

Gefördert durch:



Bundesministerium
für Wirtschaft
und Technologie

aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Pflichtenheft

Projekttitle:

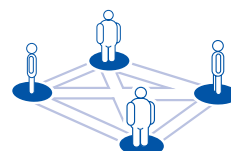
Einführung von Category Management, um die
Zukunft eines unabhängigen, inhabergeführten
PBS-Fachhandels zu sichern

(Einführung der eBusiness-Anwendung xy, um das grundsätzliche
unternehmerische Ziel xy zu erreichen)

Fügen Sie hier Ihr Firmenlogo ein.

Version: V1

Stand (Datum): 02.11.2012



Projektleitung

Name Ihre Firma

Firma _____

Ort _____

Telefon _____

eMail _____

Beteiligte Partner

Name (externe/interne) Dienstleister

Firma _____

Ort _____

Telefon _____

eMail _____

und/oder

Beteiligte Partner

Name eBusiness-Experte/Consultant

Firma _____

Ort _____

Telefon _____

eMail _____

und/oder

Beteiligte Partner

Name Kooperationspartner/Partner in der Wertschöpfungs-, Lieferkette

Firma _____

Ort _____

Telefon _____

eMail _____

Diese Vorlage haben wir verwendet, um die Ergebnisse einer PROZEUS ProzessBegleitung in ein Pflichtenheft einzupassen. Zum Schutz von sensiblen Daten haben wir das Unternehmen anonymisiert. Sie haben jederzeit die Möglichkeit, uns über info@prozeus.de eine Anfrage zu dieser Ausfüllhilfe zu senden – wir werden gerne den Kontakt zum Unternehmen für Sie herstellen!

Inhaltsverzeichnis

1. Ist-Analyse der Ausgangssituation	4
1.1. Kurzbeschreibung der Unternehmenssituation	4
1.2. Organisation – Ausgangslage	5
1.3. Technik – Ausgangslage	5
1.4. Datenmanagement – Ausgangslage	6
1.4.1. Standards	8
1.4.2. Sicherheit	9
1.5. Personal – Ausgangslage	10
2. Beschreibung der geplanten eBusiness-Anwendung	11
3. Skizzierung des Sollzustands und Ermittlung der Anforderungen	12
3.1. Organisation – Sollzustand	12
3.2. Technik – Sollzustand	12
3.2.1. Schnittstellen	13
3.2.2. Handbuch	12
3.2.3. Wartungsbedingungen, Updates	14
3.3. Datenmanagement – Sollzustand	14
3.3.1. Standards	15
3.3.2. Sicherheit	16
3.4. Personal – Sollzustand	16
3.4.1. Anwenderqualifikation, Personalschulung	17
4. Planung der Umsetzungsschritte in einem Arbeits- und Zeitplan	18
4.1. Arbeitspakete und Meilensteine	18
4.2. Projektteam	18
4.3. Arbeits- und Zeitplan	19
4.4. Inbetriebnahme und Einsatz	20
5. Aufstellung von Kostenplan und Erfolgskontrolle für das Projekt	20
5.1. Kostenplan	20
5.2. Erfolgskontrolle	21
5.2.1. Messbare Erfolgsfaktoren	21
5.2.2. Nicht messbare Erfolgsfaktoren	21

1. Ist-Analyse der Ausgangssituation

Im ersten Teil des Pflichtenheftes wird der Status quo des Unternehmens zum Zeitpunkt des Projektbeginns festgestellt. Dazu wird das Unternehmen im Hinblick auf die Organisationsstruktur, die eingesetzte IT-Technik, das Datenmanagement und die Personalsituation beleuchtet.

1.1. Kurzbeschreibung der Unternehmenssituation

Kurzbeschreibung der aktuellen Unternehmenssituation zum Zeitpunkt des Projektbeginns

Beispiel:

Das Unternehmen xy wurde im Jahr xy gegründet und wird seit dem Jahr wxyz von Herrn xy geleitet. Seit mehreren Jahren ist das Unternehmen als PRISMA-Service-Center (PSC) aktiv. PSCs sind leistungsstarke, regionale PBS-Großhandlungen, die ihre Kunden in allen Belangen unterstützen und ihnen eine perfekte Sortiments- und Lieferleistung anbieten. Als Kooperationspartner bietet das Unternehmen zusätzliche Leistungen in Form von Marktbearbeitungskonzepten für den modernen PBS-Fachhandel.

Das Unternehmen xy kauft bei Industrielieferanten und verkauft an Wiederverkäufer (kleine und mittlere PBS-Fachhändler). Das Unternehmen führt rund 35.000 PBS-Fachhandelsartikel ständig im Sortiment und verfügt somit über eine hohe Lieferbereitschaft. In einem Artikel-Lieferanten-Pool hat das Unternehmen weitere ca. 200.000 Beschaffungsartikel im Sortiment. Jährlich werden ca. 10.000-15.000 neue Artikel ins Sortiment aufgenommen, die aber nicht alle als Lagerartikel geführt werden.

