



Thema: Automatisierung von Geschäftsprozessen

## Besserer Service und höhere Rentabilität dank Automatisierung

### Überblick

**Land:** Deutschland

**Branche:** Handel

**Mitarbeiter:** 130

### Unternehmen

Die Spar Handelsgesellschaft mbH beliefert bundesweit Tankstellen und Kioske mit Lebensmitteln, Getränken und Snackprodukten.

### Ausgangssituation

Viele Abläufe rund um die Bestellannahme und -bearbeitung erforderten das manuelle Eingreifen der Mitarbeiter, was unnötig hohe Kosten zur Folge hatte.

### Lösung

Das auf Microsoft Dynamics NAV Version 5 basierende neue Warenwirtschaftssystem automatisierte zahlreiche Vorgänge im Bestellwesen. Handelspartner nutzen neue mobile Endgeräte mit integriertem Mobilbetriebssystem auf Basis von Windows Mobile 6 Professional.

### Nutzen

Die Abwicklung von Bestellungen per PDA, Internet, Telefon oder Fax ist weitgehend automatisiert. Die Mitarbeiter können sich verstärkt auf ihre eigentlichen Aufgaben konzentrieren. Handelspartner sehen beim Bestellen sofort, ob Artikel noch verfügbar sind.

„Unsere heutige IT-Lösung deckt sowohl alle Bestellwege als auch jede Situation unserer Handelspartner in einem einheitlichen System ab.“

Guido Woltmann, Leiter Informationsverarbeitung, Spar Handelsgesellschaft mbH

Zahlreiche Tankstellen und Kioske in Deutschland beziehen Lebensmittel, Snacks und Getränke von der Spar Handelsgesellschaft mbH. Angesichts der meist kleinen Bestellmengen müssen sämtliche Abläufe weitgehend automatisiert sein, um die Kosten gering zu halten. Daher wollte Spar mit Kunden und Partnern verstärkt über Webtechnologien und Portale kommunizieren. Die mobilen Endgeräte, über die viele Handelspartner ihre Bestellungen aufgeben, sollten zudem benutzerfreundlicher werden. Das in Eigenregie erstellte Warenwirtschaftssystem erwies sich jedoch als ungeeignet. Spar führte deshalb ein neues, branchenspezifisches Warenwirtschaftssystem ein, das auf einer Standard-ERP-Plattform aufbaut. Heute sind alle Abläufe weitgehend automatisiert. Dank der ebenfalls neuen mobilen Bestelllösung mTrade können Handelspartner bereits vor ihrer Order direkt am Regal per PDA sofort sehen, ob ein bestimmter Artikel noch im Sortiment ist. Für den Austausch mit Kunden und Partnern richtet Spar eigene Portale ein.

„Über unsere Portale sehen Handelspartner, mit welchen Artikeln sie ihren Erfolg steigern können. Das verbessert unser Geschäft – auch ohne konstante Präsenz unserer Außendienstmitarbeiter vor Ort.“

Guido Woltmann, Leiter Informationsverarbeitung, Spar Handelsgesellschaft mbH

Bereits Anfang der Neunzigerjahre hatte die Spar Handelsgesellschaft mbH begonnen, sich parallel zum Betrieb klassischer Supermärkte ein weiteres Standbein aufzubauen. Seitdem beliefert das Unternehmen bundesweit Tankstellen, Flughäfen und Kioske mit typischen Convenience-Artikeln wie Lebensmitteln, Getränken, Snacks und Sandwiches, aber auch mit einfachen Fertiggerichten und Tiefkühlartikeln. Nachdem die ehemaligen Spar-Supermärkte seit Ende 2005 von Edeka betrieben werden, konzentriert sich das in Schenefeld bei Hamburg ansässige Handelsunternehmen inzwischen ganz auf diesen Bereich. Tankstellenpächter, Flughafenshops und Kioske bestellen per Mobiltelefon (PDA), Fax, Internet oder Telefon; die Ware wird zukünftig über das Logistiknetz von Edeka umgehend zugestellt.

#### Hoher manueller Aufwand

Da das Gros der Bestellungen vergleichsweise geringe Mengen umfasst, muss Spar darauf achten, dass sämtliche Abläufe und Prozesse möglichst einfach und effizient sind, um die Kosten gering zu halten. Anforderungen, die das in Eigenregie entwickelte Warenwirtschaftssystem auf Unix-Basis (IBM AIX) nur noch bedingt erfüllte. Eine Ablösung tat gleich aus mehreren Gründen not. Das System war veraltet und unflexibel und ließ sich nicht in moderne Webtechnologien integrieren. Doch genau dieser Punkt hatte für Spar eine hohe Priorität: Das Unternehmen wollte künftig verstärkt mit Kunden und Partnern über Webtechnologien kommunizieren und sämtliche Bestellwege mit einer IT-Lösung abdecken. Mittels webbasierter Datenkanäle sollten Prozesse und Arbeitsabläufe dynamisch gestaltet werden können, um dem regelmäßigen Wandel auf dem Handelsmarkt für Lebensmittel und Convenience-Produkte besser gerecht zu werden. Seinen Handelspartnern wollte Spar außerdem die Möglichkeit bieten, selbst zu entscheiden, welche Dokumente sie auf welchem Weg erhalten möchten, etwa Ordersätze, Etiketten oder

