

# Success Story

## GK/Retail für die Telekom Shops



### Der Kunde

---

\_Telekom Shop Vertriebsgesellschaft,  
Tochter und wichtiger Vertriebskanal der  
Telekom Deutschland GmbH

### Das Projekt

---

\_Filiallösung für rund 800 Telekom Shops in Deutschland

### Die Herausforderung

---

\_Komplexe Telco-Lösung, inklusive Bundle-Prüfung, Prepaid-  
Aufladung und vielfältiger Kommunikation mit Systemen von  
Drittanbietern



## Beste Verbindung zum Kunden

Ein ganzheitliches Filialsystem für die Telekom Shops – die nächste Generation

Die von der Telekom Shop Vertriebsgesellschaft, einer hundertprozentigen Tochter der Telekom Deutschland GmbH, in Deutschland betriebenen Filialen sind einer der wichtigsten Absatzkanäle des weltweit in der Telekommunikations-

und Informations-technologie-branche agierenden Konzerns. Mehr als 6.000 Mitarbeiter betreuen in über 800 stationären Filialen persönlich die Telekom-Kunden. Dabei ist das bundesweit engmaschige

Filialnetz als „Schaufenster des Konzerns“ wichtiger Werbe- und Imageträger der Deutschen Telekom.

Die Telekom Shops leisten einen wesentlichen Beitrag zum Kundenbeziehungsmanage-

ment, da die Tätigkeit der Mitarbeiter zu einem bedeutenden Teil aus Beratung und Service besteht. Daraus ergibt sich die besondere Anforderung an die Filialsysteme, nicht nur den Verkauf optimal zu unterstützen, sondern den Mitarbeitern auch die benötigten Informationen schnell und gezielt zur Verfügung zu stellen.

### Entscheidung für GK/Retail im Jahr 2007

Anfang des Jahres 2007 entschied sich die Telekom Shop Vertriebsgesellschaft, ihre damals rund 700 Filialen in Deutschland mit GK/Retail 10 auszustatten. Die Hauptziele der Einführung der neuen Filiallösung waren die Flexibilisierung der Verkaufsprozesse am Point of Sale (POS) und der reibungslose Online-Datenaustausch mit dem SAP-System.

Das Initialprojekt wurde innerhalb von sieben Monaten mit dem erfolgreichen Rollout in allen Filialen abgeschlossen. Dabei mussten für die Telekom Shops spezifische Geschäftsprozesse umgesetzt werden, die sich sonst in dieser Form im Einzelhandel nicht finden. Dazu gehörte vor allem die Bundle-Sicherheit, bei der per Online-Abfrage auf den Telekom Systemen sichergestellt wird, dass vergünstigte Mobiltelefone nur mit einem gültigen Vertrag verkauft werden können. Ein anderer wichtiger Geschäftsprozess ist der Verkauf von Prepaid-Guthaben. GK/Retail wurde daher so angepasst, dass Cash&Go, das Online-Aufladeverfahren für die Prepaid-Karten unterschiedlicher Mobilfunkanbieter direkt auf den Kassen in den Telekom Shops unterstützt wird. Danach begann Anfang September 2007 der Rollout für die neue Lösung in den Telekom Shops, der bis zum Jahresende vollständig abgeschlossen war.

» *Bei der Auswahl unserer Lösung haben wir auch die Alternative der Eigenentwicklung geprüft und dabei festgestellt, dass für uns aus betriebswirtschaftlichen Gründen nur eine Standardlösung in Frage kommt.«*





*Wir erwarten von dem Wechsel auf die neue Version von GK/Retail eine deutliche Erhöhung des Standardisierungsgrades, eine verbesserte Konfigurierbarkeit sowie eine kürzere Time to Market durch moderne Software- und Verteiltechnologien.«*

Dr. Wolfgang Weniger, Leiter IT, Telekom Shop Vertriebsgesellschaft

### Umsetzung von Kundenanforderungen

Sowohl während der initialen Projektphase als auch danach wurde das Telekom-Shop-System kontinuierlich weiterentwickelt. So wurde beispielsweise der Verkauf diverser Kartenprodukte (iTunes u. a.) in die Kassensystem integriert oder die Online-Kommunikation mit Systemen von Drittanbietern z. B. für die Stromvermarktung umgesetzt. Dazu wurden von der GK SOFTWARE AG planmäßig jährlich zwei Kunden-Releases ausgeliefert. Durch die sehr spezifischen Anforderungen der Telekom Shops wuchs daher das Gesamtvolumen des Customizings gegenüber dem GK/Retail-Produktstandard kontinuierlich an. Gleichzeitig zeigte sich, dass die Weiterentwicklung des Geschäftsmodells der Telekom Shops permanent neue Herausforderungen stellte.

