

Digitaler Wandel im Detailhandel: Chancen und Herausforderungen

Viele kleinere und mittlere Detailhändler in der Schweiz müssen ihre ERP- und Warenwirtschaftssysteme erneuern, da ohne Online-Shop und Omnichannel kaum noch etwas geht. Moderne Cloud-Lösungen wie SAP S/4HANA Retail Public Cloud bieten eine praktische Möglichkeit, Geschäftsprozesse zu modernisieren und das Online-Geschäft mit den Filialen zu verbinden.



VON PHILIPP ROHE

Viele KMU im Detailhandel arbeiten noch mit ERP- und Warenwirtschaftssystemen, die um die Jahrtausendwende oder früher eingeführt wurden oder als Eigenentwicklungen im Laufe vieler Jahre gewachsen sind. Diese Lösungen sind oft schlecht dokumentiert, hängen am Wissen weniger Schlüsselpersonen und stossen bei neuen Anforderungen wie Online-Shop, Click & Collect oder Omnichannel-Marketing an ihre Grenzen. Neue Vertriebskanäle wie Webshops, Online-Marktplätze oder Social-Commerce-Angebote lassen sich meist nur mit erheblichem Zusatzaufwand anbinden, weil Schnittstellen fehlen oder nachträglich und teuer entwickelt werden müssen. Gleichzeitig stimmen Lagerbestände zwischen Filialen und Online-Shop häufig nicht überein, sodass es zu Überverkäufen oder zu Situationen kommt, in denen der Artikel online nicht verfügbar scheint, obwohl er im Laden noch vorrätig wäre. Hinzu kommt, dass Aktionen, Preise und Sortimente in verschiedenen Systemen parallel gepflegt werden müssen, was nicht nur zeitaufwendig, sondern auch sehr fehler-

anfällig ist. Anpassungen und Erweiterungen dauern lange, weil das technische Know-how über die Jahre geschrumpft ist und es kaum noch Entwickler gibt, die die Eigenentwicklungen wirklich verstehen. Im Schweizer Mittelstand führt diese technologische Altlast zu wachsendem Innovations- und Wettbewerbsdruck.

Anforderungen an moderne Warenwirtschaft

SAP wiederum hat seine langjährige Erfahrung im Handel genutzt und mit SAP S/4HANA Retail Public Cloud eine Lösung speziell für mittelgrosse Händler entwickelt. In der Schweiz richtet sich dieses Angebot an klassische Einzelhändler mit rund 20 bis 200 Filialen, etwa an Lebensmittel- und Non-Food-Ketten, Reformhäuser, kleinere Baumärkte oder spezialisierte Händler. Die Lösung bietet branchenfertige Standardprozesse für Einkauf, Disposition, Stammdatenpflege, Preisgestaltung, Filialprozesse und Omnichannel-Szenarien, die auf Best Practices aus vielen Projekten mit grossen Händlern basieren. Technisch handelt es sich um eine Software-as-a-Service-Lösung aus der Public Cloud, die in lokalen Rechenzentren



Autor

Philipp Rohe ist Mitgründer und Managing Partner des Zuger Retail-Beratungshauses für SAP-Lösungen Retail Solutions.

> www.retailsolutions.ch/



Der Detailhandel benötigt schlagkräftige Warenwirtschaftssysteme, um die Bedürfnisse über alle Kanäle erfüllen zu können.

neue System umsteigen können. Gerade für mittelständische Unternehmen ist entscheidend, dass eine solche Lösung nicht nur technisch, sondern auch organisatorisch beherrschbar bleibt, was durch spezialisierte Implementierungspartner unterstützt wird, die die Sprache und Realität des Mittelstands kennen.

Voraussetzungen für die Erneuerung

Damit die Umstellung auf ein cloudbasiertes ERP für den Detailhandel gelingt, müssen Händler im Unternehmen selbst einige Voraussetzungen schaffen. Dazu gehört die Bereitschaft, Prozesse zu standardisieren und alte Speziallösungen kritisch zu hinterfragen, die nur noch aus Gewohnheit existieren. Ausserdem sind eine gewisse digitale Reife wichtig sowie eine klare Vorstellung davon, welche Ziele mit der neuen Lösung erreicht werden sollen, etwa der Ausbau des Online-Geschäfts, eine höhere Transparenz in den Beständen oder der Abbau von Medienbrüchen zwischen Systemen. Interne Mitarbeitende müssen Zeit einplanen, um Stammdaten zu bereinigen und aktiv im Projekt mitzuarbeiten, denn saubere Daten sind die Grundlage für eine reibungslose Migration. Nicht zuletzt erfordert das laufende Innovationsmodell mit regelmässigen Updates eine Offenheit dafür, neue Funktionen kontinuierlich aufzunehmen und zu nutzen. SAP setzt bewusst auf eine indirekte Vertriebsstrategie mit spezialisierten Partnern, die Branchen-Know-how einbringen und den Mittelstand auf Augenhöhe begleiten, sodass ERP-Erneuerung, Modernisierung der Warenwirtschaft, Online-Shop-Integration und Prozessverbesserung in einem gemeinsamen, überschaubaren Transformationsschritt zusammengeführt werden können.

betrieben wird und dadurch kurze Einführungszeiten von nur wenigen Monaten ermöglicht. Es werden regelmässig automatisch Updates eingespielt, die neue Funktionen und Innovationen bereitstellen, ohne dass dafür wieder grössere Projekte gestartet werden müssen. Die Lösung ist skalierbar angelegt, sodass Unternehmen mit einzelnen Bereichen oder Gesellschaften starten und später schrittweise weitere Unternehmensbereiche anbinden können. Ein zentrales Prinzip ist der konsequente Fokus auf bewährte Standardprozesse anstelle zahlreicher individueller Sonderentwicklungen: Viele frühere «Extrawürste» werden bewusst hinterfragt und dort, wo es möglich ist, durch Branchenstandards ersetzt.

Mehrwert für den Omnichannel-Handel

Für Händler, die ihren Online-Kanal professionalisieren oder neu aufbauen wollen, bietet SAP S/4HANA Retail Public Cloud mehrere Vorteile. Sie stellt eine zentrale, konsistente Datenbasis für Bestände und Preise bereit, auf die – bei entsprechender Anbindung – alle Vertriebskanäle zugreifen, sodass Lagerbestände, Preise und Ak-

tionen in Filialen, im Webshop und auf Marktplätzen konsistent bleiben. Zudem liefert sie vordefinierte Omnichannel-Best-Practice-Prozesse, etwa für Click & Collect oder kanalübergreifende Rückgaben und Gutschriften, die über Konfiguration und Integration genutzt und erweitert werden können, ohne die Abläufe von Grund auf neu konzipieren und programmieren zu müssen. Drittens sorgt das Public-Cloud-Modell für planbare Kosten und ein geringeres Risiko, weil hohe Anfangsinvestitionen in Hardware und Basis-Software entfallen und Unternehmen stattdessen mit klar kalkulierbaren, wiederkehrenden Gebühren arbeiten. Pakete wie «Grow with SAP» kombinieren dabei Software und Dienstleistungen, etwa Methoden für Einführung und Change Management, damit KMU schneller und strukturierter auf das

«Saubere Daten sind die Grundlage für eine reibungslose Migration.»