

# Passgenauer Kundenservice

**Ein Versandhändler führte alle Gesellschaften auf einem zentralen ERP-System zusammen. So gewährleistet er die einheitliche Steuerung seiner internationalen Aktivitäten und eine noch bessere Kundenbetreuung.**

**SCHÄFER  
SHOP**

## Anwender

Die SSI Versandhandelsgruppe mit Hauptsitz in Betzdorf an der Sieg gehört zu den zehn größten deutschen Versandhändlern in Deutschland. Das internationale Unternehmen ist in 20 europäischen Ländern vertreten. Das Sortiment umfasst mehr 60.000 Artikel von Lager- und Büroeinrichtungen über Bürobedarfs- und Geschenkartikel, Mode und Lebensmittel bis hin zu Life-Style- und Technikprodukten.



## Ausgangssituation

Seit 1988 setzte SSI für seine deutschen und einige ausländische Gesellschaften SAP R/2 ein. Die in die Jahre gekommene IT und die Tatsache, dass einige Auslandsgesellschaften noch auf anderen ERP-Plattformen arbeiteten, standen der geplanten Expansion in einem zunehmend zusammenwachsenden europäischen Markt entgegen. Daher fiel die Entscheidung zugunsten der R/3-Einführung. Durch die Anbindung der Tochtergesellschaften will SSI erhebliche Zeit- und Kosteneinsparungen erzielen und eine konsequente Kundenorientierung sicherstellen.

## Lösung

Auf der Suche nach einem geeigneten Umsetzungspartner entschied sich SSI aufgrund ihrer international anerkannten Expertise im Retail-Umfeld für CIBER Deutschland. Die Heidelberger Berater verantworteten alle Bereiche des Projekts vom Projektmanagement über die Anwendungsberatung und Entwicklung bis hin zur Basissystemberatung.



Erklärtes Ziel von SSI war es, die vertrieblischen und logistischen Anforderungen in einer leistungsfähigen und ausbaubaren IT-Lösung abzubilden. Dabei sollte der Projekt- und spätere Wartungsaufwand durch eine möglichst konsequente Verwendung der SAP R/3 Standardfunktionalitäten minimiert werden. Eine Bedingung für SSI stellte die effiziente Unterstützung der für den Versandhandel typischen Massenerfassungs- und verarbeitungsprozesse dar. Denn das Handelsunternehmen nimmt in Spitzenzeiten täglich über 25.000 Bestellungen entgegen, die über verschiedene Kanäle wie Web-Shops, Fremdsysteme, Bestellkarten-Scanning oder manuelle Erfassung in das System gelangen.

## Gebündelte Kompetenz

Um das Projektrisiko zu minimieren und das R/3 Know-how sukzessive im Unternehmen aufzubauen, entschieden sich SSI und CIBER Deutschland für eine zweistufige Implementierungsstrategie. Zunächst wurde R/3 in den Auslandsgesellschaften neu eingeführt, die bis dato noch auf anderen ERP-Plattformen arbeiteten. Dann wurden die restlichen Gesellschaften samt Muttergesellschaft migriert.

Die Optimierung der Kundenauftragsabwicklung war am umfangreichsten. SSI bedient seine Kunden aus dem Industrie- und Privatbereich in fast 50 verschiedenen Vertriebslinien und liefert aus sieben Versandzentren. Die Kundenstammpflege als auch die -auftragserfassung erfolgen heute über optimierte R/3 Standardtransaktionen. Eine zentrale Rolle spielt auch das Kreditmanagement, das zu einem Werkzeug für die Bonitätsprüfung ausgebaut wurde.

Für die Lagerprozesse konnte CIBER Deutschland ebenfalls sehr schlanke Lösungen realisieren. In der Kommissionierung stand die Serienbildung im Hinblick auf unterschiedliche Kriterien im Vordergrund (beispielsweise für die Vier-Stunden-Sofortabwicklung). Daneben wurden kundenindividuelle Zusatztransaktionen für die effiziente Abwicklung von Retouren mit Handscannern entwickelt.

## Fazit

Die Implementierungsstrategie ging auf. Heute arbeiten SSI-Auslandsgesellschaften erfolgreich auf SAP R/3 und die SSI-Mitarbeiter können die Anwendungen im Verbundsystem nutzen. Mit dem innovativen, skalierbaren und integrierten System vermag SSI das internationale Wachstum des Unternehmens zu meistern und einen optimalen Kundenservice zu gewährleisten. Neue Vertriebs- und Logistikkonzepte lassen sich einfacher umsetzen.

## Weitere Informationen:

**ciber**

## CIBER AG

D-69115 Heidelberg  
Alte Eppelheimer Str. 8  
Telefon: 0049/6221/45 02-0  
Telefax: 0049/6221/45 02-20  
E-Mail: [press.germany@ciber.com](mailto:press.germany@ciber.com)  
Internet: [www.ciber.de](http://www.ciber.de)