

Strategische Signale geben

Der Arbeitskreis Handel ist immer in Bewegung. Ob es um die neuen Anforderungen an die SAP-Branchenlösung für den Handel geht oder um Enterprise Services, aus dem Gremium kommen zahlreiche Vorschläge für neue Funktionalitäten zur Verbesserung der Geschäftsabläufe. Signale kommen von CIOs ebenso wie von Mitarbeitern der Fachabteilung.

© Angelika Jung, blaupause-Redaktion

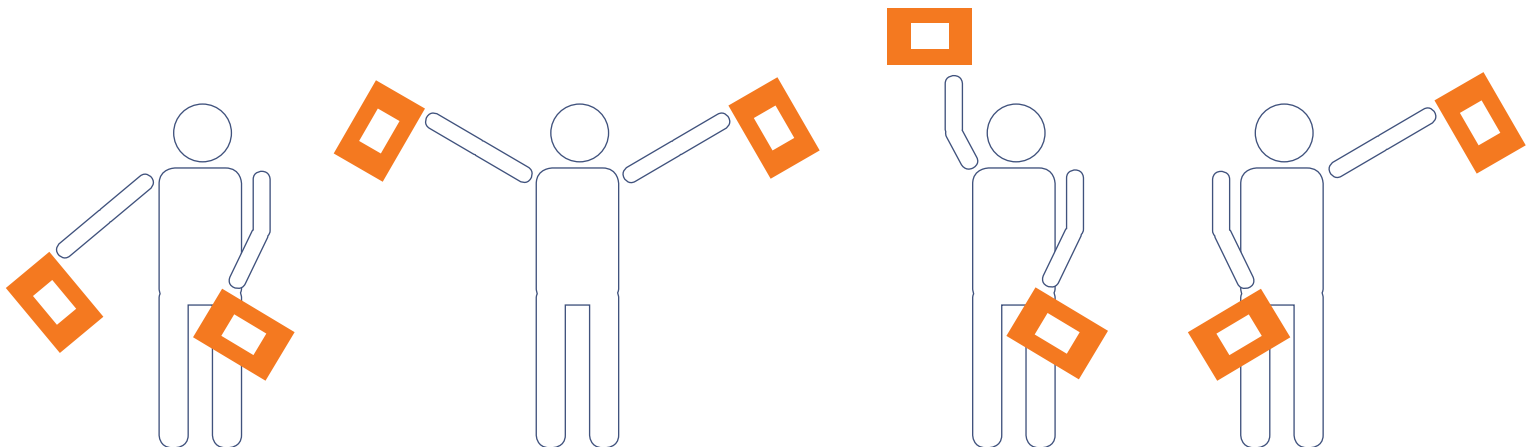
Die Handelsbranche ist genauso vielschichtig wie ihre Kundschaft. In den letzten zwei Jahren wurde daher im Arbeitskreis Handel diskutiert, wie sich die Belange des Einzel- und Großhandels zusammen in einem Gremium abdecken lassen. Mit folgendem Ergebnis: Der Arbeitskreis fungiert als Dach und behandelt allgemeine Themen, die sowohl Groß-, Einzel- wie auch Versandhandel betreffen. Dazu zählen Themen rund um die Geschäftsprozesse von Ein- und Verkauf, Logistik und deren Abbildung mit SAP-Software. Aus den unterschiedlichen Absatzformen getriebene Themen behandeln die beiden Arbeitsgruppen Großhandel und Filialhandel. Anforderungen der Mitgliedsunternehmen werden in allen Gremien gleichermaßen gesammelt. Sie münden entweder in Entwicklungsanträge oder fachlich abgegrenzte, offene Themen werden in Workshops beleuchtet und Feedback an SAP gegeben (Roll-in-Prozess).

Wie kommen die Anforderungen ins Package?