Rechnungen. Darüber hinaus sollte die neue Lösung den bisher hohen Aufwand für Verwaltungs- und Routinetätigkeiten, wie das Bearbeiten von Faxbestellungen, deutlich reduzieren. „Unsere Mitarbeiter sollten sich verstärkt ihren eigentlichen Aufgaben widmen können“, erklärt Guido Woltmann, Leiter Informationsverarbeitung bei der Spar Handelsgesellschaft mbH.

#### Keine mobile Ordersatzabfrage

Darüber hinaus wünschte sich das Unternehmen ein neues Qualitäts- und Service-niveau beim Einsatz mobiler Endgeräte. Spar stellt vielen seiner gewerblichen Kunden PDAs zur Verfügung, damit diese ihre Bestellungen ortsunabhängig aufgeben können, zum Beispiel direkt am Regal. Da die Geräte über kein vollwertiges Betriebssystem verfügten, boten sie nur einen eingeschränkten Funktionsumfang, Ordersatzinformationen konnten beispielsweise nicht geladen werden. Für den Handelspartner war nicht in Echtzeit sichtbar, ob ein am PDA bestellter Artikel tatsächlich noch im Sortiment ist oder womöglich bereits durch ein Nachfolgeprodukt ersetzt wurde. Dies stellte sich erst beim Bearbeiten der Bestellung in der Spar-Zentrale heraus, was bisweilen umständliches Nachfragen und Korrigieren von Aufträgen erforderte. Zu guter Letzt sollte das neue System so weit wie möglich auf einer Standardsoftware basieren, um das Zusammenspiel mit anderen Anwendungen zu vereinfachen und von künftigen Softwareinnovationen zu profitieren.

#### Speziellösung für den Handel

Auf der Suche nach einer modernen Businesslösung stieß Woltmann auf die Speziallösung eines Microsoft-Partners, der iFD Engineering Joint Venture GmbH in Sofia. Sie setzt auf den bewährten Vertriebsfunktionen von Microsoft Dynamics NAV Version 5 auf und ergänzt diese um handels-spezifische Funktionen und Automatisierungslösungen.

Spar beliefert Tankstellen, Flughäfen und Kioske mit typischen Convenience-Artikeln wie Lebensmitteln, Getränken und Snacks

Foto: Spar



## Technik im Überblick

### Microsoft Dynamics NAV Version 5

Die Standardsoftware für ERP-Systeme bildet die Grundlage für die spezielle Branchenlösung des Microsoft-Partners iFD. Sämtliche Vorgänge rund um die Bestellannahme und -bearbeitung sowie die Fakturierung und der Versand von Dokumenten sind weitestgehend automatisiert.

### Microsoft Office SharePoint Server (MOSS) 2007 Standard Edition

Microsoft Office SharePoint Server 2007 ist eine Serveranwendung. Spar hat damit ein Serviceportal errichtet, über das das Handelsunternehmen schnell und einfach mit Kunden und Partnern kommuniziert.

### Microsoft BizTalk Server 2006 Standard Edition

BizTalk Server 2006 fungiert als zentrale Datendrehscheibe zwischen Kunden, Partnern und Spar. Eingehende Faxe leitet das System zur Erkennung automatisch weiter.

Insbesondere die Bereiche Auftragsannahme, Fakturierung und der Versand von Dokumenten sind hoch automatisiert. Den Spar-Handelspartnern bietet die Lösung die Möglichkeit, die Versandwege von Dokumenten und Unterlagen frei zu wählen, ob per E-Mail, als Fax oder als Ausdruck per Post, erstellt durch ein nationales Druckzentrum. Im Vergleich zu früher ist dabei eine einheitliche Optik aller Dokumente gewahrt, unabhängig vom Versandweg.

### Aktuelle Ordersatzdaten per PDA

Parallel können die Handelspartner PDAs teilweise in Form von Mobiltelefonen nutzen. Diese arbeiten nun mit der Mobilanwendung mTrade auf Basis von Windows Mobile 6 Professional, die ebenfalls eine iFD-Entwicklung ist. Unter anderem können sie dadurch aktuelle Ordersatzinformationen laden. Die Synchronisierung findet bei Bedarf automatisch bei jedem Start der Software statt. Für eine Bestellung genügt die Eingabe der Artikelnummer, die auf dem Produkt aufgedruckt ist. Auftragsannahme und Bestellabwicklung erfolgen voll-

automatisiert. Alternativ können Kunden nach wie vor sowohl über Telefon als auch per Fax bestellen.