Es werden jährlich zu den Logistikzentren aller Partner über 1,186 Millionen Pakete aus über 700.000 Kundenaufträgen mit insgesamt über 7 Millionen Positionen zum Versand gebracht. Insgesamt stehen 35.050 qm Lagerfläche zur Verfügung. In enger, partnerschaftlicher Zusammenarbeit mit den regional tätigen Transportdienstleistern werden alle Sendungen flächendeckend mit einem hohen Servicelevel innerhalb von 24 Stunden ausgeliefert, regional teilweise sogar schneller.

Im Jahr 2010 hat sich das Unternehmen entschlossen zukünftig Category Management für den PBS-Fachhandel einzuführen. Damit unterstützt das Unternehmen xy ganz besonders den mittelständischen PBS-Fachhandel und schafft die Basis zur Zukunftssicherung eines unabhängigen, inhabergeführten PBS-Fachhandels.

Nur ca. 10 Prozent aller PBS-Fachhandelskunden des Unternehmens xy setzten aktuell eine Warenwirtschaft ein. Daher lassen sich aktuell für fast 90 Prozent der Kunden keine validen Auswertungen über Bestand und Abverkaufsinformationen durchführen. Im Rahmen eines Pilot-Projektes hat das Unternehmen xy bereits erste sehr positive Erfahrungen mit Category Management sammeln können.

1.2. Organisation – Ausgangslage

Darstellung der Unternehmensbereiche und -strukturen, die durch die geplante eBusiness-Anwendung berührt werden.

Beispiel:

Die Geschäftsführung hat sich entschieden, Category Management erfolgreich und nachhaltig im Unternehmen einzuführen. Die hierfür notwendigen organisatorischen Änderungen wurden im Rahmen eines Pilot-Projektes definiert.

Um im Rahmen des Category Managements-Prozesses alle internen und externen Schnittstellen optimal managen zu können, hat sich die Geschäftsführung entschieden, organisatorisch zwei neue Stellen im Unternehmen für das Thema Category Management zu schaffen.

Eine Stelle wurde im Bereich EDV/IT zur Betreuung der Fachhändler geschaffen und eine weitere Stelle speziell für die Gesamtkoordination der CM-Aktivitäten. Hierdurch sollen einerseits die internen Schnittstellen von Einkauf, Marketing und Vertrieb und die externen mit den Fachhändlern optimiert werden.

1.3. Technik – Ausgangslage

Erfassung der bestehenden EDV-Landschaft und möglichst detaillierte Beschreibung der gesamten Systemarchitektur!

Beispiel:

Aktuell nutzt das Unternehmen xy als eigenes Warenwirtschafts- und Lagerwirtschaftssystem das Produkt xy von der Firma xy.

Bei seinen Händlern setzt Unternehmen xy als Warenwirtschafts- und Kassensystem das Produkt xyz ein.

Informationen mit den Lieferanten, wie Stammdaten und Bestellungen werden mit angeschlossenen Lieferanten über den Bestell- und Stammdatenpool für den PBS-Fachhandel und mit den nicht angeschlossenen Lieferanten per Telefon, Fax und eMail ausgetauscht.

1.4. Datenmanagement – Ausgangslage

Detaillierte Darlegung der für die eBusiness-Anwendung relevanten Daten inklusive Datenformate, Datenmengen, Zugriffshäufigkeiten!

Beispiel:

Darstellung der aktuell beim Unternehmen xy eingesetzten Systeme, sowohl intern als auch für den PBS-Fachhandel:

Warenwirtschafts- und Lagerwirtschaftssystem des Unternehmens xy:

Aktuell unterscheidet das Unternehmen xy im Datenmanagement zwischen der Einkaufs- und der Verkaufssicht. In der Warenwirtschaft sind aktuell 700 Einkaufsgruppen für die ca. 235.000 Artikel hinterlegt. Aus Verkaufssicht sind laut aktueller Planung 5 Kategorien mit insgesamt 19 Subkategorien geplant.

Jährlich werden beim Unternehmen xy ca. 10.-15.000 neue Artikel angelegt. Die Stammdatenanlage für Neuheiten erfolgt heute für ca. 100 von 300 Lieferanten mittels des Bestell- und Stammdatenpools für den PBS-Fachhandel. Für weitere ca. 200 Lieferanten werden die Stammdaten auf sehr unterschiedliche Weise übertragen: Fax, eMail, AD-Info, etc.

Systeme für den PBS-Einzelhandel:

Warenwirtschafts- und Kassensystem xy

Durch dieses System lässt sich die Umstellung von einem einfachen Registrierkassensystem schnell und ohne großen Einrichtungsaufwand auf ein Scannerkassensystem bewältigen. Aktuell verfügen aber nur ca. 10 Prozent aller Handelskunden des Unternehmens xy über ein Warenwirtschafts-/Kassensystem. Das hier benannte System ist mit Hilfe von Fachhändlern gewachsenes System.

Der modulare Aufbau bringt individuelle Einsatzmöglichkeiten, je nach Anforderung und Geschäftsstruktur. Die Stammdatenlieferung erfolgt automatisch vom Unternehmen xy. Das Programm ist nicht nur für reine PBS-Fachhändler optimal, sondern auch für Unternehmen mit Streckengeschäft oder Buchhandlung.

