

Hertie GmbH

Rollout von mobilen Datenerfassungsgeräten, präzise und termingerecht.



Überblick

■ Die Aufgabe

Optimierung der Warenbestandsverwaltung in allen 74 Filialen durch Implementierung von MDEs und W-LAN, Projektmanagement, Rollout und Support

■ Die Lösung

Rollout-Services einschließlich kompletter Logistik mit Implementierung, Konfiguration, Installation, Auslieferung und Training für Symbol Handheld Scanner (IBM Integrated Technology Services Infrastructure Resource Management)

■ Die Vorteile

Entlastung von IT-Abteilung und Mitarbeiter in den Filialen, hohe Termintreue, Kosteneffizienz durch Wegfall von Mietgebühren, reibungsloser Projektablauf und Know-how-Transfer durch IBM Partnerschaft mit Symbol

Das gut sortierte Warenhaus in der Nachbarschaft.

Mit 74 Filialen und mehr als 4 000 Mitarbeitern in kleineren bis mittelgroßen Städten besonders im Norden und Westen ist die Hertie GmbH der größte lokale Warenhausbetreiber Deutschlands. Hauptsitz ist Gladbeck im Ruhrgebiet. Regionale Verbundenheit und langjährige Tradition sind ein Kennzeichen der Häuser mit ihren 2000 bis 8 000 Quadratmetern Verkaufsfläche.

2005 übernahmen die britischen Investorengruppen Hilco sowie Dawnay, Day die Filialen vom ehemaligen Mutterkonzern Karstadt-Quelle. Inzwischen besitzt Dawnay, Day einen Anteil von 85 Prozent, weitere 15 Prozent liegen bei Privatinvestoren von Hilco. Bis 2008 wird ein zweistelliger Millionenbetrag investiert, um allen Filialen ein neues Profil zu geben. Die Prozesse und Einrichtungen in Sortimentierung, Waren-

fluss, Marketing, Verkauf, Filialorganisation, Expansion, Finanz- und Personalwesen sowie EDV werden laufend optimiert. Ein wichtiger Aspekt der Unternehmensstrategie aber bleibt erhalten: die traditionellen Werte des Einzelhandels für loyale Kunden aus der Nachbarschaft hochzuhalten.

IT-Investitionen mit Augenmaß.

IT-Entscheidungen werden in der IT-Zentrale in der Filiale Marl getroffen. Aus historischen Gründen betreibt das Unternehmen viele IT-Aktivitäten im Outsourcing. Auch Buchhaltung oder Personalverwaltung wurden im Business Process Outsourcing an einen Dienstleister verlagert.

„Im Hause selbst haben wir uns die Verantwortung zum Beispiel für Kontraktmanagement oder Provider-Management vorbehalten“, erläutert Viktor Chmelnitzki, CIO bei Hertie. „Auch den Endanwender-Support leisten wir selbst. Wir legen fest, was für unsere Mitarbeiter in den Filialen und für das gesamte Unternehmen am besten und sinnvollsten ist, und geben die erforderlichen Arbeiten gegebenenfalls exakt kalkuliert außer Haus.“ Das sind strategische Entscheidungen, die nach Kosten, Aufwand und Nutzen wohlüberlegt sind, um sie gegenüber den Investoren vertreten zu können. Zurzeit wird mit Unterstützung durch Unternehmensberatungen ein neues Warenwirtschaftssystem eingeführt und es werden begleitende Schulungen durchgeführt.

Allianz von IBM und Symbol als strategischer Vorteil für IT-Abteilung.

Eine der Maßnahmen im Jahr 2006, die Prozesse zu verbessern, war es, für die Mitarbeiter in den Filialen eine moderne Generation von mobilen Datenerfassungsgeräten (MDE) einzuführen. Damit sollte die Arbeit direkt an den Warenregalen und -ständen produktiver werden. Parallel dazu wurde in jeder Filiale ein Wireless LAN installiert, über das die Anbindung der MDEs an die dahinterliegenden Systeme erfolgt. Die Aufgabe lautete, insgesamt 1.200 Geräte anzupassen, betriebsfähig vorzubereiten und in die 74 Filialen auszuliefern – keine Kernaufgabe für IT-Abteilung und Mitarbeiter vor Ort.

