KASSEN-ROLLOUT

Wincor Nixdorf und s.Oliver setzen auf die Unterstützung von SoftCom

Die SoftCom GmbH hat in der Zeit vom April bis Juli 2010 die Umstellung der s.Oliver Stores bundesweit begleitet und dabei maßgeblich zum Erfolg des Gesamtprojektes beigetragen.

AUFGABENSTELLUNG:

- **Unterstützung bei der Einführung des neuen Wincor Nixdorf Kassensystems „tp.net“ in über 100 s.Oliver- und comma- Stores**
- **Zeitraum: 3 Monate**
- **Vorbereitung und Schulung aller Key-UserInnen und Store-MitarbeiterInnen**
- **Vorortbetreuung am „Going-live-Termin“**
- **Sicherstellung eines reibungslosen Ablaufs ab dem ersten Einsatztag des neuen Systems**
- **Nachbetreuung an den Folgetagen**
- **Mitwirkung bei der Prozessoptimierung**

LÖSUNG:

- **Entwicklung eines kundenspezifischen und mehrstufigen Schulungs- und Betreuungskonzeptes durch SoftCom**
- **Zusammenstellung eines professionellen Trainerteams**
- **Optimale Personaleinsatz- und Reiseplanung**
- **Laufende Qualitätssicherung und Überwachung**
- **Gewährleistung des optimalen Informationsflusses durch aktive Projektleitung**

„... eine intensive Vorbereitung zahlt sich aus“

Optimal auf die Bedürfnisse von s.Oliver zugeschnitten, kam ein speziell von SoftCom **individuell entwickeltes, mehrstufiges Schulungs- und Betreuungskonzept** zum Einsatz.

Ein Projekt mit einem so breiten Spektrum erfordert eine intensive Vorbereitung. Gemäß den Anforderungen stellte SoftCom **ein professionelles, erfahrenes Experten-Trainerteam** zusammen. In mehreren Workshops wurden die unternehmensspezifischen Prozesse und Richtlinien in Verbindung mit dem neuen Kassenprogramm erarbeitet und dokumentiert.

Das Ausbildungskonzept beinhaltete auch die Begleitung einer Store-Neueröffnung gemeinsam mit den s.Oliver opening coaches. Die dort gesammelten Erfahrungen wurden in einem weiteren Workshop ausgewertet und flossen in das Schulungs- und Betreuungskonzept ein.

MEHRSTUFIGE AUSBILDUNGS- UND BETREUUNGSMAßNAHMEN FÜR S.OLIVER

„alles rundum abgesichert!“

- Theorieschulungen für die Key-UserInnen
- Praxisnahe Schulungen für die Store-MitarbeiterInnen am Vortag der Umstellung
- Vorort-Betreuungen am „Going-live Tag“
- Handy-Hotline
- Nachbetreuung

Im Rahmen der mehrstufigen Ausbildungs- und Betreuungsmaßnahmen wurden zunächst die Key-UserInnen durch SoftCom-Trainer in der s.Oliver Zentrale voll umfänglich geschult.

„praxisnahe Schulung“

Im nächsten Schritt wurden die Store-MitarbeiterInnen **praxisnah ausgebildet**. Diese Schulung fand jeweils am Tag unmittelbar vor der Umstellung durch exakt den Trainer statt, der am darauffolgenden „Going-live Tag“ die Store-MitarbeiterInnen begleitete.

PLANUNG:

„praxisnah und realistisch“

Bei der Planung wurde speziell darauf geachtet, dass die Store-MitarbeiterInnen zwischen Schulung und Umstellung nicht mehr mit dem abzulösenden System arbeiten mussten.

Am „Going-live Tag“ wurde das Storeteam vom SoftCom Trainer **durch den gesamten Tag** und somit alle Geschäftsprozesse, beginnend mit den Vorarbeiten bis hin zum Tagesende, begleitet.

Während dieses Tages wurden auch technische Probleme vom SoftCom Mitarbeiter behoben oder aufgenommen und zielgenau kanalisiert. Die dadurch erreichte **hohe Lösungskompetenz sorgte für die Zufriedenheit** der Store-MitarbeiterInnen und bewirkte zudem eine Entlastung der Hotline.

Die Trainer standen ihren Stores auch nach der Umstellung noch telefonisch im Sinne einer „Handy-Hotline“ zur Verfügung, um eventuell auftretende Fragen direkt zu klären.

ERGEBNIS:

„ein erfolgreiches Projekt“

Alle geplanten Schulungen und Betreuungen konnten termingerecht und zuverlässig stattfinden.
Eine aktive SoftCom-Projektleitung stand regelmäßig mit den Projektverantwortlichen von s.Oliver und Wincor Nixdorf in Verbindung. Individuelle Feedbackbögen lieferten zeitnah Auskunft über die Qualität der einzelnen Maßnahmen, die Akzeptanz des neuen Systems und weitere wertvolle Informationen. Viele aus der Praxis kommende Anregungen konnten, auch dank der Flexibilität von SoftCom, kurzfristig im laufenden Prozess umgesetzt werden.

Die **hohe Sachkompetenz, Serviceorientierung und Flexibilität der SoftCom-Trainer**, die regelmäßige Kommunikation und die Identifikation mit dem Unternehmen s.Oliver hatten uneingeschränkt in allen Stores zu einer großen Zufriedenheit der MitarbeiterInnen und einer sehr schnellen Akzeptanz gegenüber dem neuen Kassensystem geführt.
Die **datenbankgestützte Auswertung** der Feedback-bögen und Checklisten lieferten wertvolle Informationen für weitere System-Anpassungen und dokumentierten den Erfolg der Maßnahmen.

Nach erfolgreichem Abschluss des Projektes wurde SoftCom auch im Rahmen der SAP-Einführung beauftragt.

SoftCom
Computer- und Unternehmensberatungs GmbH

Grenzweg 11
61440 Oberursel

www.softcom.info/retail

+49 6171 580519