIBER AG
Alte Eppelheimer Strasse 8
D-69120 Heidelberg
Fon: +49 / 6221 / 45 02-0
Fax: +49 / 6221 / 45 02-20
www.ciber.de
info.germany@ciber.com

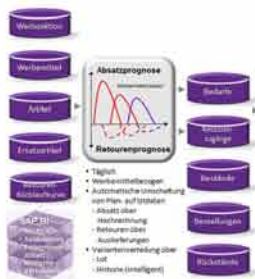
„Eine Lösung für alle Sortimente und ihre Besonderheiten; ob Fashion, Life Style, Hard Goods oder Electronics“

Artikeltausch

Ein automatischer Austausch von nicht verfügbaren Artikeln erhöht ihre Umsätze. Dabei wird vom SAP System gesteuert, ob und wie der Artikeltausch dem Kunden kommuniziert wird und welcher Preis Verwendung finden soll.

Absatzprognose und Disposition

Ein kampagnengesteuerter Versandhändler optimiert seine Bestände mit unserer werbmittelbezogenen Absatzprognose, die abhängig von der Auflage, der Zielgruppenqualität, des Seitenanteils und der typischen Verlaufskurven über den Werbezeitraum sowohl die Nachfrage als auch die zeitlich versetzte Retouren-erwartung berechnet. Während im Werbemittelplanstadium noch mit Planzahlen gerechnet wird, schaltet im Werbezeitraum die Prognose auf die Hochrechnung der Istdaten um. Verfügbarkeitszusagen gegenüber Kunden erfolgen optional unter Berücksichtigung der prognostizierten Retouren. Die Bestellvorschläge werden vom Disponenten in einer maßgeschneiderten Online-Disposition überprüft und freigegeben. Hierfür stehen insbesondere auch für das modische Sortiment flexible Größenverteilungsmechanismen für Variantenartikel auf der Basis von Lots oder von historischen Absätzen aus dem SAP BI zur Verfügung. Werden vom Disponenten Dispositionparameter angepasst kann eine erneute Disposition in Echtzeit simuliert werden.



Werbemittelbezogene Absatzprognose

Vertragsstrafen für Lieferanten

Erhöhen Sie die Lieferqualität ihrer Lieferanten durch die automatische Pönalisierung von Spätlieferungen. Außer-gewöhnliche Prüf- und Nacharbeitsvorgänge im Rahmen des Wareneingangsqualitäts-managements lassen sich erfassen und dem Lieferanten in Abzug bringen.

Auftragserfassung

Die SAP-Auftragserfassung wurde verschlankt und durch zahlreiche Versandhandelsspezifika effizient gemacht. Z. B. eine flexibel parametrisierbare Bonitätsprüfung entscheidet über erlaubte Zahlungsarten oder eine notwendige Auftragsnachbearbeitung. Die voll integrierte Online-Kreditkartenautorisierung bedarf keiner PCI-Zertifizierung. Cross-Selling Vorschläge oder dynamische Artikeltexte erhöhen Ihren Umsatz und die Kundenzufriedenheit.

Servicemanagement

Kundenmeldungen lassen sich effizient als Tickets erfassen, kategorisieren und bei Bedarf per Workflow an die richtige Stelle dispatchen. Erweiterungen erlauben Funktionen wie einen Gesprächsleitfaden, die Briefschreibung oder die Ausstellung von (Kulanz-)Gutscheinen. Verkürzen Sie mit dieser Lösung die Bearbeitungszeit von Kundenanliegen bei voller Transparenz über alle Maßnahmen.

BI-Reporting

Im SAP-BI bilden spezielle Datenmodelle mit über 60 Queries eine gute Grundlage für Ihr Unternehmensreporting. Dabei werden versandhandelstypische Kennzahlen wie z. B. „Eingangener Absatz/Umsatz“, „Retourenbereinigte Nachfrage“ oder der „Investment Return“ für die Werbemittel- und Artikelerfolgsrechnung bereitgestellt.

Gutscheindatenbank

Kauf- und Marketinggutscheine lassen sich über die integrierte Gutscheindatenbank über alle Kanäle ausgeben, verfolgen und einlösen.

Rückstands- und Teillieferungslogik

Das intelligente Rückstands- und Teillieferungsmodul optimiert gleichzeitig Kundenzufriedenheit und Versandkosten. Es entscheidet anhand von parametrisierbaren Wartezeiten, Wertgrenzen, Artikelabhängigkeiten und Zahlungsarten, ob Aufträge gesplittet oder zusammengefasst werden und wann ein Kunde über Rückstände, Verzögerungen und Absagen automatisch informiert wird. Dabei wird unterschieden nach Echtem Rückstand, Folgerückstand und Auftragsrückstand.

Zahlungseingang

Spezielle Algorithmen bei der Verarbeitung des elektronischen Zahlungseingangs sorgen für beachtlich hohe Matching-Raten und minimieren den manuellen Zuordnungsaufwand.

Customer Interaction Center

Das individuelle Interaction Center erlaubt Ihrem Call Center, Service Management und Debitoren Management einen 360-Grad-Blick auf den Kunden. Von hier aus können in Form von Schnellfunktionen Interaktionen, wie z.B. Bonitätsauskunft, Auftragsanlage, Erlasung von Kundenmeldungen oder Einleitung

von Gutscheinen angestoßen werden. Alle Interaktionen mit dem Kunden werden in einer übersichtlichen Beleghistorie dargestellt.

Mehrwert mit unseren Add-ons

Es gibt einige Best-Practice-Lösungen auf dem SAP-Markt. Die CIBER Multi-Channel-Solution unterscheidet sich darin, dass nicht nur SAP-Standardfunktionen geschickt kombiniert und voreingestellt sind, sondern darüber hinaus mehr als 3.000 Entwicklungstage in Add-ons investiert wurden, die bereits im Produktivbetrieb ihren Mehrwert unter Beweis stellen.

Stellen Sie dem Anbieter Ihrer künftigen ERP-Lösung Detailfragen, denn dort steckt der Projekterfolg. „Wie werden Retourenzugänge prognostiziert und termingerecht in der Bedarfsplanung berücksichtigt?“ oder „Lässt sich die Systemreaktion auf Webshop-Aufträge mit ungewöhnlich hohen Bestellmengen pflegeleicht auf Warengruppen-ebene steuern?“.

Unsere Berater begeistern Sie gerne in einem persönlichen Gespräch von dem Nutzen unserer CIBER Multi-Channel-Solution mit Blick auf Ihre Prozessanforderungen.

„Versandhandelsexpertise von Junghans Wollversand und Pro-Idee trifft auf SAP Retail Expertise von CIBER. Das Ergebnis: Unser praxisbewährtes SAP-Template“

Customer Interaction Center