Es ist ideal für alle, die ihre Daten gerne unabhängig vom Internet halten wollen und sich ein mitwachsendes System wünschen. Das modular aufgebaute Programm eröffnet den Nutzern alle Vorteile des Unternehmens xy als Systemgroßhändler:

- Gesamtüberblick über das komplette Warensortiment
- Einfache und schnelle **Artikelsuche**
- **Individuelle und mengenabhängige Preisinformationen**
- **Verfügbarkeitsanzeige** zu jedem Artikel
- **Pflege der Artikel-Stammdaten online** durch das Unternehmen xy
- Tagesaktuelle Information über Lieferrückstände
- Farbige Produktabbildungen
- Variantenreiche Kalkulation der Verkaufspreise



- Professionelle Abwicklung im Streckengeschäft
- Datenexport über Schnittstelle im Excel-Format „csv“
- Integriertes Nachrichtensystem

Kassensystem xy

Mit der Kasse xy greifen die Kunden direkt auf die automatisch gepflegten Stammdaten zu. Gebucht wird vorzugsweise auf Artekelebene und, wenn notwendig, auf Warengruppenebene. Das Kassensystem ist voll integriert in die angeschlossene Warenwirtschaft. Es können aus der Kasse heraus Rechnungen der Faktura als bezahlt verbucht werden oder andersherum, Ware ausgegeben und bei dem entsprechenden Kunden als Lieferschein verbucht werden. Natürlich bietet das System alle erforderlichen Auswertungs- und Kassenlisten. Das Modul kann auch als autarkes Kassensystem genutzt werden.

Webbasierte Bestell- und Informationsplattform

Diese rein webbasierte Bestell- und Informationsplattform bietet alle Funktionalitäten, die zur schnellen und unkomplizierten Abwicklung von Bestellungen nötig sind. Im Tagesgeschäft des Fachhandels sind schnelle, aktuelle und aussagekräftige Informationen für den Wareneinkauf oft entscheidend. Einerseits gilt es, die internen Prozesse so einfach und schlank wie möglich zu halten, andererseits muss immer schneller auf sich verändernde Kundenwünsche reagiert werden. Dabei kann diese Plattform den Händler optimal unterstützen.

Ausgefeilte Suchalgorithmen und eine neuartige Synonymsuche helfen dabei, die gewünschten Artikel schnell zu finden, selbst wenn nicht die genaue Schreibweise nicht bekannt ist.

Die Plattform ist „live“ an das Warenwirtschaftssystem der Firma xy angebunden. Das bedeutet, dass alle Bestandsinformationen und Preise in Echtzeit angezeigt werden und somit immer top-aktuell sind.

In der Plattform hat der Anwender Zugriff auf die Rechnungs- und Auftragshistorie. Damit kann er bis zu drei Jahre „zurückblicken“.

Zudem ist die Plattform an Tracking-Systeme angeschlossen. Auf diesem Weg kann man ganz einfach nachverfolgen, wo sich der Auftrag im Moment befindet.

Über den Artikel-Lieferanten-Pool hat das Unternehmen xy über 200.000 Artikel gelistet, die die Kunden genauso einfach bestellen können, wie die ca. 35.000 Lagerartikel. Er stellt außerdem die Preisinformation und eine Abbildung des Artikels zur Verfügung.

Mit der webbasierte Bestell- und Informationsplattform inklusive Lieferanten-Artikel-Pool können die Fachhändler ganz einfach Ihre Bestellung an Ihren Kunden direkt schicken lassen. Das Unternehmen xy tritt dabei an keinem Punkt in Erscheinung – für die Kunden sieht es so aus, als käme das Paket direkt vom Fachhändler. Über 1.000 Fachhändler nutzen bereits das komfortable System. ▶

Bestellsystem des Unternehmens xy

Das Bestellsystem des Unternehmens verbindet die Geschwindigkeit des althergebrachten Bestellbuches mit der Sicherheit und der Aussagekraft des Warenwirtschafts- und Kassensystems.

Anwendung: Das mobile Gerät aus der Ladestation entnehmen, GTIN/Barcode scannen, Menge eintippen, fertig! Die Übertragung an das Bestellsystem startet auf Knopfdruck vollautomatisch. Das ist so einfach, dass das Nachbestellen ohne Bedenken einer ungelerten Aushilfe überlassen werden kann. Vor dem Absenden an das Unternehmen lässt sich die Bestellung am PC überarbeiten.

