



ARKO
OPTIMIERT FILIAL-
UND GROSSHANDEL
MIT LS RETAIL UND
KUMAVISION

**235 Filialen,
3.500 Verkaufsstellen,
eine Software**

arko
ist die führende
Confiserie in Deutschland.
In den stilvoll eingerichteten arko-
und Eilles-Filialen finden Genießer nicht
nur leckeres Gebäck, köstliche Pralinen und
kunstvolle Schokoladenfiguren, sondern auch
Tee- und Kaffeevariationen in großer Vielfalt.
Ein kompromissloser Anspruch an Qualität
und Kundenservice prägt die über 70-jährige
Unternehmensgeschichte. Entsprechend
leistungsfähig musste sich auch die neue Retail-
Software von KUMAVISION und LS Retail
auf Basis von Microsoft Dynamics
erweisen. ►

**EINGESetzte LÖSUNG**

LS Retail auf Basis Microsoft Dynamics

HERAUSFORDERUNGMulti-Channel-Szenario mit Filialhandel,
Großhandel und Online-Shop**BESONDERE EFFIZIENZ**Durchgängiger Waren- und Wertefluss
mit Echtzeitdaten



Als bei arko die bisher eingesetzte ERP-Lösung alters- und wachstumsbedingt an ihre Grenzen stieß, entschied sich der Confiserie-Spezialist gleich für einen doppelten Neustart: Zum einen war eine technologisch zukunftsichere Plattform gefragt, zum anderen sollten die abgebildeten Prozesse standardisiert und fit für zukünftige Entwicklungen des Unternehmens gemacht werden. „Wir haben nach einer Lösung gesucht, welche die komplette Wertschöpfungskette abdeckt, einen direkten Durchgriff auf alle Kennzahlen von der Zentrale bis zur Kasse bietet und sich einfach anpassen und erweitern lässt“, beschreibt arko-Geschäftsführer Patrick G. Weber die Ausgangssituation.

Mehrstufige Auswahl

Im Auswahlprozess stellte das Projektteam bei arko eine Reihe von ERP-Lösungen auf den Prüfstand. Konkrete Festlegungen gab es im Vorfeld keine. Die Entscheidung fiel schnell auf die Retail-Komplettsoftware LS Retail, die auf Microsoft Dynamics basiert. „Dynamics ist aus unserer Sicht mittelstandsfreundlicher als SAP, da kompakter und damit kosteneffizienter“, fasst Weber zusammen. Mit ausschlaggebend war zudem, dass LS Retail als integrierte Lösung eine Vielzahl von Best-Practice-Prozessen für Zentrale, Filialverwaltung und Point of Sale mitbringt. Für KUMAVISION als Implementierungspartner sprachen vor allem zwei Gründe: „Wir hatten einerseits den Eindruck, dass KUMAVISION unser Business und damit unsere Anforderungen am besten versteht. Andererseits haben wir einen Partner gesucht und gefunden, mit dem wir langfristig planen können.“

Ein Unternehmen, drei Vertriebskanäle

Die Anforderungen von arko gingen über den reinen Filialhandel weit hinaus: Zwar betreibt arko den Großteil der Filialen selbst, ein nennenswerter Anteil der Filialen wird jedoch von

Franchise-Partnern betrieben, wobei jeder dieser

Franchise-Partner in der Software als eigener Mandant zu behandeln ist. Neben den über 235 Filialen beliefert arko im sogenannten „Depot-Geschäft“ auch den Lebensmitteleinzelhandel: Rund 3.500 Supermärkte und Bäckereien bieten einen Sortimentsausschnitt von rund 50 Artikeln aus dem umfangreichen arko-Angebot. „Im Lebensmitteleinzelhandel haben wir es mit Einkaufszentralen und Abrechnungsunternehmen zu tun, die beispielsweise bei der elektronischen Datenübertragung via EDI ganz andere Anforderungen stellen“, gibt Weber einen Einblick in die Praxis. Zudem betreibt arko einen Online-Shop. Auch wenn arko sich weitgehend an den Best-Practice-Prozessen in LS Retail orientiert, waren hier doch Anpassungen am System erforderlich, um die komplexe Konstellation mit unterschiedlichen Vertriebskanälen und Geschäftsmodellen in einer Lösung abzubilden. Das Ergebnis rechtfertigt indes den Aufwand: „LS Retail ist eine echte Multi-Channel-Lösung, die Kennzahlen kanalübergreifend und in Echtzeit bereitstellt sowie einen durchgehenden Werte- und Logistikfluss ermöglicht.“

