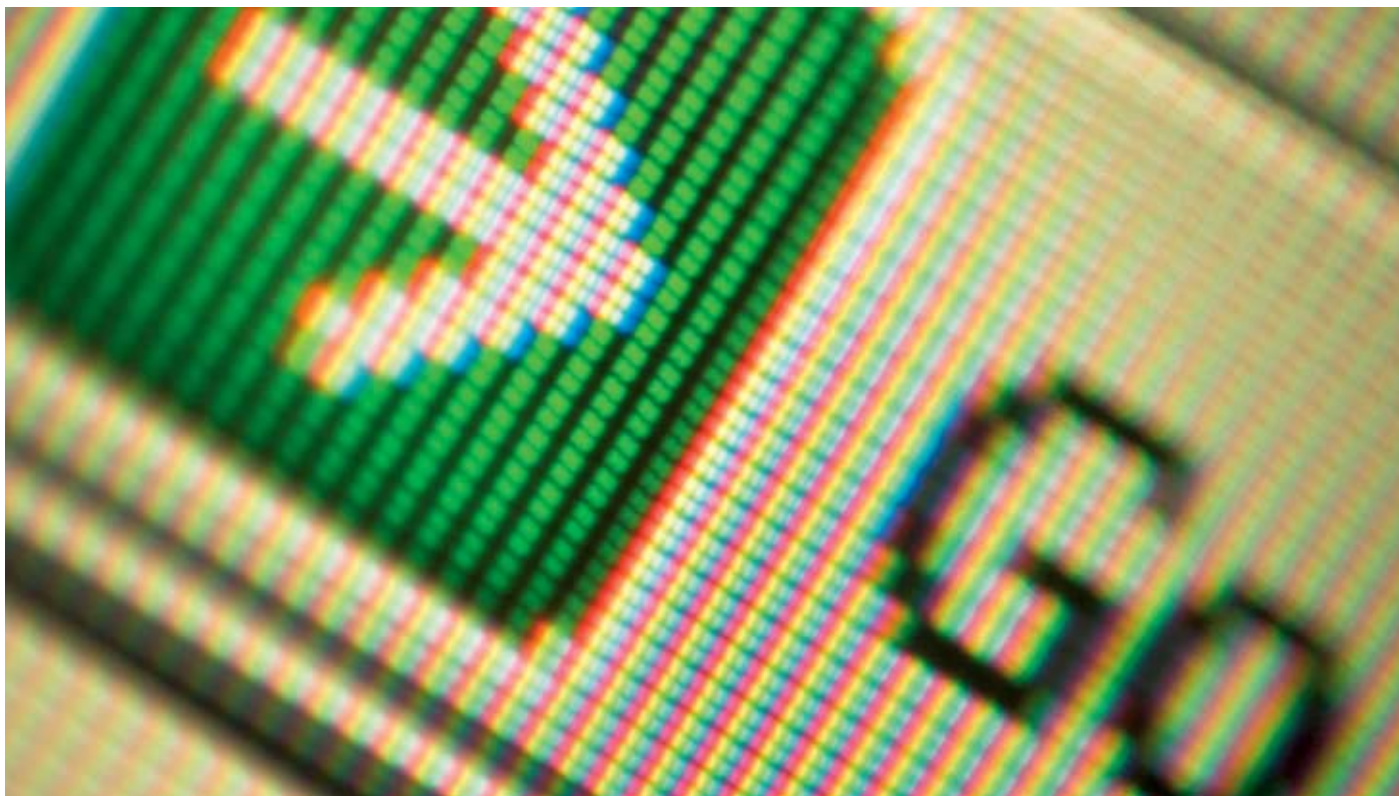


Neue Service-Modelle

In einigen Bereiche setzt der Handel verstärkt auf **Outsourcing**. Dazu gehören in erster Linie spezielle IT-Leistungen, aber auch bestimmte Tätigkeiten in den Filialen.

Text: **Bernd Liening**



Fotos: iStockphoto, Mugrauer

» Für den Handel war Outsourcing immer eine Option, um eigene Kapazitäten zu schonen oder die Rendite zu erhöhen. Die klassische Frage des „make or buy“ lautet dabei: Welche Funktionen, Prozesse und Dienstleistungen gehören zu den Kernkompetenzen des Unternehmens, und wie verhalten sich die Kosten von „make“ gegenüber einer externen „buy“-Lösung?