So kommen die Händler in den Genuss der Vorzüge einer elektronischen Bestellung, ohne dass sie vom Tagesgeschäft abgehalten werden:

- Drastische Erhöhung der Lieferqualität (weniger Retouren, weniger Ärger)
- Sofortige Lagerbestandsinformationen vom Unternehmen xy
- die individuellen EKs und VKs sofort im Überblick (nur im Chefmodus)
- Volle Kontrolle über den Auftragswert
- Zeitersparnis bis zu 100 Stunden pro Jahr (entspricht ca. 1.000 Euro Lohn einer Aushilfskraft)
- Die Erhöhung des Bestellrhythmus erspart durchschnittlich 5.800 Euro an Lagerzinsen

CRM-System des Unternehmens xy

Beim Unternehmen xy kommt das CRM-System der Firma xy zum Einsatz. Es enthält eine umfassende Kundenakte, in der alle Informationen und Interaktionen mit dem Kunden festgehalten sind. Individuell programmierte Anpassungen dienen den speziellen Anforderungen des PBS-Großhandels, insbesondere im Bereich der Call-Center-Agents und Außendienstmitarbeiter.

1.4.1. Standards

Beschreibung der aktuell eingesetzten eBusiness-Standards sowie „hausinterner“ Klassifikationen oder Materialschlüssel!

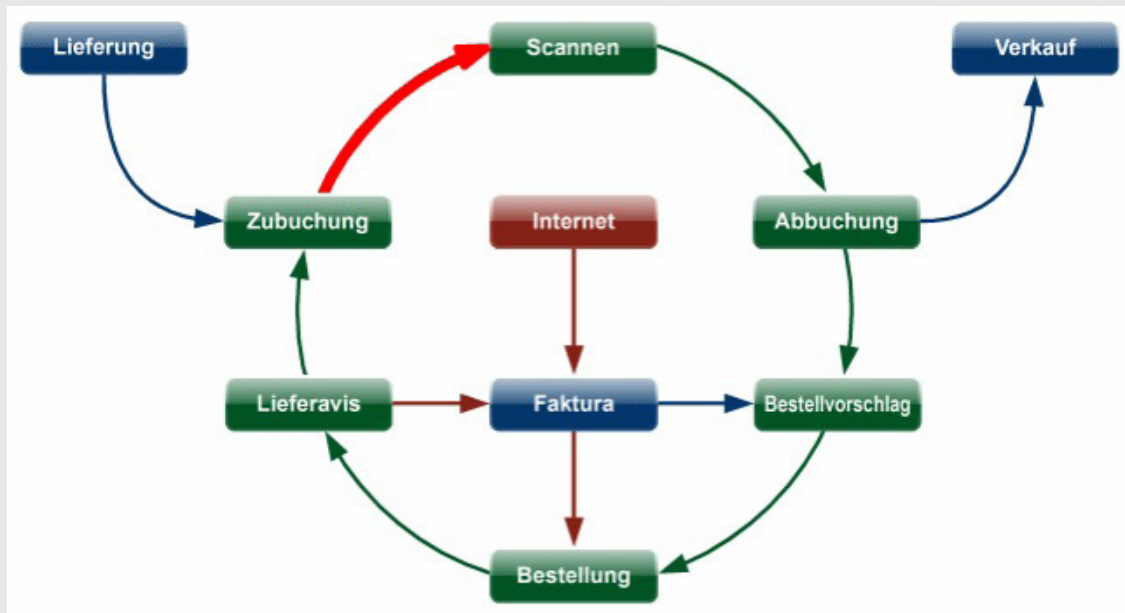
Beispiel:

EDI:

Das Unternehmen xy nutzt zur Bestelloptimierung und für das Stammdatenmanagement den Bestell- und Stammdatenpool der teilnehmenden Lieferanten.

Dieser existiert auch als WebEDI-Version sprich als browserbasierte Plattform zum Austausch von elektronischen Dokumenten für die PBS-Branche. Orders werden so für ca. 100 Lieferanten per EDI abgewickelt.

Der Bestell- und Stammdatenpool ist DIE eBusiness-Plattform der PBS-Branche. Neben aktuellen Artikelstammdaten erhalten die Händler ausführliche Produktinformationen, kundenindividuelle Einkaufspreise sowie zu jedem Artikel entsprechende Mediendaten in Web- und Druckqualität. ▶



Gruppieren werden die Produkte mittels eCl@ss. eCl@ss ist ein hierarchisches System zur Gruppierung von Materialien, Produkten und Dienstleistungen nach einem logischen Schema in einer Detaillierung entsprechend der produktspezifischen Eigenarten, die sich mittels normenkonformer Merkmale beschreiben lassen.

1.4.2. Sicherheit

Aufführung der Maßnahmen zur Datensicherung (wie Firewall, Backup, Serverstabilität) und zur Berücksichtigung des Datenschutzes!

Beispiel:

Das Thema Datensicherheit wird beim Unternehmen xy sehr ernst genommen.

Die Rechner- und Serverinfrastruktur ist durch ein umfassendes Konzept von mehrstufigen Firewalls, Online-Virenschannern und Berechtigungssystemen geschützt. Geschäftskritische Anwendungen wie das CRM-System sind über ein fein justiertes Rechtesystem abgesichert. Die Verbindungen mit Außenbüros sind über VPN gesichert. Tägliche Backups aller Server werden außer Haus gelagert.

Über die Einhaltung der Datenschutzgesetze wacht ein Datenschutzbeauftragter.

