



RFID-EINFÜHRUNG

SoftCom unterstützt maßgeblich die Einführung von RFID in der Textilbranche

Die Adler Modemärkte AG und die SoftCom GmbH arbeiten seit Jahren erfolgreich zusammen. Das Retail-Team von SoftCom hat u. a. bereits die Einführung des Kassensystems TP.net durch Vor-Ort-Betreuung und Schulung der Mitarbeiter in allen Modemärkten unterstützt und wird heute noch zur Begleitung von Neueröffnungen eingesetzt.

RFID-EINFÜHRUNG BEI DER ADLER MODEMÄRKTE AG

SoftCom unterstützte mit einem speziell ausgewählten und ausgebildeten Mitarbeiterteam in der Zeit von Mai 2013 bis Juli 2014 die Einführung des RFID-Systems bei allen 170 Adler Modemärkten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Luxemburg. Aufgaben der zehn vor Ort eingesetzten SoftCom-Mitarbeiter waren **Unterstützung und Begleitung der komplexen Integration der RFID-Lösung ins bestehende System der Adler Modemärkte:**

AUFGABENSTELLUNG:

- Inbetriebnahme der vorkonfigurierten Server und RFID-Handhelds
- Vor-Ort-Betreuung & Schulung der Mitarbeiter sowohl für die technischen als auch organisatorischen Neuerungen
- Schnittstelle zwischen Adlerzentrale und Softwareentwicklung
- Weiterhin übernahm die SoftCom-Projektleitung federführend die komplette Rolloutplanung und stand während des gesamten Projekts mit allen Beteiligten in permanentem Informationsaustausch.

VORTEILE DES EINSATZES DER RFID-LÖSUNG

Mit dieser Lösung wird die RFID-Technologie auf Articlebene durchgängig vom Zentrallager bis in die Modemärkte eingesetzt. Sie ermöglicht u. a.:

VORTEILE:

- Exakte Artikel- und größengenaue Bestandsführung
- Erhöhte Warenverfügbarkeit für die Kunden
- Genaue Wareneingangs- und Warenausgangserfassung
- Vorteile bei der Warensteuerung und -sicherung
- Schnelle und sichere Abwicklung an der Kasse
- Arbeitserleichterung, z. B. bei der Durchführung von Bestandsaufnahmen

EIN MEHRSTUFIGES KONZEPT UND DIE VOR-ORT-BETREUUNG SICHERN DEN ERFOLG

Das individuell von SoftCom erarbeitete Trainings- und Betreuungskonzept war maßgeblich für die erfolgreiche Einführung in den Modemärkten verantwortlich. Die Realisierung erfolgte in drei Stufen:

1. Rolloutphase	2. Umstellung auf RFID	3. Nachbetreuung der Märkte
--------------------	---------------------------	--------------------------------

1. ROLLOUTPHASE

In allen Modemärkten wurden durch die Mitarbeiter von SoftCom vorkonfigurierte Server und die für das RFID-System erforderlichen Handhelds in Betrieb genommen. Dabei wurden **den Adler-Mitarbeitern die Vorteile der neuen Technologie leicht verständlich erklärt und der Umgang mit den Geräten in den Märkten wurde trainiert.**

2. UMSTELLUNG AUF RFID

In dieser Phase bewährte sich besonders das von SoftCom **speziell für die Umstellung der Modemärkte entwickelte Betreuungs- und Trainingskonzept.**

Differenziert nach unterschiedlicher Größe und Warenfluss der einzelnen Modemärkte erfolgte eine mehrtägige Vor-Ort-Schulung und Betreuung, die an den ersten Tagen von zwei SoftCom-Mitarbeitern parallel übernommen wurde.

Somit konnte **konstant gewährleistet** werden, dass die relevanten Abläufe geschult und die damit verbundenen Geschäftsprozesse, vom Kassiervorgang über die Erfassung der Bestände bis hin zu den Wareneingangs- bzw. Warenausgangsbuchungen, kompetent begleitet wurden.

Den Mitarbeitern war es möglich, ihr **theoretisch erworbenes Wissen zügig in den täglichen Abläufen anzuwenden.** Diese Verbindung von theoretischen Schulungen und sofortiger Umsetzung in den Geschäftsabläufen wurde von den Mitarbeitern sehr positiv aufgenommen und gab ihnen große Sicherheit im zukünftig täglichen Umgang mit der neuen Software sowie der damit verbundenen Hardware.

