

WHITE PAPER

Retail Management System

DAS WERKZEUG ZUR OPTIMIERUNG DER GESCHÄFTSPROZESSE IM RETAIL



INHALT

Einführung zum Thema Retail Management System	3
Hybride Systemlandschaft	3
Prozesskatalog	4
Best Practice Methodik	6
Reporting im Retail	8
Merchandising and Assortment Planning (MAP)	9
Ausblick	10

Einführung zum Thema Retail Management System

Die markanteste Anforderung an ein Retail Management System (RMS) ist die Eigenschaft einer nahezu vollständigen Integration der realen Geschäftsprozesse eines Unternehmens. Produktplanung und Beschaffung, Wettbewerbsstrategien, Storelösungen, Logistik, Verteilung, Marktbeobachtung und Verkauf gehören zu den wesentlichsten Geschäftsprozessen im Retail Business.

Die namhaften RMS Systeme, wie bspw. SAP IS-Retail, bieten umfangreiche Funktionen zum Modellieren und Abbilden der realen Geschäftsprozesse in einem ERP System an. Um in einem Unternehmen ein effizientes RMS aufzusetzen, bedingt es das Vorhandensein von bereits optimierten Geschäftsprozessen. Erst wenn die Geschäftsprozesse eines Unternehmens optimiert und abgespeckt sind, können deren Abläufe durch ein effizientes RMS IT-technisch unterstützt werden.

Eine reibungslose RMS Einführung erfordert neben der Branchenexpertise auch ein fundiertes, technisches Wissen in der Umsetzung der Geschäftsprozesse. Darum ist es von besonderer Bedeutung die Komposition eines RMS zu kennen. Ein RMS besteht zu 10% aus Daten aus einem Warehouse Management System, zu 30% aus Sales & Distribution, zu weiteren 30% aus Materialwirtschaft und die restlichen 30% der Daten werden im RMS selbst produziert.

Mit der Datenbeschaffung wird das Fundament für die Modellierung der Geschäftsprozesse gelegt. Zu den Key Retail Prozessen gehören u.a.:

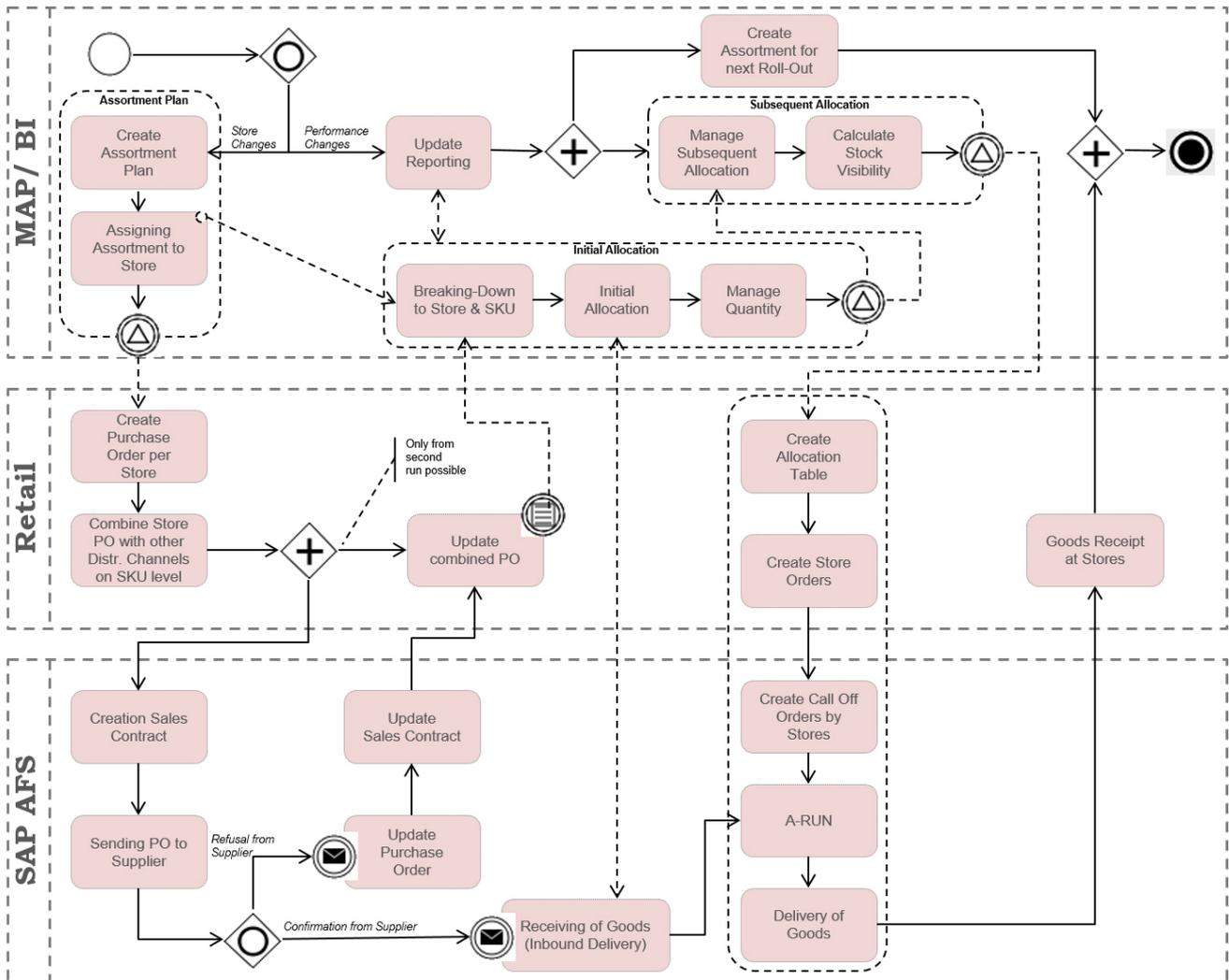
- Die Unternehmensstruktur zur Veranschaulichung der Interaktion der einzelnen Akteure eines Unternehmens
- Die Geschäftsbeziehungen mit Partnern, Lieferanten, Logistik, Industrie, Großhändlern, Kunden, etc.
- Die Stammdatenverwaltung inkl. des Artikelstammdatenmanagements
- Sortimentsplanung und -verwaltung
- Pricing & Markdown Management
- Promotion
- Allocation & Distribution
- Inventory Management
- Point of Sales (POS)