1.5. Personal – Ausgangslage

Erfassung der Personen inklusive Funktionen und Zuständigkeiten, die an den zu optimierenden Prozessen beteiligt sind!

Beispiel:

- **Category Management:**

Bis zum 2010 wurden hierfür anfallende Tätigkeiten auf verschiedene Mitarbeiter verteilt. 2010 entschied sich das Unternehmen xy, die Position einer Category Managerin zu schaffen, um die Aktivitäten intern zu bündeln. Mit Herrn/Frau xy wurde ein interner Mitarbeiter für das Thema abgestellt.

- **EDV/IT:**

Im EDV/IT-Bereich wurde im Jahr 2010 mit Herrn/Frau xy ein Mitarbeiter aus dem Bereich EDV für das Thema speziell geschult.

- **Vertrieb:**

Ausgewählte Mitarbeiter sind im Rahmen eines Pilotprojekts bereits geschult worden. Bei der Mehrzahl des Vertriebsteams wurde die CM-Qualifizierung als wichtiger Erfolgsbaustein definiert.

2. Beschreibung der geplanten eBusiness-Anwendung

Nachdem die Ausgangslage des Unternehmens analysiert wurde, werden die geeigneten eBusiness-Anwendungen festgelegt und definiert. Die gewünschten Anforderungen werden vom Unternehmen gemeinsam mit dem unterstützenden IT-Dienstleister beschrieben und festgelegt.

Bedenken Sie, dass das Pflichtenheft Grundlage für den Vertrag mit dem IT-Dienstleister ist – nur die Anforderungen, die im Pflichtenheft aufgeführt sind, werden bei der Umsetzung des Projekts berücksichtigt!

Beispiel:

Produktinformationsmanagementsystem PIM

Aufgrund des hohen Aufwandes bei der Artikelneuanlage wurde beschlossen in 2011 ein Produktinformationsmanagementsystem einzuführen. Ziel: Pflege der neu anzulegenden Artikelstammdaten direkt durch die Lieferanten, die nicht an die Bestell- und Informationsplattform angeschlossen sind. Aktuell sind dies ca. 200 Lieferanten. Der Zugriff erfolgt durch ein Vendor-Portal

Warenwirtschaftssystem des Unternehmens xy

Die eigene Warenwirtschaft soll auf die CM-Prozesse ausgelegt werden. Hierfür ist eine Zuordnung aller bestehenden und neuen Artikel zu den CM Kategorien und Subkategorien und Modulgruppen erforderlich. Die Kennzeichnung erfolgt in Lukas über Kondition.

Bewegungsdaten:

Warenwirtschafts- und Kassensystem

Schaffung einer Schnittstelle für den reibungslosen Datenexport für die teilnehmenden Fachhändler. Definition der benötigten Bewegungsdaten für den zukünftigen Prozess: Umsatz, Absatz, Anzahl Bons je Artikel, Durchschnittsbons, Warengruppenumsätze. Definition der im Rahmen von CM benötigten Reports

ORDERS und INVOIC

Orders werden heute auf der Bestellseite der webbasierten Bestell- und Informationsplattform für ca. 100 Lieferanten abgewickelt. Die Möglichkeit Orders mit den anderen Lieferanten auszutauschen, soll ausgebaut werden. Hier könnte exemplarisch mit einem Lieferanten das elektronische Bestell- und Rechnungsverfahren eingeführt werden.

3. Skizzierung des Sollzustands und Ermittlung der Anforderungen

Im Folgenden wird der geplante Sollzustand nach Umsetzung des Projekts beschrieben. Analog zur Beschreibung der Ausgangslage wird die Umsetzung in die Abschnitte Organisation, Technik, Datenmanagement und Personal untergliedert.

3.1. Organisation – Sollzustand

Darstellung der geplanten Veränderungen der Unternehmensbereiche und -strukturen, die durch die eBusiness-Anwendung realisiert werden sollen.

Beispiel:

Die Organisation soll zukünftig wesentlich stärker an den CM-Prozessen ausgerichtet werden. Dies bedeutet, dass alle Bereiche, also Einkauf, Marketing und Vertrieb eingebunden werden.

Durch die Schaffung von zwei neuen Planstellen für CM wird die Bedeutung des Themas deutlich.

Die Organisation soll sowohl die internen, als auch die externen Anforderungen und Prozesse bedienen können. Dies bedeutet vor allem, dass die Organisation einen Roll-out Prozess und eine dauerhafte Begleitung erfolgreich umsetzen kann.

3.2 Technik – Sollzustand

Beschreibung der Anforderungen an die Hard-/Software-Installationen, an notwendige Anpassungsprogrammierungen und Definition der geplanten Datenorganisation.

Beispiel:

Warenwirtschaft:

Möglichkeit eines reibungslosen Datenaustauschs mit den PBS-Fachhändlern

PIM:

Einführung von PIM, dem Produktinformationsmanagementsystem in 2011. Ziel: Pflege der neuanzulegenden Artikelstammdaten direkt durch die Lieferanten, die nicht an die webbasierte Bestellplattform angeschlossen sind.