Diese **aktive Vor-Ort-Betreuung** und das gemeinsame Trainieren während der täglichen Arbeit waren die entscheidenden Faktoren für die erfolgreiche Einführung der RFID-Technologie.

3. NACHBETREUUNG DER MODEMÄRKTE

In der dritten Phase wurden alle Modemärkte einige Zeit nach der Umstellung auf RFID noch einmal von den SoftCom-Mitarbeitern betreut. Ziel war es u. a., die Key-User praxisnah zu trainieren und sie für die Ausbildung weiterer Mitarbeiter zu qualifizieren. Weiterhin wurde eine **Nachjustierung im Prozessablauf** vorgenommen und Anwendungsdefizite beseitigt. Diese Form der Betreuung wurde von allen Geschäftsleitern und von den Mitarbeitern als **besonders wichtig und sehr positiv bewertet.** Hier konnten die Fragen geklärt werden, die sich erst im täglichen Umgang mit der Technik und im Laufe der Zeit ergeben hatten.

Gleiche Prozesse und doch in jedem Markt anders

Obwohl die Prozesse und Abläufe in jedem Modemarkt einheitlich geregelt sind, erfordert die Prozessgestaltung allein aufgrund der unterschiedlichen räumlichen Bedingungen individuelle Anpassungen. Die jeweiligen Besonderheiten wurden von den SoftCom-Mitarbeitern in der Vor-Ort-Betreuung sehr schnell aufgenommen.

In Abstimmung mit den Projektverantwortlichen, der jeweiligen Geschäftsleitung und den Mitarbeitern **wurde die Betreuung an die jeweiligen Gegebenheiten im Modemarkt angepasst.**



Neue Software – neue Herausforderungen für alle

Während der Projektdauer wurde die dem RFID-System zugrunde liegende Software weiterentwickelt und spezifische Anforderungen von ADLER konnten umgesetzt werden. Damit verbunden war ebenfalls eine **permanente Anpassung der Schulungs- und Betreuungsinhalte.**

Die Stärke des SoftCom-Teams zeigte sich insbesondere darin, **auf Veränderungen sofort zu reagieren.** Die Schulungsinhalte bzw. -abläufe wurden entsprechend angepasst sowie kompetent und verständlich vermittelt. Dies diente maßgeblich zur Sicherstellung des Projekterfolgs.

Komplexe Sachverhalte verständlich machen

Eine der Hauptanforderungen an das Retailteam war es, **komplexe Sachverhalte verständlich zu vermitteln**. Von den Mitarbeitern der Modemärkte wurde durchgängig bestätigt, dass diese Anforderung von den Trainern voll und ganz erfüllt wurde.

Einige Meinungen über SoftCom sollen hier nur exemplarisch aufgeführt werden:

„Am Anfang hatten wir Bedenken, ob wir die neue Technik gleich verstehen. Jetzt fühlen wir uns sicher im Umgang damit. Darüber sind wir sehr froh.“

„Ein Glück, dass sie unsere Prozesse und Abläufe so gut kennen. Dadurch sind alle ihre Hinweise ein Gewinn für uns.“

„Danke für die Geduld, die sie mit uns hatten!“

Konstruktive Zusammenarbeit

In regelmäßig stattfindenden Meetings und Telefonkonferenzen hat die aktive SoftCom-Projektleitung permanent wertvolle Informationen aus der täglichen Praxis der Vor-Ort-Betreuungen an alle beteiligten Parteien weitergegeben. Individuelle elektronische Feedbackbögen lieferten regelmäßig und zeitnah Auskunft über die Qualität der einzelnen Maßnahmen sowie die Akzeptanz des neuen Systems und gaben weitere hilfreiche Informationen. Von allen (Geschäftsleitung, Projektleitung, Softwareentwicklung, Support, Trainern, Hotline) wurde die sehr enge und konstruktive Zusammenarbeit besonders hervorgehoben.



SoftCom
Computer- und Unternehmensberatungs GmbH

Grenzweg 11
61440 Oberursel

www.softcom.info/retail

+49 6171 580519