



# Das HORN BACH-Projekt „FastPOS“

GK/Retail für die HORN BACH Baumarkt AG

# Quick facts

## Herausforderung

- › Ausstattung von rund 150 großflächigen Baumärkten in neun Ländern mit einer einheitlichen Standardsoftware
- › Zentrale Steuerung und zentrales Monitoring der gesamten POS-Systemlandschaft in allen Baumärkten
- › Umsetzung von baumarktspezifischen Besonderheiten sowie Integration der Kundenbindungsprogramme für Profis und Heimwerker

## Lösung

- › Einsatz der Kassenslösung GK/Retail Point-of-Sale
- › Zentrale Steuerung, Parametrisierung und Deployment mit dem GK/Retail Enterprise Storemanager
- › Zentrales Monitoring mit dem GK/Retail Enterprise Cockpit
- › Einsatz des GK/Retail Stored Value Servers für das Handling von elektronischen Gift-cards
- › Nahtlose Anbindung an das zentrale SAP-System

## Über GK Software SE

- › International führender Entwickler und Anbieter von Standard-Software für den Einzelhandel
- › Umfassende Lösungs-Suite für den gesamten Store aus einer Hand
- › Weltweit über 262.000 Installationen in über 50 Ländern
- › Im produktiven Einsatz bei führenden nationalen und internationalen Einzelhändlern

*„Durch den Einsatz von GK/Retail konnten wir unsere Filialprozesse deutlich straffen. Dies bringt uns erhebliche Einsparungen und ermöglicht unseren Mitarbeitern gleichzeitig eine Intensivierung der Kundenkontakte.“*

Oliver Heiligenstein,  
Leiter für Verkauf und Service  
HORNBAACH Baumarkt AG

## Eine Softwarelösung für alle HORNBAACH DIY-Märkte in neun europäischen Ländern

Die HORNBAACH Baumarkt AG setzt erfolgreich auf GK/Retail zur Steuerung ihre DIY-Megastores in Europa. Mit der einheitlichen Lösung für alle Länder konnte der Kundenservice deutlich verbessert werden.

Die HORNBAACH Baumarkt AG ist ein führender Betreiber von Bau- und Gartenmärkten in Europa. Mit einer durchschnittlichen Filialgröße von über 11.000 qm ist HORNBAACH Marktführer im Bereich der Do-it-yourself-Megastores. In mehr als 150 großflächigen Märkten in neun Ländern bietet HORNBAACH seinen Kunden über 120.000 Artikel rund um Bauen, Wohnen und Garten an. Dabei setzt man sich nicht nur durch die

Tiefpreisgarantie deutlich vom Wettbewerb ab, sondern auch durch das umfassende Sortiment, das von fachkundigen Verkäufern präsentiert wird. Die HORNBAACH Baumärkte werden dabei nicht nur von Heimwerkern frequentiert. Für Handwerker und Baubetriebe bietet HORNBAACH Profiservices wie im Fachhandel mit den entsprechenden Bezahlungs- und Rückgabemöglichkeiten sowie extralangen Öffnungszeiten.

# Die Lösung

## Systemwechsel

### Fit für die Zukunft

Im Jahr 2008 startet HORNBACH das Projekt „FastPOS“. Dabei ging es zum einen darum, die über zehn Jahre alte Kassenslösung zu ersetzen und sich zum anderen technologisch und funktional für neue Anforderungen zu rüsten. Begleitet von einem kompletten Wechsel der Hardware ging es daher vor allem darum, die Geschäftsprozesse in den Filialen effizienter zu unterstützen, Kosten zu senken und eine langfristig einsetzbare Lösung zu bekommen. Nach einem intensiven Auswahlprozess entschieden sich die Verantwortlichen 2009 für GK/Retail, nachdem in einer Pilotinstallation die Qualität der Lösung im Livebetrieb intensiv getestet worden war.

### Termingerechte Projektumsetzung

Anfang 2009 begann die Blueprintphase, in deren Verlauf die konkrete Ausgestaltung des Projektes festgelegt wurde. Dabei wurde darauf geachtet, dass die HORNBACH-Lösung möglichst nah am GK-Standard bleibt. Die Projektumsetzung erfolgte zunächst für den Heimatmarkt Deutschland. Wie in umfangreichen Projekten üblich, wurden dabei zusätzliche Anforderungen aufgenommen und umgesetzt. Auf Grund der konstruktiven Zusammenarbeit der Projektbeteiligten konnte Anfang Dezember 2009 das finale Release für Deutschland übergeben werden. „Für uns kam nur die Umsetzung unseres Projektes im Rahmen einer erprobten Standardlösung in Frage, um eine langfristig technologisch führende internationale Lösung zu kalkulierbaren Kosten zu erhalten“, sagt Kerstin Swatosch, Leitung Technologie Inhouse Consulting bei HORNBACH.







## Eine Lösung für alle Länder

Nach dem Test der Pilotversion in Deutschland, starteten die ersten Live-Installationen in ausgewählten Testmärkten. Auf der Basis der Rückmeldungen der Anwender erhielt die Rollout-Version den finalen Schliff. Danach begann die Umstellung der Märkte in Deutschland, die von HORNBACH in Eigenregie durchgeführt wurde. Im Sommer 2011 wurde entsprechend dem Zeitplan der letzte Markt in Deutschland auf das neue POS-System umgestellt.