Ob in Konzernen oder im mittelständischen Handel – in ihren IT-Bereichen setzen immer mehr Unternehmen auf das Outsourcing einzelner Funktionen oder auch kompletter Abläufe. Beispiel elektronischer Datenaustausch (EDI). Statt EDI-Software zu kaufen, die von jedem Unternehmen intern gehostet werden muss, wird zunehmend auf Outsourcing-Lösungen zurückgegriffen.

Wie Studien von Forrester, IDC und anderen Marktforschern belegen, lassen sich durch dadurch IT-Kosten senken und Kapazitäten entlasten. Software für EDI- und andere B2B-Anwendungen wird überflüssig. Fort-

laufende Wartungs-, Hardware-, Betriebs-, Integrations- und Anpassungskosten, die heute das Budget belasten, entfallen ebenfalls. „Bezahlt wird in jedem Fall lediglich die tatsächliche Anzahl der übertragenen Dokumente“, heißt es dazu bei der auf IT-Outsourcing spezialisierten Crossgate AG in München.

Die Metro Group setzt bei EDI auf eine umfassende Outsourcing-Strategie, die gemeinsam mit SA2 Worldsync, einer Pironet-Tochter, realisiert wird. Nach Definition der künftigen Systemumgebung passt SA2 Worldsync seine EDI-Plattform an die speziellen Anforderungen der Metro an. Darüber hinaus betreibt SA2 Worldsync die EDI-relevanten Applikationen der Metro im konzernerneigenen Rechenzentrum und übernimmt das bestehende EDI-Team. Die neue Lösung soll die EDI-Prozesse optimieren, die Datenqualität weiter verbessern, Aufwände und Kosten senken sowie dabei helfen, den Anteil am elektronischen Datenverkehr in allen Ländern kontinuierlich zu erhöhen.

„Die Entscheidung, unseren EDI-Betrieb auszulagern, haben wir nicht allein aufgrund der damit verbundenen Kosteneinsparungen getroffen“, sagt Silvester Macho, Geschäftsführer der MGI Metro Group Information Technology GmbH. „Wir nutzen bereits sehr erfolgreich das Product Information Management (PIM)-System und den Datenpoolservice von SA2 Worldsync zur Verwaltung der Stammdaten. Somit erhalten wir ein ganzheitliches Management von Stamm- und Bewegungsdaten aus einer Hand. Daneben verleiht uns das Outsourcing-Modell die für künftige neue Anforderungen benötigte Flexibilität.“

Die TeleCash GmbH & Co. KG, ein Netzbetreiber für die Abwicklung von Kartenzahlungen, bietet auch für die Zahlungssysteme am PoS einen so genannten „Managed Payment Service“ an. Vorteil dieser Lösung: Software-Updates können von TeleCash zentral aufgespielt werden, die Installation am PoS selbst entfällt. „So schaffen wir Investitionssicherheit für die Händler und entlasten sie gleichzeitig von IT-Administration, die mit ihrem eigentlichen Kerngeschäft nichts zu tun hat“, sagt TeleCash-Geschäftsführer Thomas Haarmann.

Von einem starkem Wachstum der Managed Services berichtet NCR. Darunter fallen zum Beispiel die zentral gesteuerte Systemüberwachung, Cash- und Software-Management bei PoS-Systemen. Die Dienstleistungen erhöhen laut NCR die Performance und Verfügbarkeit der Systeme und senken gleichzeitig die Kosten.

Im Vergleich zu unternehmenseigenen Anwendungen verspricht die S+S SoftwarePartner GmbH, Stewede, mit ihren IT-Service-Lösungen Einsparungen von bis zu 20 Prozent. So nutzen auch Edeka-Händler wie Glasmeyer, Niemerszeim, Struve oder Tschorn die kaufmännischen Lösungen von S+S via Datennetz. Die speziell für die Steuerung von Edeka-Filialen entwickelte Lösung kombiniert die Funktionen einer flexiblen Anwendung für Rechnungswesen und Controlling mit einer „IT as a Service-Lösung“. Dabei wird die gesamte Lösung zu festen monatlichen Gebühren über das Internet genutzt. Die Vorteile sind Kostenreduzierungen, Rationalisierungseffekte und optimale IT-Betreuung. Das System liefert eine detaillierte Abbildung der Edeka-Filialstruktur inklusive aller notwendigen Umsatzstatistiken. Ebenso stehen nun die Analysen der Bestände und Roherträge der Warengruppen, die Filialkosten und Kundfrequenzanalyse über die Zeit und im Periodenvergleich mit wenigen Mausklicks zur Verfügung.

