



## Geschäftsprozessmanagement im Einzelhandel

Die real,- SB-Warenhaus GmbH (nachfolgend real,-) plant, mit Hilfe einer geeigneten Methodik und eines methodengestützten Werkzeugs die warenwirtschaftlichen Geschäftsprozesse des Unternehmens zu dokumentieren, zu analysieren und zu optimieren. Dabei legt real,- besonderen Wert auf die schnelle und leicht verständliche Darstellung der komplexen Abläufe. Vorteil der von OPITZ CONSULTING eingesetzten Methode sind die verschiedenen Sichten auf ein Unternehmen. Mit ARIS besitzt real,- ein Werkzeug, um Organisations-, Funktions-, Prozess- und Datensicht integrativ abzubilden.

Zu Beginn dieses Projekts hat OPITZ CONSULTING exemplarisch den vertriebslinienspezifischen Geschäftsprozess des Wareneingangs analysiert und dokumentiert. Nach der erfolgreichen Erstellung des Piloten begleitet OPITZ CONSULTING real,- bei der Aufnahme und Dokumentation aller warenwirtschaftlicher Abläufe. Auf Basis der Geschäftsprozessdokumentation erstellt real,- ein Organisationshandbuch zur deutschlandweiten Standardisierung der Geschäftsabläufe in ca. 750 Märkten.

### Die Herausforderung

Ein zunehmender Wettbewerbsdruck im deutschen Einzelhandel erfordert schnelle Reaktionszeiten und Flexibilität. Dies lässt sich nur durch standardisierte und transparente Abläufe im Unternehmen effizient umsetzen. real,- verfügt über ein tiefgreifendes Prozesswissen, jedoch sind in vielen Fällen die bestehenden Prozesse nicht ausreichend dokumentiert. Zudem fehlen zur Bewertung der warenwirtschaftlichen Abläufe die notwendigen Daten. Dies führt bei der Erstellung von Fachkonzepten zu erhöhtem Aufwand, da nicht zentral auf einen Informationspool zurückgegriffen werden kann. Weiterhin plant real,- nach der organisatorischen Zusammenlegung von real,- und extra die Verzahnung der vertriebslinienspezifischen Prozesse. Die neuen standardisierten Abläufe der Warenwirtschaft müssen einem breitem Anwenderkreis in Form eines Organisationshandbuchs zur Verfügung gestellt werden. Hierfür ist real,- auf der Suche nach einer effizienten Lösung, die die warenwirtschaftlichen Prozesse in über 750 Märkten online verfügbar macht.

### Das Ziel

Der Fokus des vorliegenden Projekts liegt auf der Warenwirtschaftsdokumentation. Durch den Einsatz einer toolgestützten Vorgehensweise sollen die komplexen warenwirtschaftlichen Abläufe in leicht verständlicher Form dargestellt werden. real,- arbeitet national und international an verschiedenen Standorten. Um die warenwirtschaftlichen Abläufe mit mehreren Projektgruppen dokumentieren und analysieren zu können, müssen die Ergebnisse schnell und unkompliziert an die Mitarbeiter in den verschiede-

Kundeninformationen	
	
<p>Die real,- SB-Warenhaus GmbH ist ein Unternehmen der METRO Group, das unter der Marke „real,-“ SB-Warenhäuser und unter „Extra“ Verbrauchermärkte betreibt. Im Geschäftsjahr 2004 erzielte real,- mit 34.800 Mitarbeitern (auf Vollzeitbasis) einen Netto-Umsatz von 8,2 Mrd. Euro. Extra erwirtschaftete im selben Zeitraum mit 11.085 Beschäftigten (auf Vollzeitbasis) einen Netto-Umsatz von 2,6 Mrd. Euro. Das real,- Standortnetz umfasste Ende 2004 306 SB-Warenhäuser in Deutschland, Polen und der Türkei. Das Extra-Filialnetz zählte zu diesem Zeitpunkt 436 Märkte in Deutschland.</p> <p>Die real,- SB-Warenhaus GmbH ist überaus aktiv im Einsatz neuer nutzenorientierter Lösungen, die sowohl dem Handel als auch den Kunden Vorteile bringen. So hat sie sich als erstes deutsches Einzelhandelsunternehmen entschlossen, den Kunden dauerhaft die Wahl zwischen der traditionellen und der Selbstbedienungskasse zu eröffnen. Derzeit verfügen 40 real,- SB-Warenhäuser und drei Extra Verbrauchermärkte über SB-Kassen.</p>	
Firmensitz	Mönchengladbach
Nähere Informationen unter:	<a href="http://www.real.de">www.real.de</a> <a href="http://www.extra.de">www.extra.de</a> <a href="http://www.metrogroup.de">www.metrogroup.de</a>

nen Projektgruppen verteilt werden. Die Prozessverantwortlichen bei real,- sehen den Nutzen von ARIS darin, dass hinter der grafischen Darstellung eine offene Datenbank liegt, über die man umfangreiche Auswertungen vornehmen kann. Die in ARIS gepflegten Unternehmensinformationen

bilden somit für real,- eine wertvolle Basis für weit reichende Analysen hinsichtlich Prozessharmonisierung und Findung von Best Practices. Die umfangreiche Reportingfunktionalität nutzt real,-, um effizient Ablaufbeschreibungen und Organisationshandbücher automatisch aus ARIS heraus zu generieren. Diese werden per Web-Publishing schnell und standortübergreifend an die Märkte kommuniziert, damit die Mitarbeiter bei real,- die Möglichkeit haben zu erkennen, in welche Abläufe sie eingebunden sind. Aufgrund der positiven Erfahrungen mit der Geschäftsprozessmodellierung plant real,-, nun auch eine toolgestützte Fachkonzeptionierung mit ARIS innerhalb der Fachabteilung zu implementieren. Damit wird es möglich, durch geschickte Wiederverwendung von Projektergebnissen qualitativ hochwertige Konzepte aus ARIS heraus zu generieren.