Eingehende Faxe ordnet das neue Warenwirtschaftssystem automatisch zu, etwa als Bestellung, Aktionsbestellung oder sonstige Nachricht eines Handelspartners. Im Anschluss liest es jedes Fax mittels der darauf enthaltenen Barcodes ein. „Damit sind alle Bestellwege durch eine Lösung abgedeckt und weitestgehend automatisiert“, resümiert Woltmann.

Über Microsoft Office SharePoint Server 2007 Standard Edition, eine zusätzliche Komponente der Lösung, richtet Spar außerdem Zug um Zug Portale zur Kommunikation mit Kunden, Partnern sowie Innen- und Außendienst ein. Sie alle finden dort künftig sämtliche Unterlagen vor und können selbst entscheiden, wann sie Aktionsinformationen, Auswertungen oder Rechnungen herunterladen. Auch die Kommunikation mit dem Logistikpartner Edeka wurde schon über diesen Weg realisiert.

Zentrale Datendrehscheibe innerhalb der Gesamtlösung ist Microsoft BizTalk Server

## Weitere Informationen

### Referenzkunde

Spar Handelsgesellschaft mbH  
Osterbrooksweg 35  
22967 Schenefeld  
Tel.: 040 8394-0  
Fax: 040 8394-41163  
E-Mail: info@spar.de  
www.spar.de

### Microsoft-Partner

iFD Engineering Joint Venture GmbH  
Zar Boris III Straße 19 W  
BG-1612 Sofia (Bulgarien)  
Tel.: 00359 2 9516766  
Fax: 00359 2 9516773  
E-Mail: info\_ifd@ifd-sofia.com  
www.ifd-sofia.com



### Geschäftskundenbetreuung

Microsoft Deutschland GmbH  
Konrad-Zuse-Straße 1  
85716 Unterschleißheim  
Tel.: 0180 5 672330\*  
Fax: 0180 5 229554\*  
E-Mail: btob@microsoft.com

\*0,14 Euro/Min., deutschlandweit;  
Mobilfunkgebühren können abweichen

Weitere Kundenreferenzen  
finden Sie unter:

[www.microsoft.de/kundenreferenzen](http://www.microsoft.de/kundenreferenzen)

2006 Standard Edition. Die Lösung sorgt dafür, dass sämtliche Daten zwischen Handelspartnern, Spar und den Logistikpartnern verlässlich und in korrekter Form ausgetauscht werden. Eingehende Faxe leitet der Server automatisch zur optischen Erkennung weiter und generiert aus den Resultaten die entsprechenden Aufträge im System.

### Automatische Faxbearbeitung

Die IT-Lösung ist bereits in Betrieb, das Handelsunternehmen ist derzeit dabei, die bisherigen MDE-Geräte gegen Mobiltelefone/PDAs auszutauschen. Bis Ende 2008 soll die Auslieferung der neuen Geräte an die Handelspartner vollständig abgeschlossen sein. Spätestens dann kommen die vielen Vorteile voll zum Tragen. Dank der umfassenden Automatisierung vieler Routinevorgänge wird Spar sein Personal wesentlich gezielter zur Pflege und Entwicklung der Handelspartner einsetzen können. Künftig sollen beispielsweise 90 Prozent

aller Faxbestellungen automatisch durch das System laufen – nur jede zehnte soll noch den manuellen Einsatz eines Mitarbeiters erfordern. Dank des Portals kann Spar seine Partner, Innen- sowie Außendienstmitarbeiter und Kunden wesentlich schneller informieren und ihnen neue Funktionalitäten anbieten, etwa grafische Auswertungen, die direkt aus dem Portal heraus abrufbar sind. Handelspartner sehen beispielsweise, welche Artikel ihr Sortiment noch sinnvoll ergänzen würden.

Da das neue System auf Microsoft-Standardsoftware beruht, profitiert Spar automatisch von künftigen technischen Innovationen. Weil Betriebssystem und Anwendungen von einem einheitlichen Hersteller stammen, sind deutlich weniger Schnittstellen erforderlich. Übergänge zwischen den Systemen entfallen. Damit ist auch die Integration in die bei Spar zahlreich verwendeten Microsoft Office-Produkte gesichert, was den Aufwand für Pflege und Verwaltung der IT-Infrastruktur sehr reduziert hat.

## Software und Services

- Microsoft Dynamics NAV Version 5
- Microsoft Office SharePoint Server 2007 Standard Edition
- Microsoft BizTalk Server 2006 Standard Edition

- Microsoft InfoPath 2007

## Partner

- iFD Engineering Joint Venture GmbH