Hybride Systemlandschaft

In der technischen Systemlandschaft eines Retailers sind oft mehrere Systeme von verschiedenen Herstellern involviert. Eine systemübergreifende Integration von Geschäftsprozessen ist das Erfolgskonzept für einen transparenten, kommunikativen und expandierbaren Prozessansatz eines erfolgreichen Unternehmens.

Mit der Modellierungs- und Spezifikationsprache „Business Process Model and Notation“ (BPMN) haben wir in der Vergangenheit unseren Kunden eine transparente Sicht über deren Geschäftsprozesse verschafft. Mit der Offenlegung der Systemgrenzen entstehen neue Ideen zur Verschlinkung der Gesamtkosten und

damit auch zur Reduzierung der Gesamtkosten. Die unten eingefügte Grafik veranschaulicht eine simple Darstellung des Replenishment (Nachschub) Prozesses über die Systemgrenzen hinweg:



BI-Retail-AFS-BPMN driven by FUPCONS GmbH

Prozesskatalog

Wie bereits zuvor aufgeführt, besteht ein Retail Prozess aus mehreren Subprozessen. Dieser Fakt findet auch in der Konzeption der Geschäftsprozesse, sowie in deren Umsetzung in einem RMS eine besondere Beachtung:

Dabei werden Prozesse in äquivalente Subprozesse eingegliedert, welche wiederum durch adäquate Aktivitäten realisiert werden. Zur Konzeption von Retail-Prozessen wirf in der Pr-

axis oft ein Prozesskatalog erstellt. Nachstehend möchten wir Ihnen einen vereinfachten Prozesskatalog aus der Praxis vorstellen:

Timeline [1 year]	Process	Business Area	Involved Role(s)/ Department(s)	Task	Result	System		
Start of development up to 3 months	Product Development and Sourcing	<i>Initiated by Global Brand Strategy/ Half year Concept defined</i>				New Brand Idea		
		Product Design	Product Manager Head of Design	Collection Planning	Feasibility Study	PLM		
				Global Briefing				
				Concept Development Concept Meeting	Product Concept	PLM		
		Sourcing & Buying	Buyer, Supplier & Logistics	Prototype Development & Production	Prototype	PLM SAP AFS		
				Sourcing Planning Initial Costing	Sourcing Cost Analysing	SAP AFS		
Product Design Technical Development Sourcing & Buying	Product Manager Head of Design Planner & Buyer	Prototype Meeting Prototype Fitting	Production Concept	PLM SAP AFS				
		Sample Development Production	Sample Product	PLM SAP AFS				
		Costing	Product Cost Report	SAP AFS				
Product Management Design Sales	Product Manager Head of Design Sales & Buying	International Presentation	Acceptance Analysing	PLM SAP AFS				
		<i>Initial Targets Retail defined</i>			Consumer Scope			
		Store Management	Retail Store Planner	Retail Store Plan Creation	Demand Analyse	BI MAP		
Start of development up to 2 months*	Retail Planning	Merchandise Management	Retail Merchandise Manager	Product Plan (Retail Budget) Store Clustering & Capacity Plan	Order Quantities	BI MAP		
				Assortment Plan	Order Quantities	BI MAP		
3m up to Sales Order* [ca. 1 week]	Ordering	Product Management Merchandise Management	Product Manager Retail Merchandise Manager	Retail Line Selection	Merchandise Manager	BI MAP		
				Purchasing	Purchase Order Document	SAP Retail SAP AFS		
Start of development up to 2 months*	Wholesale Planning	Wholesale Management	Assortment Planner	WHS Budget Plan Creation	Budget Planning	BI MAP		
				Sales	Sales & Distribution	Sales Period Prognosis (SPP) Order Recommendation	Prognosis Report	SAP AFS Mobimedia
				3m up to Sales Order* [ca. 1 week]	Ordering	Sales & Marketing Sales & Distribution	Marketing Sales & Distribution	Showroom Management Sales Order Preparation
Ordering	Create & Maintain Sales Order	Sales Order Document	SAP AFS Mobimedia					
Sales Order up to Cargo Handover Date [ca. 3 months]	Procurement	Sourcing & Buying	Planner & Buyer	Demand Planning Creation Purchase Order	Demand Plan Purchase Order	SAP AFS SAP AFS		
				Purchasing Organisation	Confirmation Purchase Order	Head of Planning	Confirmed Purchase Order	SAP AFS BOSS
		Supplier	Production and Handover to Carrier	Sourcing & Buying	Ordering of Hangtags & Care Labels	Ordering	Hangtags & Care Labels	SAP AFS
				Supplier Invoice Handling	Finance	Accountant	Invoice Management	SAP AFS
		Cargo Handover Date up to Goods Availability at Warehouse [1-6 weeks]	Inbound Logistics	Logistics	Transportation Tracking Goods Arrival & Receipt Customs Clearance	Logistics	Tracking Goods	SCT
Warehouse	Receiving of Goods					WMS		
Customs	Custom Duties					AEB		
Sourcing & Buying	Supplier Performance Check and Claims Handling			Head of Logistics	Supplier Performance Analyzing	Supplier Performance Analyzing	SAP AFS	
					Quality Check	Quality Inspection Quality Claims Handling	Quality Manager	Quality Checked Goods & Services
WHS Sales	Stock Order Management	Ordering	SKU Order Planning	B-Shop SAP AFS				
Goods Availability at Warehouse up to Goods Receipt at Target Area [1 week]	Outbound Logistics	Order & Sales	Allocation	Allocator	SKU Distribution	BI MAP SAP Retail		
				Allocator	Allocation Run (ARUN)	SAP AFS		
		Logistics	Outbound Delivery Creation Credit Check Picking & Packing Value Added Services	Quality Manager Credit Manager	Outbound Delivery (OD)	Outbound Delivery (OD)	SAP AFS	
					Packaging	Packed Goods	WMS	
					Transport	Goods Delivery	SAP AFS AEB	
		Sales	Billing	Sales	Invoicing	SAP AFS		
		Finance	Customer Invoicing	Accountant	Incoming Payments	SAP AFS		
Goods Receipt at Target Area up to Goods sold to End Customer	End Customer Sales	Wholesale Sales	POS Sale (Business Partner Sale) Store Management	Sale	Selling of Goods	SAP Retail		
				Branch Office Manager	Shop Management	SAP Retail		
		Retail Sales	Goods Receipt & Stock Management Floor Management	Branch Office Manager Local Warehouse Manager	Stock Management	Stock Management	PDA SAP Retail	
					Floor Manager	Assortment Presentation	PDA SAP Retail	
					Teller	Goods Final Handover	POS SAP Retail	
					Teller	Goods Final Handover	POS SAP Retail	