VMI + Continuous Replenishment:

Endstufe

Mit ca. 300 Lieferanten soll eBusiness betrieben werden. Mit ca. 1.500 Kunden soll eBusiness betrieben werden. Für den eBusiness Prozess kommen neben den ca. 35.000 Lagerartikeln, ca. 200.000 Beschaffungsartikeln in Frage.

3.2.1 Schnittstellen

Beschreibung der neu entstehenden bzw. veränderten Schnittstellen zwischen EDV-Systemen, neuen Benutzerschnittstellen und des elektronischen Datenaustauschs mit (unternehmens-) externen Systemen.

Beispiel:

Lieferanten:

- PIM

Der Stammdatenaustausch mit Lieferanten, die nicht an das webbasierte Bestellportal angeschlossen sind, soll über das Vendor-Portal erfolgen. Die Lieferanten sollen dabei die Möglichkeit haben, ihre eigenen Katalog- bzw. Stammdaten in verschiedenen Formaten hochzuladen, u. a. BMEcat.

- eBusiness-Plattform der PBS-Branche

Der Stammdatenaustausch soll weiter optimiert werden. Neben den reinen Artikelstammdaten sollen zukünftig auch Preisinformationen möglichst automatisiert übernommen werden.

Fachhändler:

- Warenwirtschafts- und Kassensystem

Neben dem bereits implementierten Austausch von Artikelstammdaten und Orders sollen zukünftig Abverkaufsdaten mit den Fachhändlern über das Warenwirtschafts- und Kassensystem ausgetauscht werden.

- Sonstige Systeme

Aufgrund der immer größeren Verbreitung von Kassen- und Warenwirtschaftssystemen soll der Stammdaten- und Orders-Austausch mit den verbreiteten Systemen weiter ausgebaut werden.

3.2.2 Handbuch

Um das neue System handhaben und pflegen zu können, ist ein detailliertes Handbuch notwendig. In diesem sollten zwingend folgende Dinge enthalten sein:

Festlegung, wann, in welcher Art, in welchem Umfang und vom wem ein Handbuch erstellt werden soll. Zusätzlich Festlegung von klaren Regelungen zur Dokumentationspflicht des (externen) Dienstleisters, die bereits während der Projektdurchführung eingehalten werden muss.

Beispiel:

An dieser Stelle wird auf Folgendes verwiesen:

Alle o.g. Änderungen und Erweiterungen werden im Rahmen von sog. Release-Infos als Ergänzung zur bestehenden Dokumentation festgehalten. Die Dokumentation erfolgt durch die Dienstleister.

3.2.3 Wartungsbedingungen, Updates

Die Regelung der Wartung und Weiterentwicklung der neuen Systeme wird in der Regel im Lizenz- oder Leasingvertrag mit dem (externen) Dienstleister geregelt. An dieser Stelle bitte auf diesen hinweisen.

Hinweis: Achten Sie im Sinne der Investitionssicherheit darauf, dass insgesamt ein langfristiger Support/Service gewährleistet wird!

Beispiel:

An dieser Stelle wird auf Folgendes verwiesen:

Die Wartungen und Updates werden über bestehende Software-Service-Verträge geregelt.

3.3 Datenmanagement – Sollzustand

Beschreibung der neuen Daten und Formate (Datenformate, Datenmengen, Zugriffshäufigkeiten).

Beispiel:

PIM:

- Einführung eines Produktinformationsmanagementsystems in 2011
- Ziel: Pflege der neuanzulegenden Artikelstammdaten direkt durch die Lieferanten, die nicht an die Bestellplattform angeschlossen sind.

Warenwirtschaftssystem des Unternehmens xy:

- Zuordnung aller bestehenden und neuen Artikel zu den CM Kategorien, Subkategorien und Modulgruppen
- Kennzeichnung von CM-Artikeln (die in den Modulen enthalten sind) in:
 - Dispoprogramm/Dispolisten
 - Auftrag (also auch auf den Belegen, d.h. Lieferschein, Rechnung)
 - Shop
- Kennzeichnungsfelder sollen in der Rechnungshistorie mitgeführt werden
- Kennzeichnung der Kunden, die im CM mitmachen und welche Module genutzt werden
- Wareneintragsliste: Kennzeichnung der Regalmodulnummer, auch auf dem Lieferschein
- Sortimentsausschuss: Planung eines Sortimentsausschuss unter Teilnahme des Unternehmens xy und dessen Händlern



Bewegungsdaten:

Warenwirtschafts- und Kassensystem:

- Schaffung einer Schnittstelle für den reibungslosen Datenexport für die teilnehmenden Fachhändler
- Definition der benötigten Bewegungsdaten für den zukünftigen Prozess
- Umsatz, Absatz, Anzahl Bons je Artikel
- Durchschnittsbon, Warengruppenumsätze
- Definition der im Rahmen von CM benötigten Reports
- Cross-Selling: Aufpoppen eines Hinweises an der Kasse für die Verkäuferin mit Cross-Selling Hinweisen, wie z.B. häufigste Verbundkaufrate („Dieser Artikel X wird auch mit dem (Zusatz-)Artikel Y gekauft“), oder kundenspezifischer Hinweis über CRM-System

Web-basierte Bestell- und Informationsplattform:

Kennzeichnung der Artikel in der Suche und evtl. Kennzeichnung der Artikel in Belegen/Historie

Mobiles Bestellsystem des Unternehmens:

Anzeige von Modul, Category, Regal

CM-Projektdatenbank:

Nutzung einer CM-Projektdatenbank, um die Abverkaufsdaten der beteiligten Fachhändler auswerten zu können.