In jüngster Zeit fließen die Anforderungen ein in die sogenannten Enhancement Packages. Diese enthalten (branchenspezifische) funktionale und technische Erweiterungen für SAP ERP. Damit nimmt der Arbeitskreis erfolgreich Einfluss auf die Produktentwicklung der Handelslösung SAP for Retail. „An oberster Stelle steht der Dialog mit den richtigen Ansprechpartnern. Anforderungen, Themen werden herausgearbeitet. Das machen wir teilweise schon am Jahresanfang, um zu sehen, wo die Reise bei SAP hingeht“, erklärt Bernd Hellgardt, Sprecher des Arbeitskreises Handel, die Vorgehensweise. Es ist ein Geben und Nehmen. Themen kommen von beiden Seiten. Anschließend gibt es intensive Diskussionen, auf welchen Gebieten SAP Prioritäten und Kapazitäten hat bzw. aus Sicht der Anwender legen sollte. Die Themen werden

dann weiter detailliert und im Sinne eines Roll-in-Prozesses besprochen. „SAP stellt ihre Lösungen und Ideen vor. Wir spiegeln wider, wo wir weiteren Handlungsbedarf sehen“, führt der Vorstandssprecher der ComSol AG den Ablauf weiter aus.

So geschehen beim Thema Transport-Management. Ziel eines Workshops Ende 2007 war, Anforderungen an eine Transportabwicklung aus Sicht des Handels und die Einsatzmöglichkeiten des SAP Transportation Managements zu erörtern und nicht abgedeckte Funktionalität zu identifizieren. Diverse Punkte wie die Planung mit historischen Daten oder die Berücksichtigung von Mautgebühren und einiges mehr wurden ermittelt. Dazu Bernd Hellgardt: „Wir haben fundierten Input gegeben, der 1:1 akzeptiert worden ist. Ein Großteil der Punkte ist in die Planungen aufgenommen worden. Ein schöner Erfolg.“





→ Klaus Greve, stellvertretender Sprecher
des Arbeitskreises Handel (links)
Bernd Hellgardt, Sprecher des
Arbeitskreises Handel

Großhandel: Dranbleiben!

Eine ähnliche Vorgehensweise bei der Einflussnahme pflegt die zum Arbeitskreis gehörige Arbeitsgruppe Großhandel. In dem DSAG-Gremium wurden Funktionalitäten beispielsweise für eine erweiterte Retourenabwicklung erarbeitet, die Erleichterungen für alle Handelskunden (Retail und Wholesale) bringen. Diese wurden für die laufende Entwicklung der Enhancement Packages 4 und 5 eingeplant. Dem ging ein intensiver Dialog und konstruktiver Austausch voraus. „Die Arbeitsgruppe ist angetan davon, wie aufgeschlossen und engagiert SAP die Dinge angeht“, kommentiert Bernd Hellgardt die gute Zusammenarbeit.

Aber nicht immer läuft es so reibungslos. Nicht immer hat SAP ein offenes Ohr für die Anforderungen ihrer Anwender. Bernd Hellgardt sieht sich dann erst recht in der Pflicht: „Das Thema Bonuskauf war eigentlich schon abgelehnt. Anforderungen seitens der DSAG-Mitglieder wurden von der SAP-Entwicklung aufgenommen und sollten in einem Detail-Workshop geklärt werden. Als Rückmeldung von SAP kam dann, dass die Entwicklung zu aufwendig würde, da sie auch angrenzende Bereiche berühre.“ Mit dem Nein wollte die Arbeitsgruppe aber nicht leben und brachte weitere Forderungen ein. „Momentan wird konstruktiv nach Lösungen gesucht. Da ist Bewegung drin“, erklärt der Arbeitskreissprecher.

Filialhandel: Spezialthemen angehen

Neben den Großhandelsthemen legt der Arbeitskreis mit der im Juni 2007 gegründeten Arbeitsgruppe Filiale einen weiteren Schwerpunkt. Das Gremium behandelt insbesondere Filialprozesse, die u. a. im Retail Store und der neuen POS-Lösung der SAP abgebildet werden. Dazu zählen Themen wie Kasse, Kreditkartenabrechnung, Security etc. Strategische Projekte von Mitgliedern der Arbeitsgruppe gemeinsam mit SAP

sorgen dafür, dass geforderte Funktionalitäten realisiert werden, die in den Standard einfließen. Ein Hauptanliegen der Gruppe ist jedoch, über grundsätzliche Fragen hinsichtlich der strategischen Ausrichtung des Retail Stores und der Einbindung der Peripherie, also über Infrastrukturthemen gemeinsam mit SAP zu diskutieren. In diesem Zusammenhang hat das Gremium Anforderungen an die SAP-Lösung zusammengestellt und priorisiert. Ein wesentlicher Punkt war dabei, dass die Mitarbeiter auf den Verkaufsflächen bei ihrem Tagesgeschäft unmittelbar von den Funktionen des Retail Stores profitieren sollten.

