

Einfluss der Digitalisierung des stationären Handels auf die Umsetzung des Perfect-Store-Konzeptes in der Konsumgüterindustrie- Einsatz der SAP Analytics Cloud zur Prozessoptimierung

Fairuz Zahirah Dahlan

Technische Hochschule
Mittelhessen

Fachbereich MND
Wilhelm-Leuschner-Str. 13
61169 Friedberg
E-Mail:

fairuz.zahirah.dahlan@mnd.thm.de

Prof. Dr. Harald Ritz

Technische Hochschule
Mittelhessen

Fachbereich MNI
Wiesenstraße 14
35390 Gießen

E-Mail: harald.ritz@mni.thm.de

Dr. Rolf Sundermeier

4brands Reply
GmbH & Co. KG

Geschäftsführer
Bartholomäusweg 26
33334 Gütersloh

E-Mail: r.sundermeier@reply.de

Kategorie

Bachelorarbeit

Schlüsselwörter

Digitalisierung, Perfect Store, Shopper Experience, Category Management, stationärer Handel, Business Intelligence, Prozessoptimierung, SAP Analytics Cloud

Zusammenfassung

Der stationäre Einzelhandel befindet sich im Umfeld des digitalen Wandels, durch den die Handels- und Herstellerunternehmen, der Situation des steigenden Anpassungs- und Veränderungsdrucks gegenüber der strategischen Konzepte und Prozesse, ausgesetzt sind. Das Perfect-Store-Konzept, das die Optimierung des Einkaufserlebnisses der Shopper zum Ziel hat, steht in ihrer Umsetzung vor Herausforderungen, die mit dem Einfluss der Digitalisierung bewältigt werden.

In der Umsetzung des Perfect-Store-Konzeptes, sind für den daran beteiligten Außendienst, Herausforderungen in seinen zeit- und kostenintensiven Tätigkeiten festzustellen. Darunter fallen, das Erfassen der Angebote im Geschäft (Outlet) und ihre Überwachung, sowie das Erfassen der Anforderungen der Kunden im Gespräch, und gleichzeitig die Verfolgung des Ziels eines effizienten und gewinnerbringenden Arbeitsprozesses. Die manuelle Datenerfassung im Rahmen seiner Besuche im Geschäft, weist ein mangelndes Datenmanagement auf, das zur Minimierung der Produktivität, Qualität und Effektivität seiner Arbeit führt.

Im Rahmen der Bachelorarbeit wird die Frage beantwortet, ob die Prozessoptimierung im digitalisierten Umfeld des Perfect Stores mit dem Einsatz einer digitalen Lösung erzielt wird. Am Beispiel des Einsatzes einer digitalen Lösung (Story) der SAP

Analytics Cloud (SAC) im System der 4brands Reply GmbH & Co. KG wird herausgearbeitet, in welchem Ausmaß eine Prozessoptimierung stattfindet. Dabei wird ermittelt, welche betriebswirtschaftlichen, sowie technischen Vorteile entstehen. Mithilfe der Einführung in die theoretischen Grundlagen, wird auf die Hintergründe hinter dem Perfect-Store-Konzept und ihr Umfeld eingegangen. Für die Beantwortung dieser Frage werden die Herausforderungen in der Konzeptumsetzung, mit genauerem Hinblick auf den Außendienst, verdeutlicht. Der positive Einfluss der Digitalisierung auf die Optimierung der Umsetzung des Perfect-Store-Konzeptes wird in der Arbeit mithilfe der bereits bestehenden digitale Lösungen aufgezeigt. Dabei wird herausgearbeitet, dass der stationäre Handel trotz dem Einsatz von Technologien einen niedrigen Digitalisierungsgrad aufweist. Nach dem Einsatz der Story wird ein genauer Hinblick auf die entstehenden Vorteile geworfen.

Die Bachelorarbeit zeigt mit der Datenvisualisierung (Story) in der SAP Analytics Cloud, wie die Realisierung eines Perfect-Store-Konzeptes verbessert wird. Es zeigt den positiven Einfluss der Key Performance Indicators (KPIs) auf die Überwachung der Regallücken am Point-of-Sale und dem Category Management im Rahmen der Optimierung der Shopper-Experience. Von der zeitnahen Informationsbereitstellung, profitieren alle Beteiligten in der Umsetzung des Perfect-Store-Konzeptes.

Die digitale Lösung setzt die Bewältigung der manuellen Datenerfassung und des mangelnden Datenmanagements in der Tätigkeit des Außendienstmitarbeiters um. Dabei beleuchtet die Bachelorarbeit, wie mit der SAC-Story der 4brands Reply, eine Best-Practice mit dem Einsatz eines cloudbasierten Business-Intelligence-Tools entsteht, die sowohl technische als auch betriebswirtschaftliche Chancen für die Unternehmen generiert.

Mit der Bachelorarbeit wird gezeigt, dass durch datenbasierte Analysemöglichkeiten, höherer Informationsdichte und Zeitersparnis, der Arbeitsprozess des Außendienstmitarbeiters optimiert werden kann und damit die Umsetzung des Perfect-Store-Konzeptes begünstigt. Durch den Einsatz von Self-Service-BI-Tools kann die Entscheidungsfindung optimiert und dabei die Entwicklung von Potentialen für die Handels- und Herstellerunternehmen und Shopper angehebt werden.

Literatur

Altmeyer, Tobias: Digitalisierung in den Bereichen Handel und Konsumgüter. In (Fend, Lars; Hofmann, Jürgen Hrsg.): Digitalisierung in Industrie-, Handels- und Dienstleistungsunternehmen. Konzepte - Lösungen - Beispiele. Springer Gabler, Wiesbaden, Germany, Heidelberg, S. 401–414, 2022

Flores, A.: Was ist ein perfekter Laden? Erstellen Sie eine Strategie, die bei den Verbrauchern ankommt. <https://blog.wiser.com/de/what-is-a-perfect-store-create-a-strategy-that-wins-with-consumers/>, Stand: 14.10.2022.

Handel, Holger: Unternehmensplanung mit SAP Analytics Cloud. Rheinwerk Verlag, Bonn, 2021.

Heinemann, Gerrit: Intelligent Retail. Die Zukunft des stationären Einzelhandels. Springer Gabler, Wiesbaden, Heidelberg, 2021.

Toth, Andreas: Die Beziehung zwischen Einkaufserlebnis und Preiszufriedenheit. Eine Studie im Handel. Springer Gabler, Wiesbaden, 2014.