ORDERS und INVOIC:

Orders werden heute auf der Bestellseite mit dem Portal für ca. 100 Lieferanten abgewickelt. Die Möglichkeit Orders mit den nicht an das Portal angeschlossenen Lieferanten auszutauschen, soll ausgebaut werden. Hier könnte exemplarisch mit einem Lieferanten (z. B. Braun & Company) das elektronische Bestell- und Rechnungsverfahren eingeführt werden.

3.3.1 Standards

Beschreibung der neu zu implementierenden Standards.

Beispiel:

EDI:

- Das Unternehmen xy will verstärkt EDI-Standards einsetzen (ORDERS, INVOIC)
- Neben der bisher für ca. 100 Lieferanten genutzten Plattform sollen zukünftig weitere Lieferanten auf EDI umgestellt werden.

Hierfür kann ggf. eine Umsetzungsinitiative mit Unterstützung der GS1 Germany durchgeführt werden.

3.3.2 Sicherheit

Im Rahmen der eigenen Organisationsrichtlinien müssen auch die Richtlinien und Verfahrensanweisungen zur Rückverfolgbarkeitssystematik schriftlich dokumentiert werden. Dies mit dem Zweck, ein durchgehendes Qualitätsmanagement zu sichern.

Zusätzlich müssen an dieser Stelle die Maßnahmen zur Datensicherheit und zum Datenschutz niedergelegt werden, die den gesetzlichen Regelungen Rechnung tragen!

Beispiel:

Das Sicherheits- und Sicherungskonzept soll Anfang 2011 komplett überarbeitet werden. Im Rahmen der Aktualisierung eines Datenbankservers wird die Sicherheitsarchitektur umgestellt.

3.4 Personal – Sollzustand

Erfassen Sie an dieser Stelle, welche Personen an den veränderten Prozessen beteiligt sind und welche Berechtigungs- und Genehmigungskonzepte den verschiedenen Mitarbeitergruppen zuzuordnen sind!

Beispiel:

Category Management:

Die neugeschaffene Position des Category Manager soll in- und extern Ansprechpartner/in für CM werden.

Einkauf:

Der Einkauf soll zukünftig bei der Neulistung von Artikeln stärkere die CM-Sicht berücksichtigen und aus Kundensicht zusammengehörende Sortimente zusammenstellen. Das hierfür notwendige Know-how wird durch das Unternehmen xy aufgebaut.

Vertrieb:

Die Vertriebsmitarbeiter sollen CM-Berater der PBS-Fachhändler werden. Dadurch sollen Sie dem Fachhändler einen Mehrwert liefern, der zukünftig eine höhere Abverkaufsorientierung am POS hat.

3.4.1 Anwenderqualifikation, Personalschulung

Legen Sie hier die notwendigen Mitarbeiterschulungen fest, für die zukünftigen Anwender der neuen Systeme. Beschreiben Sie, wer in welchem Umfang wen schulen wird!

Beispiel:

Alle am CM-Prozess beteiligten Mitarbeiter sollen die notwendige Qualifizierung erhalten.

Category Management:

CM-Coaching der CM-Mitarbeiterin im Rahmen des CM PBS-Projektes mit der Firma xy

Vertrieb:

Grundqualifikation durch einen 1-tägigen CM Vertriebsworkshop/Coaching für die gesamte Vertriebsabteilung

EDV/IT:

CM-Coaching des Verantwortlichen im Rahmen des CM PBS-Projektes mit der Firma xy und interne Maßnahmen

4. Planung der Umsetzungsschritte in einem Arbeits- und Zeitplan

Ein möglichst detaillierter Arbeits- und Zeitplan ist notwendig, um das Projekt ohne Verzögerungen umsetzen zu können. Es sollte sowohl die Dauer, die terminliche Festlegung als auch die personelle Besetzung detailliert geplant werden. Außerdem sollten Urlaubszeiten, Reservezeiten für Krankheiten, anstehende Dienstreisen, arbeitsaufwändige Tätigkeiten wie z. B. Jahresabschluss und Messebesuche, soweit dies vorab möglich ist, Berücksichtigung finden.

4.1. Arbeitspakete und Meilensteine

In der Praxis hat sich die Planung von Arbeitspaketen bewährt. Ein Arbeitspaket umfasst zusammengehörende Teilaufgaben.

Beispiel:

- CM-Implementierung
- CM-Qualifizierung der Mitarbeiter
- Einführung PIM
- Anpassung FEWAS
- Anpassung PartnerWare
- CM-Projektdatenbank

4.2. Projektteam

Legen Sie hier fest, welche Mitarbeiter für die Umsetzung welcher Projektschritte bzw. Arbeitspakete – bestehend aus mehreren Teilaufgaben verantwortlich sind und wer den Verantwortlichen bei der Umsetzung zugeordnet ist.