„Unsere Wahl war auf Geräte von Symbol gefallen“, sagt Viktor Chmelnitzki. „IBM ist ja Partner von Symbol und wir hatten bereits bei einem früheren Rollout von IBM Kassensystemen sehr gute Erfahrungen mit IBM gemacht. Das Warenverteilzentrum in Böblingen war uns gut in Erinnerung.“ Das IBM Angebot, den Rollout auch der neuen Symbol MDEs zu übernehmen, überzeugte. Viktor Chmelnitzki: „Die gesamte Aufbereitung der 1 200 Geräte, ihre Verteilung und Inbetriebnahme ging dann auch geräuschlos über die Bühne.“

Logistik und Logik stimmten.

Zu den Leistungen von IBM Global Technology Services zählte das Beschaffen der Geräte, die Speichererweiterung mittels Karte, das Installieren einer virtuellen Java Machine, das Aufladen der Akkus und das Liefern direkt in die 74 Filialen. Dort wurden ausgewählte Personen, die als Multiplikatoren im Haus fungierten, in die Bedienung eingewiesen. Darüber hinaus sorgt IBM im Rahmen von Committed Recovery Services für die laufende Wartung der Geräte, um ihre ständige Einsatzfähigkeit sicherzustellen. Das von IBM gebildete Projektteam mit dem bereits für Hertie tätigen Dienstleister, der in jedem Haus die W-LANs implementierte und

für die Software-Anpassung zuständig war, zeichnete sich durch eine enge, hervorragende Zusammenarbeit aus.

Die Integration in das jeweilige Netz erfolgte, indem mit jedem Gerät eine filialspezifische Abfolge von Barcodes gescannt wurde. So erhielt es seine eindeutige IP-Adresse und authentifizierte sich an dem jeweiligen Management-Server. Die Mobility Services Plattform von Symbol stellt die Management-Infrastruktur für die Geräte dar. Sie erlaubt es, einzelne Geräte zu konfigurieren, abzufragen oder auch zu sperren.

Rollout: präzise, pünktlich, komplett.

Hertie hatte durch die enge Verbindung von Symbol und IBM mit vielen Erfahrungen aus vorangegangenen Projekten nur einen einzigen Ansprechpartner: IBM. „Dank der kompletten Vorarbeiten von IBM konnten unsere Mitarbeiter trotz des straffen Zeitplans ihre Geräte sofort einsetzen“, erläutert Viktor Chmelnitzki. „Wir wollten die Geräte bereits kurzfristig für unsere geplante Inventur nutzen. Wir hätten sonst einen hohen sechsstelligen Betrag für das Mieten von Fremdgeräten investieren müssen. Das wollten wir nicht.“ Das gesamte Projekt wurde in nur zehn Wochen abgeschlossen, vom ersten Beratungsgespräch bis zur Auslieferung des letzten Geräts einschließlich Anwenderweisung. „Die Termintreue von IBM war hervorragend. IBM hat einen Allround-Service für uns erbracht. Wir mussten nichts dazutun.“

Zum Komplettservice gehört auch, dass bei Ausfall eines Geräts unverzüglich ein betriebsbereites Ersatzgerät aus dem Geräte-Pool bei IBM in Böblingen geliefert wird. „Durch die Wahl der Geräte, bei der uns IBM bereits unterstützt hat, und der dahinterliegenden Infrastruktur ist unsere IT in diesem Bereich skalierbar geworden, flexibel und modern. Wir werden in Zukunft auch Technologien wie VoIP nutzen können und haben für eine weitere Unternehmensexpansion die ideale Grundlage gelegt.“

„IBM hat einen Allround-Service für uns erbracht. Wir mussten nichts dazutun.“

Viktor Chmelnitzki, IT-Leiter Hertie GmbH, Marl



IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Vulkanstrasse 106
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie unter:
ibm.com

IBM, das IBM Logo und ibm.com sind eingetragene Marken der IBM Corporation.

Weitere Unternehmens-, Produkt- oder Servicemarken können Marken anderer Hersteller sein.

Diese Erfolgsgeschichte verdeutlicht, wie ein bestimmter IBM Kunde Technologien/Services von IBM und/oder einem IBM Business Partner einsetzt. Die hier beschriebenen Resultate und Vorteile wurden von zahlreichen Faktoren beeinflusst. IBM übernimmt keine Gewährleistung dafür, dass in anderen Kundensituationen ein vergleichbares Ergebnis erreicht werden kann. Alle hierin enthaltenen Informationen wurden vom jeweiligen Kunden und/oder IBM Business Partner bereitgestellt. IBM übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit dieser Informationen.

Gedruckt in Deutschland.

© Copyright IBM Corporation 2007
Alle Rechte vorbehalten.

IBM Form GK12-4191-00 (08/2007)