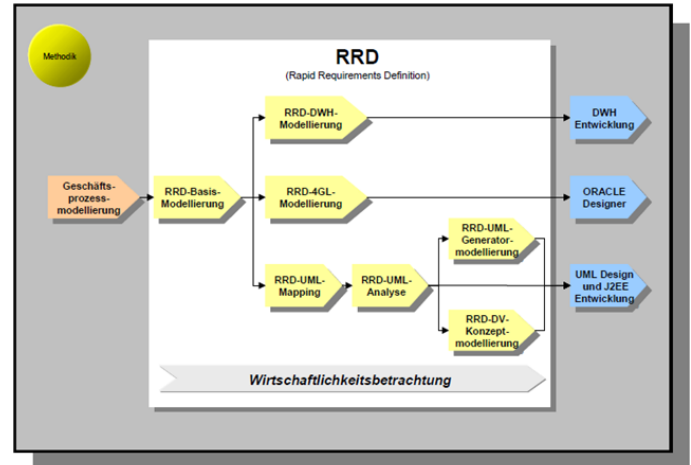
## Die Vorgehensweise

Für die Umsetzung dieser Ziele wird die Rapid Requirements Definition (RRD) –Methode eingesetzt und an die Belange von real,- angepasst. Im Wesentlichen wird bei real,- mit den ersten beiden Phasen der RRD-Methode gearbeitet. Unternehmensmodelle sind elementare Voraussetzungen, um Geschäftsprozesse zu analysieren. Deshalb wird zunächst in der Phase Geschäftsprozessmodellierung (GPM) die fachliche Sicht der warenwirtschaftsrelevanten Prozesse topdown modelliert. Zur bildhaften Beschreibung des dynamischen Verhaltens werden die ARISModelle Wertschöpfungskettendiagramm (WKD) und ereignisgesteuerte Prozesskette (EPK) eingesetzt. Die statischen Modelle zur Erfassung der involvierten Organisationseinheiten und beteiligten Geschäftsobjekte sind Organigramm und Fachbegriffsmodell. Als Ergebnis der GPMPhase erhält real,- einen fachlichen Überblick über seine warenwirtschaftlichen Kernfunktionalitäten.

In der anschließenden Phase der RRDBasismodellierung werden die IT-

relevanten Prozesse identifiziert und weiter verfeinert. WKDs und EPKs werden zur Beschreibung des dynamischen Verhaltens der IT-Lösung durch Applikationssystemdiagramm, Masken-/Reportsdesign und Attributzuordnungdiagramm erweitert.

In diesen Modellen werden die von real,- eingesetzten IT-Systeme, Applikationsanwendungen und Daten detailliert beschrieben. Durch den Einsatz von Fachbegriffsmodellen und Zuordnungsdiagrammen wird ein



Mapping zwischen der fachlichen Sicht und der IT-Welt ermöglicht. Durch das entstehende Beziehungsnetzwerk wird der Engineering Gap zwischen Business Engineering und Application Engineering geschlossen. ARIS unterstützt diese Vorgehensweise optimal durch die unterschiedlichen Beschreibungsmethoden für Prozesse und Informationssysteme, die nach ihrer Nähe zur Informationstechnik unterschieden werden. Dadurch wird eine durchgängige Beschreibung von der betriebswirtschaftlichen Problemstellung bis hin zur technischen Umsetzung sichergestellt.

Projekt-Infos	
<b>Projektdaten</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Infostand: Juli 2005</li> <li>■ Zeitraum: 08/2003 bis heute</li> <li>■ Teamgröße: zehn bis zwölf Personen</li> </ul>
<b>Technologien und Tools</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>■ Modellierung: ARIS Produktfamilie 6.11 <ul style="list-style-type: none"> <li>■ Toolset</li> <li>■ Easy Design</li> <li>■ Business Server on Oracle</li> </ul> </li> <li>■ Publishing: ARIS Web Publisher 6.11</li> </ul>
<b>Die Kundenmeinung</b>	<p>„real,- hat sich für OPITZ CONSULTING zur Einführung einer Warenwirtschaftsdokumentation entschieden, da man einen Partner braucht, der neben er konzeptionellen Kompetenz auch das Know-how für die Umsetzung mitbringt.“ (Petra John, Projektleiterin bei real,-)</p>

## Lösungsszenario

Im Sommer 2003 wurde ein Pilotprojekt zur Geschäftsprozessmodellierung mit dem Ziel aufgesetzt, einen ausgesuchten Ist-Prozess der Warenwirtschaft sowohl für real,- als auch für extra zu beschreiben. Aufgrund des Einsatzes der RRD-Methode und der gespeicherten Unternehmensinformationen in ARIS war es innerhalb kürzester Zeit möglich, eine Gap-Analyse auszuführen, welche die Unterschiede beider Prozessvarianten aufdeckte. Somit konnten die notwendigen Schritte zur Harmonisierung beider Prozessvarianten schnell und transparent mit ARIS aufgezeigt werden.

Nach den positiven Ergebnissen der Pilotphase wurde OPITZ CONSULTING damit beauftragt, die Dokumentation der warenwirtschaftlichen Prozesse