### Entscheidung für den Releasewechsel auf GK/Retail 12

Da die eingesetzte Kassenhardware nicht mehr den Ergonomie- und Betriebsanforderungen entsprach und umfassende neue Anforderungen an die Software vorlagen, standen die Verantwortlichen 2010 vor der Frage, wie die Zukunft der Filial-IT in den Telekom Shops zu gestalten sei. Nach reiflicher Prüfung der Alternativen fiel die klare Entscheidung für den Einsatz des neuen Majorrelease GK/Retail 12.

Dabei zielt das neue Filialprojekt auf drei Bereiche: Die Bereitstellung einer zeitgemäßen, multimedial nutzbaren Kassenhardware, die Umsetzung des Majorrelease-Wechsels und die Verbesserung der technischen Betriebsprozesse in den Filialen. Das Kernstück des Programms ist dabei GK/Retail 12, laut

Dr. Wolfgang Weniger, Leiter IT, Telekom Shop Vertriebsgesellschaft, „eine neue softwaretechnische Plattform, mit vereinfachten und erweiterten Möglichkeiten der Konfiguration“. Gleichzeitig mit der Migration aller Spezifika der Telekom Shops erwartet Dr. Wolfgang Weniger „Komplexitätsreduktion und Standardisierung.“

### Komplexitätsreduktion und verbesserte Betriebsprozesse

Im Bereich des erweiterten Kassenumfeldes setzen die Telekom Shops zukünftig auf die in GK/Retail integrierten modernen und sicheren, automatisierten Verfahren zur Software-Aktualisierung. Gleichzeitig werden die Möglichkeiten zur zentralen Steuerung und Parametrisierung genutzt, die eine Realtime-Überwachung aller Filialsysteme ermöglichen. Von besonderer Bedeutung für die Shops ist auch die nahtlose Anbindung an das SAP-Retail-System für die GK/Retail als SAP-zertifizierte Lösung besonders gut geeignet ist.

Aufgrund der hohen Anzahl von autorisierungspflichtigen Prozessen während des Verkaufs von Mobilfunkverträgen zusammen mit vergünstigten Geräten ist das Rechtekonzept für die Telekom Shops von großer Wichtigkeit. Mit dem Release-Wechsel wird in diesem Bereich eine noch feinere Steuerung ermöglicht.

### Straffer Zeitplan

Im Herbst 2010 wurde mit der Umsetzung des Release-Wechsels begonnen. Der Rollout ist für die zweite Jahreshälfte des Jahres 2011 geplant.



Flächendeckend: Über 800 Telekom Shops in Deutschland



---

## Über GK SOFTWARE AG

Die GK SOFTWARE AG wurde 1990 in Schöneck gegründet und ist seit 2008 an der Frankfurter Börse im Prime-Standard gelistet.

Das Unternehmen entwickelt ganzheitliche Softwarelösungen für Filialunternehmen. Führende Einzelhändler wie Coop (Schweiz), EDEKA, Galeria Kaufhof, Jysk Nordic, Lidl, Netto Marken-Discount, Parfümerie Douglas, Tchibo, Thalia, Telekom Shops oder X5 Retail Group setzen seit Jahren erfolgreich auf GK/Retail.

Die Lösungen der GK SOFTWARE AG sind in über 35 europäischen Ländern mit rund 180.000 Installationen im Einsatz. Das Unternehmen ist in den letzten Jahren erfolgreich organisch gewachsen und beschäftigt europaweit rund 560 Mitarbeiter.

### GK SOFTWARE AG

Waldstraße 7  
08261 Schöneck  
Germany

**P** +49 3 74 64 84 - 0  
**F** +49 3 74 64 84 - 15

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