Zentrale Logistik, zentrale Artikelpflege

Einkauf, Filialsteuerung, Logistik und Controlling erfolgen bei arko zentral und sind durchgängig in LS Retail abgebildet. Da die Zentrale im System unternehmensweiten Zugriff auf alle relevanten Kennzahlen hat, lässt sich die Belieferung der Filialen bedarfsgerecht steuern. „LS Retail stellt uns Filialbestände und Umsätze minutengenau zur Verfügung. Diese neue gewonnene Transparenz eröffnet uns wertvolle Einblicke, die wir vorher in dieser Form nicht hatten“, erklärt Weber. Auch die Preispflege nimmt arko in der Zentrale vor. Neben Preisinformationen werden weitere Artikelinforma-



tionen wie Inhaltsstoffe und Allergene zentral gepflegt und automatisch an die Kassen in den Filialen übermittelt. Als nächster Ausbauschritt folgt die automatische Disposition, die derzeit eingeführt wird. LS Retail erstellt dazu automatisiert Einkaufsvorschläge für das Zentrallager sowie Logistikvorschläge für die Belieferung der Filialen, um den richtigen Artikel jederzeit am richtigen Ort zu haben.

Retail ist Detail

Von transparenten Daten profitieren nicht nur die Mitarbeiter in der Zentrale, sondern auch die Filialen. Für jede Filiale wird es demnächst auch grafisch aufbereitete Auswertungen geben, die übersichtlich zeigen, welche Artikel und Warengruppen sich wie gut verkaufen. Auf dieser Basis kann die Filialleitung dann beispielsweise die Regalplatzierung optimieren. „Retail ist Detail“, kommentiert Weber. „Mit LS Retail behalten wir nicht nur das große Ganze sicher im Blick, sondern auch tiefe Einblicke in kleinste Zusammenhänge, womit wir unseren Kundenservice kontinuierlich optimieren.“

Neue Hardware am PoS

arko entschied sich, im Zuge des Umstiegs auf LS Retail auch die komplette Hardware am PoS zu ersetzen: „Einerseits galt es, den verschärften Anforderungen der Finanzbehörden an Kassensysteme Rechnung zu tragen, andererseits sahen wir auch hier viel Potenzial zur Automatisierung und damit zur Effizienzsteigerung, etwa durch die direkte Anbindung der Waage an die Kasse“, erklärt Weber. Ausschlaggebend für die Auswahl der neuen Kassensysteme waren in erster Linie die Anwenderfreundlichkeit. Diese wurde nicht auf dem Papier, sondern in echtem Praxistest ermittelt: Filialmitarbeiter spielten die PoS-Abläufe an verschiedenen Systemen durch. Die Entscheidung fiel letztlich auf PoS-Systeme von HP: Die LODATA Micro Computer GmbH, ein Value Added Distributor

für Kassensysteme, stellte auf die Anforderungen von arko ein abgestimmtes Komplettpaket zusammen: Kasse, Kundendisplay, Geldlade, 2D-Scanner und Bondrucker kommen von HP, die Waagen von Mettler Toledo. Die Kombination aus HP-Hardware und LS Retail steigert nicht nur die Kundenzufriedenheit durch schnelle Check-out-Vorgänge, sondern verkürzt auch die Einarbeitungszeit für neue Mitarbeiter. Gleichzeitig legt arko damit die Grundlage für einen echten geschlossenen Warenkreislauf: Lieferscheine und die dazugehörigen Artikel sowie Lagerbewegungen werden zukünftig direkt mit Scannern erfasst.

Zukunftssicher aufgestellt

Eine Software-Einführung dieser Größenordnung ist kein Projekt, das nebenbei läuft. „Uns war klar, dass wir an dem einen oder anderen Punkt auf Herausforderungen stoßen, die sich trotz umfangreicher Testläufe nicht vermeiden lassen. Wichtig war uns, dass wir mit KUMAVISION einen Partner an unserer Seite hatten, mit dem wir gemeinsam konstruktive Lösungen finden konnten, und der die erforderliche Handels- und Beratungskompetenz mitbrachte“, blickt Weber zurück. Bei der Einführung selbst setzte arko daher auf ein schrittweises Vorgehen. Den Anfang machte die Zentrale, die über 235 Filialen wurden nach und nach umgestellt. Über die Schulung von Key Usern und Multiplikatoren machten arko und KUMAVISION die Mitarbeiter mit der neuen Lösung vertraut. Bereits kurze Zeit nach der Einführung zieht arko ein positives Fazit: „Mit LS Retail und den neuen Kassen wird die Arbeit auf der Fläche einfacher. Der gesamte Warenfluss vom Einkauf über die zentrale Logistik bis hin zur Filiale wird transparenter. Mit Microsoft Dynamics als technologischer Plattform sowie KUMAVISION und LS Retail als Partner sind wir zukunftsicher aufgestellt, da die Lösung uns alle Optionen für zukünftige Erweiterungen offen behält“, resümiert Weber. ■