Best Practice Methodik

Der Prozesskatalog dient als Leitfaden für die Realisierung der Retail Prozesse in einem RMS. Nachfolgend möchten wir Ihnen eine grobe Übersicht über die technische Modellierung der Geschäftsprozesse in einem RMS verschaffen:

Retail Artikelstammdaten

- Anlegen der Artikelstammdaten, ggf. auch ableitbar von einem Attributekatalog
- Definition von einzelnen Stufen (bzw. Segmenten) der Warengruppenhierarchie
- Zusammenführen der Hierarchiestufen zu einer Warengruppenhierarchie (Merchandise Hierarchy)
- Bestimmung der Artikeltypen
 - Einzelartikeln
 - Sammelartikel und Varianten
 - Leergut und Vollgutartikel
 - Strukturiertes Artikel
 - Wertartikel und Vorlageartikel
 - Generische und Variantenartikel
- Anlegen der Artikelstruktur

Betriebsstammdaten

- Verwaltung von Betriebsprofile
- Anlegen von Vorlagebetrieben
- Updaten der Betriebsprofile gemäß den angelegten Vorlagebetrieben
- Definition von Lagerortsteuerungen in den Vorlagebetrieben
- Hinzunahmen zusätzlicher Stammdaten für die Vorlagebetriebe
- Customizing der Vorlagebetriebe
- Gruppierung der Vorlagebetriebe zur Vereinfachung von Pflegeprozessen
- Anlegen von Betrieben entsprechend der definierten Vorlagen(gruppen)
- Anlegen von Verteilzentren (Distribution Center)
- Anlegen von Stores

Beschaffungsdaten

- Anlegen von Lieferanten
- Anlegen von Beschaffungsorganisationen
- Anlegen von Einkäufergruppen
- Anlegen von Lieferantenstammdaten
- Lieferanten Inventory
- Kunden Inventory

Sortimentsmanagement

- Festlegung der Sortimentstypen
- Anlegen von Sortimenten
- Anlegen der Layoutbausteine (Store Regale)
- Verknüpfung von Artikel und Sortiment
- Zusammenfassung der Layoutbausteine über ein Layout zu einem ganzen Warenbereich
- Zuweisung von Produkten zu einem Layoutbaustein
- Anlegen von Artikelstrukturen
- Zuordnung von Sortimenten zu Sortimentsnutzern

Retail Pricing & Promotions

- Verkaufspreiskalkulation
- Purchase Price Calculations
- Warenkorbkalkulation
- Promotion Management

Bedarfsmengenermittlung, Beschaffung und Verteilung

- Lager und Verteilzentren (DC) Management
- Aufteilung & Verteilung (Allocation & Distribution)
- Rechnungsprüfung und Abrechnung
- Cross Docking Flow
- Einlagerungsstrategien
- Kundenstrecke
- Warenbeschaffung

Point of Sales

- Store Operationen & Konnektivität
- POS Data Management
- POS Inbound Processing Engine (PIPE) und POS Outbound



Reporting im Retail

Erst wenn die Retail Prozesse effektiv umgesetzt sind, kann die Unternehmensperformance gemessen, beobachtet und ggf. nachoptimiert werden. Für eine erfolgreiche und zukunftsorientierte Unternehmensführung ist das Management auf intuitive, entscheidungsrelevante und visualisierbare Informationen in Form von Berichten angewiesen.

Die Bereitstellung von Berichten ist nicht gerade einfach und ohne Retail-Wissen nahezu unmöglich. Wir kombinieren einzigartige Branchenerfahrung mit tiefgehendem, fundiertem BI Know-how, um das Maximum an Performance aus Ihrem Retail Business herauszukitzeln. Dabei kennen wir die Knackpunkte der einzelnen Retail-Prozesse und wissen ganz genau wel-

che Prozesse und in welcher Intensität die Unternehmensperformance beeinflussen. Daher sind wir imstande mit der richtigen Reportingstrategie Ihre Unternehmensperformance zu steigern. Nachstehend ist die optimale Vorgehensweise zu einem Retail-gerechten BI Reporting illustriert:



Retail Analytics

<ul style="list-style-type: none"> + Feasibility Study Analysand + Source Cost Analyzing + Product Cost Analyzing + Customer Acceptance Analyzing 	<ul style="list-style-type: none"> + Demand Analyse + Budget Planning + Prognosis Reporting + Product Planning 	<ul style="list-style-type: none"> + Demand Planning + Purchase Order + Merchandise and Assortment + Invoice Management Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> + Article Order Planning + Goods Receiving Reporting + Supplier Performance Analyzing + Goods Delivery Reporting 	<ul style="list-style-type: none"> + Invoicing + Incoming Payments Reporting + Goods Final Handover Reporting + Delivering to Outlet Reporting
---	--	---	---	--

BI Reporting

<ul style="list-style-type: none"> + Open-To-Buy + Daily Country's Flash Sales + Retail Performance + Season Code Performance + Retail Plan 	<ul style="list-style-type: none"> + Open-To-Buy + Best Worst Seller/ Styles + Gross Margin + Stock Situation + Retail/ Wholesale Order + Retail Plan 	<ul style="list-style-type: none"> + Weekly/ Monthly Inventory + Stock on Hand + Retail/ Wholesale Order + Retail Delivery + Cargo Receiving + Location Receiving + Actual Retail Receives + Supplier Performance + Delivery Performance + Stock Transfer To Outlet + Retail Plan 	<ul style="list-style-type: none"> + Daily Country's Flash Sales + Best Worst Seller/ Styles + Retail & Season Code Performance + Gross Margin/ Markup + Sell Through + Net Sales + Sales Events + First Selling Date + Mark-Down/ Mark-up + Outlet Transfer + Traffic/ Footfall Count + Stock Situation + Retail Plan
--	---	--	---

Retail Reports driven by **FUPCONS GmbH**

Merchandising and Assortment Planning (MAP)

Einzelhändler stehen heute stärker denn je vor wachsender Konkurrenz und neuen Herausforderungen. Daher nimmt die Planung immer mehr an Bedeutung zu, welche allerdings auch zu einer immensen Steigerung der Komplexität führt. Ein flexibles und integriertes Planungssystem ist von wesentlicher Bedeutung für den Erfolg eines Unternehmens.

Mit der Waren- und Sortimentsplanung SAP MAP wird Ihnen eine vollständig integrierte Planungslösung mit umfassenden Echtzeit-Performance-Metriken, sowie einer leistungsfähigen Planungs- und Simulationsfunktion geliefert. Die MAP Applikation sorgt zusammen mit einer auf Ihre Bedürfnisse zugeschnittene BI Solution für eine anspruchsvolle Planungsfunktionalität mit tiefgehenden Analyse- und Reporting-möglichkeiten. Sie enthält umfangreiche Funktionen zur Abdeckung Ihrer Geschäftsprozesse angefangen von der Sortimentsdefinition und der Stammdaten-Planung bis hin zur Integration von ERP und Drittanbieter-Lösungen. Die enge Zusammenarbeit zwischen Planung und Reporting auf verschiedenen Unternehmensebenen ermöglicht eine Analyse der aktuellen Situation Ihres Unternehmens, um mit richtigen Verfahren und Strategien besser für die Zukunft gewappnet zu sein.

Wir unterstützen Sie bei der Bestimmung des richtigen Produktsortiments, um umsatzstarke Artikel leichter identifizieren und somit mehr Kunden gewinnen zu können. Dabei bieten wir Ihnen im Rahmen einer MAP Lösung intuitive und leistungsorientierte Funktionen zur Definition von Styles, Farbhierarchien, Größenkurven und die Integration von Produktbildern für die Sortimentsplanung von Non-Flowstyle Artikeln an. Für eine optimale und möglichst reale Planung können erstellte Planwerte mit einem Regaloptimierungssystem integriert werden, um sicherzustellen, dass die richtigen Produkte auch auf den richtigen Regalen landen. Wir stellen Ihnen Reports basierend auf Ihren Plandaten mit adäquaten KPI's zur Verfügung. So sind Sie imstande historische Planwerte als Benchmarks für Ihre aktuelle Planung zu verwenden, um möglichst ein optimales Planergebnis zu erzielen. Durch Verbinden dieser Planungs- und Ausführungsprozesse bringen wir Sie in eine ideale Position, um Gewinne zu maximieren und sich schnell auf veränderte Marktbedingungen anzupassen.



SAP MAP ist basierend auf den Best Practices „Retail Method of Accounting (RMA)” und “Cost Method of Accounting (CMA)” realisiert worden.