Ein Wunsch der Gruppe für die Zukunft besteht darin, den Retail Store aus Prozesssicht zu betrachten und mehr Informationen über die strategischen Entwicklungen sowie Zeitpläne zu erhalten. So ließen sich mögliche Prozesslücken einfacher identifizieren und bedarfsgerecht Einfluss auf die zukünftige Entwicklung nehmen. Dazu Klaus Greve, stellvertretender Sprecher des Arbeitskreises Handel: „Wir wollen gemeinsam in die Zukunft schauen. Wie müssen Filialprozesse zukünftig aussehen, wie kann man optimal die Mitarbeiter in der Filiale auf der Fläche unterstützen? Im Zentrum der Diskussion sollten zunächst die Prozesse innerhalb einer Filiale stehen und mit welchen Funktionen sie abgedeckt werden können und müssen.“ Für eine enge Zusammenarbeit mit SAP auf diesem Gebiet steht die Arbeitsgruppe bereit.

Gipfeltreffen der CIOs aus dem Handel

Mit der Zukunft des Handels in den nächsten Jahren befasst sich neben den Einzelgremien das jährlich im Herbst veranstaltete Strategie-Meeting Handel. CIOs renommierter Unternehmen treffen sich mit SAP, um über künftige Entwicklungen auf dem Markt und sich daraus ergebende strategische Belange zu diskutieren. Das

Strategie-Meeting hat einen gewissen Einfluss auf Neuentwicklungen. Das zeigte sich ganz deutlich vor drei Jahren. Bernd Hellgardt erinnert sich: „Bei unserem ersten Strategie-Meeting haben wir deutlich gemacht, dass Handelsunternehmen eine durchgängige Lösung von der Filiale bis zum Point of Sales benötigen. Damit haben wir einen Entscheidungsprozess vielleicht nicht ins Rollen gebracht, aber doch maßgeblich unterstützt. Wenig später kaufte SAP die Firma Triversity, um eine Lücke beim Point of Sales zu schließen.“ Diese Tatsache belegt, dass strategische Signale der IT-Leiter aus dem Handel bei SAP ankommen und ihre Wirkung entfalten.

Serviceorientierung im Handel

Auf der anderen Seite ist der Arbeitskreis Themen, die seitens SAP auf die Agenda gebracht werden, aufgeschlossen, wenn auch nicht immer sofort Feuer und Flamme. Etwa beim Thema Enterprise SOA. Vor wenigen Monaten noch abgelehnt, wurde der Arbeitskreis durch sinnvolle und verständliche Beispiele vom Nutzen des Architekturkonzepts überzeugt. Auch hier spielten die Prozesse eine wesentliche Rolle. Nachdem Szenarien von SAP definiert wurden, ermittelt man nun gemeinsam, welche Web Services im Handel, z.B. bei der Order-Plattform zur Abwicklung von Warenbestellungen, vonnöten sind. Hier arbeitet der Arbeitskreis eng mit der Enterprise Services Community (ESC) zusammen. In dem SAP-Gremium kommen Kunden und Partner mit SAP zusammen, um künftige oder bestehende Enterprise Services zu diskutieren, zu definieren und zu testen. Um die Umsetzung der neuen Architekturen und Techniken in der Praxis zu unterstützen und die passenden Services zu entwickeln, werden von SAP sogar Budgets für Pilotprojekte bereitgestellt. Auch hier beteiligen sich die Arbeitskreismitglieder rege. Der Handel ist eben in Bewegung!