RETAIL-STORE-SYSTEM

Rundum Unterstützung für Lekkerland und Convenience Concept

Convenience Concept als 100%ige Tochter der Lekkerland Deutschland GmbH & Co. KG ist Systemgeber für bundesweit insgesamt ca. 1.300 Standorte in denen Shop-Konzepte wie z.B. CIGO, ServiceStore DB und U-Store umgesetzt sind.

Im Oktober 2010 wurde die SoftCom GmbH als IT-Dienstleistungsunternehmen mit langjähriger Erfahrung bei der Einführung von Warenwirtschafts- und Kassensystemen im Handel umfassend mit der **Vorbereitung, der Dokumentationserstellung sowie der Durchführung des Rollouts und den Schulungen** des „Retail-Store-System“ (genannt RSS) beauftragt und hat dabei maßgeblich zum Erfolg des Gesamtprojektes beigetragen.

Zum RSS gehört die Hardware IBM SurePOS 500 mit entsprechender Peripherie (u.a. Skeye Dart MDE der Firma Höft und Wessel) und die Warenwirtschaft DEWAS III sowie die Kassensoftware dStore. Das System beinhaltet weiterhin die Versorgung der Stores mit Stammdaten, die zentralisierte Datensicherung und eine Hotline mit fest definierten SLAs. DEWAS von der Firma Superdata ist ein dezentrales Warenwirtschaftssystem, welches in unterschiedlichen Bereichen des Handels – angepasst an die jeweiligen Anforderungen – zum Einsatz kommt.

AUFGABENSTELLUNG:

- Erstellung verschiedener Konzepte, Dokumentationen und Präsentationen
- Ablösung des bestehenden Systems „RS“ (inklusive Datenübernahme) bis Sommer 2011
- unter Aufrechterhaltung der Verkaufsbereitschaft („live-Betrieb“) im Store während der Umstellung
- Installation und Schulung bei Neueröffnungen von Stores
- Betreuung und Schulung bei Pächterwechseln
- Durchführung von Klassenraumschulungen
- Permanente Qualitätssicherung und Reporting der Maßnahmen

LÖSUNG:

- Auswahl eines speziell qualifizierten und erfahrenen Projektteams
- Durchführung von „Train-The-Trainer“-Seminaren inklusive Erstellung eines Trainer-Leitfadens
- Verfassen und Gestalten eines praxisorientierten Anwenderhandbuches für DEWAS III
- Erstellung einer Kurz-Dokumentation für die Mitarbeiter der Stores
- Konzeption der „Instore“- und „Klassenraum-Schulungen“ unter Berücksichtigung der einzelnen Zielgruppen (Alt-System, Pächterwechsel, Neueröffnung)
- Entwicklung von speziellen Übungsaufgaben
- Präsentation des RSS im Rahmen von Vertriebsschulungen für das mittlere Management
- Schulung der Mitarbeiter/-innen von Convenience Concept
- Durchführung des RSS-Rollouts (Vorort Hardware-Installation, Parametrisierung des Systems, Einweisung der Store-Mitarbeiter)
- Bereitstellung der Ressourcen und der Infrastruktur zum Datenaustausch
- Einsatz eines mobilen Schulungsraums von SoftCom
- Durchführung zweitägiger Klassenraumschulungen für die Warenwirtschaft
- Intensiver Kommunikationsaustausch und Wissenstransfer in Form von regelmäßigen Meetings und Telefonkonferenzen

PROJEKTDURCHFÜHRUNG:

„von Anfang an im Boot“

In enger Abstimmung mit Convenience Concept **erstellte die SoftCom GmbH umfassende und nützliche Dokumentationen**, wie z.B. das Anwenderhandbuch, eine Kurzdokumentation usw.

Basierend auf den erarbeiteten Konzepten wurden die einzelnen **bundesweiten Ablösungen des bestehenden Kassensystems** sowie Pächterwechsel und Neueröffnungen in gemeinsamer terminlicher Absprache realisiert. Bereits im Zuge der technischen Umstellung erfolgten vor Ort individuelle Anpassungen, die Schulung des Kassensystems sowie eine Einweisung in die grundlegenden Funktionen von DEWAS III.

Darauf aufbauend wurde **die Warenwirtschaft im Rahmen von regionalen Klassenraumschulungen** an den verschiedenen Lekkerland-Standorten vertiefend behandelt.

Hierfür wurde von SoftCom ein **„mobiler Schulungsraum“** zur Verfügung gestellt.
Die Klassenraumschulungen wurden auf die Bedürfnisse der jeweiligen Gruppe unter Berücksichtigung des erstellten Schulungskonzeptes abgestimmt.
Seitens SoftCom kamen insgesamt fünf Personen zum Einsatz.

Im Rahmen der Klassenraumschulungen wurden den Teilnehmern neben DEWAS- Basiswissen auch **weitergehende wertvolle waren- und betriebswirtschaftliche Hinweise** gegeben. Besonders vorteilhaft erweis sich hierbei die Tatsache, dass die Trainer zum Einsatz kamen, die sowohl das Konzept als auch die Dokumentationen erstellt haben. Anregungen der Schulungsteilnehmer konnten im weiteren Projektverlauf direkt in der Praxis berücksichtigt und umgesetzt werden.

Durch einen **permanenten Informationsaustausch** aller Projektbeteiligter insbesondere in Form von mehreren Workshops konnten zeitnah Verbesserungen in den Prozessen umgesetzt werden.

Besonders vorteilhaft hat sich zudem die Bereitstellung einer speziellen Online-Lösung zum Austausch aktueller Informationen und benötigter Installations- und Dokumentationsdaten herausgestellt.

Auf Zeiten höherer Auslastung während des Rollouts hat SoftCom **unmittelbar und flexibel**, durch die Bereitstellung und Ausbildung weiterer qualifizierter Spezialisten, reagiert.

Convenience Concept hofft auf eine weiterhin sehr gute Zusammenarbeit und bedankt sich für die bisher erbrachten sehr guten Leistungen.

ERFOLGSFAKTOREN:

„alles aus einer Hand“

Die intensive Vorbereitung auf die speziellen Kundenanforderungen und die gemeinsam mit Convenience Concept entwickelten Prozesse haben in kürzester Zeit zum Erfolg geführt.

Hierbei haben sich die **langjährige Erfahrung, das umfangreiche Fachwissen** - in Theorie und Praxis - und das **hohe Engagement des SoftCom Teams** als besonders positiv erwiesen. Zudem konnte es auch in schwierigen Situationen **und unter hoher Belastung stets eine optimale Lösung finden**. Durch die Bereitstellung interdisziplinär qualifizierter Mitarbeiter, die sowohl über das technische Fachwissen als auch über pädagogische Fähigkeiten verfügen, konnte individuell auf die Vorkenntnisse und Bedürfnisse des einzelnen Betreibers eingegangen werden.

Somit konnte für Convenience Concept eine optimale Lösung in Bezug auf Kosteneffizienz, Kommunikation und Administrationsaufwand („alles aus einer Hand“) erreicht werden.

SoftCom
Computer- und Unternehmensberatungs GmbH

Grenzweg 11
61440 Oberursel

www.softcom.info/retail

+49 6171 580519