Ausblick

Die steigenden Anforderungen an heutige Geschäftsprozesse erfordern innovative und intelligente Maßstäbe. Deshalb ist es eine Notwendigkeit auf bewährte Strategiemethoden und etablierte Best-Practices zu setzen, um Ihre Geschäftsprozesse schlank und effizient, gleichzeitig jedoch flexibel und expansibel zu gestalten.

Der wachsende Einfluss des Internets auf die Globalisierung der Märkte einerseits, sowie die stark zunehmende Vernetzung zwischen Mensch, Applikation und Maschine andererseits haben dem heutigen Geschäftsumfeld eine deutliche Dynamik in einem stark umkämpften Markt verliehen. Wettbewerbsfähigkeit verlangt neben der hohen Flexibilität, auch eine zügige real-time Reaktion auf neue Marktbedingungen.

Überlebenskünstler von morgen sind schon heute mit strategisch optimierten Prozessen gewappnet, um aus Rohdaten zeitnah strategische Entscheidungen treffen zu können. Das ist die Erfolgsformel für morgen, wir liefern die Lösung schon heute.

Nutzen Sie diese Vorteile für Ihr Unternehmen, um Ihr Marktpotential mit Hilfe von modernen IT-Lösungen noch effizienter auszuschöpfen.



ÜBER UNS

FUPCONS GmbH ist ein dynamisches, pulsierendes Beratungsunternehmen spezialisiert auf Business Intelligence Solutions, Strategie- und Geschäftsprozessberatung.

Die Consultants der **FUPCONS GmbH** beraten Sie zu erfolgreichen Geschäftsmodellen, setzen diese nachhaltig für Sie um und vermitteln Ihren Mitarbeitern eine neue unternehmerische Vision. Darüber hinaus profitieren Sie von ihrem Wissen, ihrer einzigartigen Branchenexpertise und ihrem breitgefächerten IT Know-how.

Neben umfassender IT-Kompetenz bieten die Consultants der **FUPCONS GmbH** den Kunden auch tiefgehendes Prozess Know-how und sind somit die IT und Business Spezialisten, wenn es um mehr als nur technische Umsetzung geht. Dank dieser Symbiose verstehen die Consultants der **FUPCONS GmbH** Ihre Sprache und sind imstande Ihre Bedürfnisse durch geeignete Business Strategien umzusetzen.

PHILOSOPHIE

Eine imponierend charakteristische Philosophie bei **FUPCONS GmbH** ist gewiss die Gesinnung, dass wir stets persönlich für unsere Kunden beratend zur Seite stehen und nicht etwa nur Aufträge akquirieren, um diese apodiktisch zur Abarbeitung zu delegieren. Beratung ist für uns eine Leidenschaft, eine Art Liebhaberei. Und das seit mehr als 10 Jahren.

Unternehmerisches Denken erfordert ein hohes Maß an Expertise, Persönlichkeit und Integration. Die Kunst besteht darin die Krönung dieser Attribute optimal gerecht zu werden.

Expertise: From BI to an Intelligent Business

Wir verfügen über eine einzigartige Branchenexpertise, fundierte IT Kenntnisse und ausgezeichnete Praxisnähe.

Persönlichkeit: Vertrauen Sie unseren Beratungsstil
Eine ehrliche und visionäre Persönlichkeit ist für uns das oberste Gebot. Unsere Berater tragen gewissenhaft zum Erfolg Ihres Unternehmens bei. Unsere Prinzipien sind einfach; Ihre Bedürfnisse zu verstehen und sie effizient umzusetzen. Mit uns sprechen Sie stets auf Augenhöhe.

Integration: Unsere Hand ist ausgestreckt

Der Grundsatz der Beratung liegt in der sozialen, dialogführenden Interaktion. Um dieser Devise gerecht zu werden, ist die Etablierung eines Kontextes zur partnerschaftlichen Integration von Bedeutung. Eine astreine Beratung beansprucht eine enge, vertrauensvolle Freundschaft.



Business & IT Consulting for an Intelligent Business – Darin liegt unsere Stärke!

Wenn Sie mehr über unseren Service erfahren möchten, kontaktieren Sie uns unter: info@fupcons.com
Bredelaerstr. 63, 40474 Düsseldorf | Phone: +49 (0) 211 - 260097 60 | Fax: +49 (0) 211 - 260097 61