Beispiel:

Unternehmen xy

- Herr/Frau xy (Geschäftsführung)
- Herr/Frau xy (Leitung Marketing & Vertrieb)
- Herr/Frau xy (Category Management)
- Herr/Frau xy (EDV)

Dienstleister:

- Warenwirtschaft: Herr/Frau xy von der Firma xy
- Projektdatenbank: Herr/Frau xy von der Firma xy

4.3. Arbeits- und Zeitplan

Die Planung von Meilensteinen ergänzt die Zeitplanung um bestimmte zeitliche Termine, in denen entscheidende Abschnitte des Projektes erreicht werden sollen.

Berücksichtigen Sie dabei Urlaubs- und Krankheitszeiten, den oft schwer kalkulierbaren Aufwand zur Datenaufbereitung und den hohen Abstimmungsaufwand sowohl mit IT-Dienstleistern als auch den beteiligten Partnern an den Schnittstellen wie den Lieferanten!

Beispiel:

CM-Implementierung	Januar 2011
CM-Qualifizierung der Mitarbeiter	Dezember 2010/Januar 2011
Einführung PIM	Going-Live Februar 2011
Anpassung Warenwirtschafts- und Lagerwirtschaftssystem (intern)	Januar 2011
Anpassung Warenwirtschafts- und Kassensystem (Einzelhandel)	Februar 2011
CM-Projektdatenbank	März 2011

4.4. Inbetriebnahme und Einsatz

Beschreiben Sie hier, die Einführung des Echtbetriebs: Wann soll das System live gehen? Ist eine Testphase im Vorfeld geplant? Wie werden in der Testphase und im Echtbetrieb auftretende Probleme gehandhabt und wer handhabt diese?

Beispiel:

PIM:

Das PIM wird zunächst internen Tests unterzogen. Anschließend erfolgt ein Beta-Test mit drei Lieferanten.

Warenwirtschafts- und Lagerwirtschaftssystem (intern):

Die erforderlichen Anpassungen werden zunächst beim Software-Hersteller, dann in der IT des Unternehmens xy getestet. Die Übernahme in das Produktivsystem erfolgt nach diesen Tests.

Warenwirtschafts- und Kassensystem (Einzelhandel):

Die Tests in erfolgen zunächst beim Dienstleister, dann in der IT des Unternehmens xy. Der Roll-Out erfolgt im Rahmen eines Minor-Release-Wechsels.

CM-Projektdatenbank:

Da die Projektdatenbank zunächst nur intern verwendet wird, erfolgen die Tests intern.

5. Aufstellung von Kostenplan und Erfolgskontrolle für das Projekt

Um die gesamten Kosten des Projekts beziffern zu können, ist ein detaillierter Kostenplan notwendig. Dabei sollten die Projektkosten für externe IT-Dienstleister und der internen Aufwand der eigenen Projektmitarbeiter berücksichtigt werden. Des Weiteren können Investitionskosten für Hard- und Software entstehen sowie Kosten für Anpassungs- und Schnittstellenprogrammierungen zur Anbindung an bestehende IT-Systeme. Nach Abschluss des Projekts anfallende Kosten wie z. B. Lizenzgebühren, Wartungskosten, Kosten für Updates sollten ebenfalls in die Betrachtung einfließen.

5.1. Kostenplan

Der aufgestellte Kostenplan und die Angaben zur Wirtschaftlichkeit basieren an dieser Stelle auf einer groben Kostenbetrachtung. Details zur endgültigen Kostenbestimmung sind durch ein umfassendes Angebot der IT-Dienstleister und durch eine Feinanalyse zu bestimmen.

Beispiel:

Personal + Dienstleister: ca. 40.000 Euro

Einmalige Investitionen:

Intern

- Mitarbeiter
- Hardware
- Software

Extern

- Dienstleister
- Warenwirtschaft: Firma xy
- Projektdatenbank: Firma abc

Laufende Kosten:

Intern

- Mitarbeiter
- Hardware
- Software

Extern

- Dienstleister
- Warenwirtschaft: Firma xy
- Projektdatenbank: Firma abc

5.2. Erfolgskontrolle

5.2.1. Messbare Erfolgsfaktoren

Versuchen Sie, Ihre Planung bereits vorab möglichst genau zu definieren und legen Sie Ihre Erfolgsfaktoren fest.

Beispiel:

Kosteneinsparung durch PIM

- Kosten vorher/nachher

Kosteneinsparung durch Ausbau EDI

- Kosten vorher/nachher

Umsatzsteigerung durch CM

- vor CM-Einführung/nach CM-Einführung

5.2.2. Nicht messbare Erfolgsfaktoren

Versuchen Sie, Ihre Planung bereits vorab möglichst genau zu definieren und legen Sie Ihre Erfolgsfaktoren fest.

Beispiel:

Kundenzufriedenheit