### Planmäßige Projektumsetzung

Zeitgleich mit der Umstellung in Deutschland wurde begonnen, die Filial-IT der Märkte in Schweden zu ersetzen. Das skandinavische Land hatte besondere Priorität, da hier rechtliche Anforderungen im Zusammenhang mit Kreditkartenzahlungen (PCI-DSS) umzusetzen waren. Anschließend wurden die weiteren Länder, in den HORNBACH tätig ist, termingerecht entsprechend des genau strukturierten Projektplanes implementiert. Dabei handelte es sich um Öster-

reich, die Schweiz, Luxemburg, Niederlande, die Tschechische Republik sowie die beiden Fiskalländer Slowakei und Rumänien.

Alle landesspezifischen Anforderungen werden in einer einheitlichen GK/Retail-Version umgesetzt, in der jeweilige Besonderheiten hinterlegt sind. Die Anbindung der EFT-Geräte erfolgt größtenteils über ein globales Software-Terminal, das als universelle Schnittstelle für die Hardware arbeitet.

### Zentrale Steuerung aller Filialen

Die Steuerung erfolgt zentral über den Enterprise Storemanager, so dass jede der rund 14 Kassen pro Baumarkt direkt aus der Zentrale konfiguriert und überwacht sowie automatisch mit Updates versorgt werden kann. Das Monitoring erfolgt über das Enterprise Cockpit, in dem nahezu alle Systemzustände in Echtzeit zentral zur Verfügung stehen, so dass auf technische Störungen im Geschäftsablauf proaktiv reagiert werden kann.

## Effizientere Prozesse am POS

### Voll integriertes Loyaltyprogramm

HORNBACH bietet seinen Kunden mit der Profi-Card bzw. der ProjektWelt-Karte für Heimwerker ein Loyaltyprogramm mit Zahlungsabwicklung, das vollständig in der Kasse abgebildet ist. Damit können z.B. projektspezifische Rechnungen erstellt werden. Die HORNBACH-eigene elektronische Giftcard wird in den meisten Ländern über den Stored Value Server abgewickelt.

### Positives Kunden- und Anwenderfeedback

Für die Mitarbeiter im POS-Bereich verbesserten sich mit dem neuen System viele Prozesse deutlich, da die neue FastPOS-Kasse eine intuitive Touchlösung ist. Durch ergonomische Geschäftsabläufe sank die Fehlerquote erheblich, weil die Software die Mitarbeiter besser als zuvor durch die einzelnen Vorgänge leitet.

Das Feedback der Anwender fiel entsprechend eindeutig aus: Die neue FastPOS-Kasse bringt deutliche Vorteile im täglichen Betrieb, von über-

sichtlicheren Bons, schnellerer Bedienung bis hin zu besserer Ergonomie. Positives Feedback kam auch von den Kunden. So ist z.B. der Prozess der Retourenabwicklung bei Profikunden, die nicht benötigte Ware nach Projektschluss zurückgeben wollen, wesentlich erleichtert worden. Nach dem Scannen des Barcodes auf dem Bon stehen jetzt alle Artikel sofort zur Verfügung und können einfach retourniert werden. Damit sparen nicht nur die HORNBACH-Mitarbeiter sondern auch die Stammkunden Zeit.

Nicht sichtbar für den Kunden, aber von enormer Bedeutung für die internen Abläufe war die direkte Integration zahlreicher Geschäftsprozesse in das Filialsystem. Neben der Reduzierung von Aufwänden und Fehlerquellen konnte damit gleichzeitig die Datenqualität erhöht werden. Teil des Projektes war ebenfalls die Umsetzung der Datenver- und -entsorgung mit dem SAP-System.

### Die Zukunft im Fokus

Auch nach dem Abschluss des Rollouts geht die Entwicklung des Projektes weiter. Neben dem im ersten Land bereits vollzogenen Releasewechsel auf die neueste Softwareversion stehen Themen wie der Einsatz einer neuen Waagensoftware auf der aktuellen To-Do-Liste. Oliver Rübel, Projektleiter „FastPOS“ bei HORNBACH, zieht nach dem Abschluss des Rollouts das folgende Fazit:

*„Wir haben unser ambitioniertes Projekt planmäßig umgesetzt und konnten die Vorteile, die wir uns davon erwartet haben, vollständig realisieren.“*

**GK SOFTWARE SE**

Waldstraße 7

08261 Schöneck

Germany

**P** +49 37464 84 - 0

**F** +49 37464 84 - 15

[info@gk-software.com](mailto:info@gk-software.com)

[www.gk-software.com](http://www.gk-software.com)



© 2018 GK Software SE or a GK Software affiliate company. All rights reserved.

No part of this publication may be reproduced or transmitted in any form or for any purpose without the express permission of GK Software SE. The information contained herein may be changed without prior notice.

Some software products marketed by GK Software SE and its distributors contain proprietary software components of other software vendors. National product specifications may vary.

These materials are provided by GK Software SE and its affiliated companies ("GK Software Group") for informational purposes only, without representation or warranty of any kind, and GK Software Group shall not be liable for errors or omissions with respect to the materials. The only warranties for GK Software Group products and services are those that are set forth in the express warranty statements accompanying such products and services, if any. Nothing herein should be construed as constituting an additional warranty.

GK Software and other GK Software products and services mentioned herein as well as their respective logos are trademarks or registered trademarks of GK Software SE in Germany and other countries.

Image source: HORNBACH