Outsourcing ist aber auch bei der klassischen Sortimentsarbeit unverändert aktuell. Gang und gäbe ist die Auslagerung der Regalverräumung bei vielen Unternehmen. In Teilen des Lebensmittelhandels ist darüber hinaus ein Trend zum kompletten Outsourcing bestimmter Warengruppen inklusive Lagerhaltung, Regalpflege und Sortimentsaufbau im Rahmen eines Category-Managements zu beobachten. Im OTP-Markt (OTP: Other Tobacco Products) beispielsweise nimmt die WTS Wenko-Team-Service GmbH in Detmold als Vollservice-Spezialist für den LEH eine Alleinstellung ein. Das Konzept besteht darin, den Märkten die komplette Arbeit rund um das OTP-Sortiment abzunehmen. Das Sortiment umfasst sämtliche Tabakartikel (ohne Zigaretten) plus Zubehör wie Papier und Hülsen, die der Gesamtmarkt national bietet. WTS stellt den Mär-

„Im Bereich IT setzen immer mehr Unternehmen auf Outsourcing.“

ten eigens für die Warengruppe konzipierte Verkaufsgeräte zur Verfügung, die die Kaufbereitschaft des Kunden fördern sollen. Laut WTS profitiert der Handel mit diesem Fullservice von „erheblichen Umsatz- und Ertragssteigerungen seines OTP-Sortiments“. Der Hauptgrund dafür sei die permanente Kontrolle und Anpassung des schnelllebigsten Sortiments an die tatsächliche Nachfrage am Standort.

Um jedem Kunden im LEH exakt und zeitnah die Umsatzentwicklung seines OTP-Sortiments nachweisen zu können, hat WTS jetzt ein eigenes Kundenpanel erstellt. Dieses zeigt die Vorher- und Nachher-Situation auf und dokumentiert den Erfolgsverlauf im OTP-Abverkauf seit der Betreuung durch WTS. Laut WTS zeigen erste Auswertungen, dass der Umsatz bei typischen Vollversorgern in wenigen Monaten im Minimum um 66 Prozent gesteigert, in der Spitze eine Verzehnfachung erzielt wurde.

Ein Sortiment wie OTP komplett in Eigenregie zu führen wäre beispielsweise für Edeka-Kaufmann Stefan Böttcher in Meitingen undenkbar: „Der Kunde würde nie ein stets so perfektes Angebot vorfinden, und außerdem hätte das Personal dafür überhaupt nicht die Zeit.“ OTP gehört aus seiner Sicht zu den „Spezialsortimenten“ wie ländertypische Feinkostspezialitäten, Gewürze oder Kaffeedepots, die der Lebensmittelhandel ja auch seit Langem von Spezialisten betreuen lasse.

Breites Spektrum

Das Spektrum der ausgelagerten PoS-Tätigkeiten im Handel reicht vom Kommissionieren und Verräumen neuer Ware über Bedienen und Kassieren bis hin zu Sicherheitsdiensten, Ladenreinigung, Umbauarbeiten und Hausmeisterservices. Ein „Klassiker“ ist nach wie vor der Regal-service. Die Vorteile für den Handel liegen darin, dass die Ware vor oder nach Ladenschluss verräumt wird, die eigenen Angestellten entlastet werden, die Verwaltungskosten sinken, die Kunden weniger durch Einräumarbeiten tagsüber gestört werden und kein Umsatzausfall durch personalbedingte Out-of-stock-Situationen entsteht.

Zunehmend greifen Handelsunternehmen auch auf einen externen Kassenservice zu. Unternehmen wie Teamwork – Die Büttgen GmbH, mit knapp 8.000 Mitarbeitern der größte deutsche Personaldienstleister für den PoS, stellen nach Bedarf qualifizierte Kassenskräfte zur Verfügung, übernehmen auf Wunsch komplette Kassenzonen und sämtliche damit verbundene Verantwortung. Abgerechnet wird dabei leistungsbezogen nach dem getätigten Kassenumsatz. Mit einem solchen externen Kassenservice kann der Handel Schwankungen und temporäre Arbeitsspitzen flexibel ausgleichen.

