

IT-BUSINESS NEWS

DIE AKTUELLE WOCHENZEITUNG FÜR RESELLER UND RETAILER



WWW.IT-BUSINESS.NET

NR. 30, MONTAG 24. JULI 2006 / 16. JAHRGANG



PROJEKT MIT WEB-SERVICES BESCHLEUNIGT

Fitness-Kur in sechs Wochen

WORKOUT. Deutschlands größter Filialbetreiber von Fitness-Anlagen, die Fitness Company, hat ihr Warenwirtschaftssystem mit Hilfe von Intraprend und der ERP-Software Cierp3 wieder in Schwung gebracht. Die neue Point-of-Sale-Lösung kommt in 96 Studios zum Einsatz.

Alt Fitness noch vor wenigen Jahren als der Wachstumsmotor der Wellness-Branche, können heute nur noch jene Anbieter auf steigende Mitgliederzahlen hoffen, die sich durch kreative Konzepte zur Kundenbindung auszeichnen. Deutschlands größter Filialbetreiber von Fitness-Anlagen, die Fitness Company mit mehr als 250 000 Mitgliedern, hat angefangen bei einer Vielzahl an Trainingsmöglichkeiten über kompetente Beratung bis hin zur kostenlosen Kinderbetreuung einiges zu bieten. Aber auch eine moderne IT-Ausstattung zählt zu ihren Wettbewerbsvorteilen – schließlich will sie keinen Kunden in seiner Freizeit unnötig warten lassen.

Zwei-Minuten-Riegel

Als im August 2005 die Zahl der Studios innerhalb kürzester Zeit von 78 auf 96 gewachsen war, hat-

te die alte DOS-basierte Warenwirtschaft die Grenze ihrer Möglichkeiten erreicht. Immer wieder kam es vor, dass der über Nacht im Stapelbetrieb laufende Abgleich mit der Zentrale bis zur Studioöffnung am nächsten Morgen nicht abgeschlossen waren – eine fatale Situation, die sich zum Jahresende hin weiter zuspitzen würde. „Nach der Weihnachtsgans beginnt bei uns die Hauptsaison“, erklärt Projektmanager Heinz Ulrich die Lage. „Da war das alte System einfach nicht mehr tragbar. Schon an normalen Tagen dauerte der Verkauf eines Müsli-Riegels am Point of Sale eine Minute und 44 Sekunden. Das ist viel zu lange, wir mussten deshalb dringend handeln.“

Die Suche nach Alternativen, auf die sich das Team um Ulrich dann begab, wurde schwieriger als gedacht. Die alte Individuallösung war über Jahre gewachsen und speziell auf die Bedürfnisse der

Fitness Company zugeschnitten. Neben der Warenwirtschaft umfasste sie so unterschiedliche Komponenten wie die Mitgliederverwaltung, eine Zeiterfassung für Mitarbeiter, den Verkauf von Merchandising-Artikeln, die Reservierung der Ballsportanlagen und sogar die Stellplatzvermietung und Schrankensteuerung für Studios mit angeschlossenem Parkhaus. Für das neue System wünschte man sich zu alledem noch eine bessere Point-of-Sale-Unterstützung mit Touchscreen-Kassen, per Funktechnik auszulesenden Mitgliederausweisen und einer engen Anbindung an die Mitgliederverwaltung.

Standard genügt nicht

Gängige Standardsoftware konnte bei hohem Anpassungsaufwand nur einzelne Teilbereiche des Anforderungskatalogs abdecken. Vor allem aber war Flexibilität gefragt, und die ließen gerade die großen Hersteller vermissen. „Wir sind ein sehr dynamisches Unternehmen. Eine neue Marketingidee muss manchmal in kürzester Zeit von der IT umgesetzt werden“, formuliert Ulrich plakativ die Anforderung. „Keine fertige Standardsoftware konnte uns diese Flexibilität bieten.“ Zudem sollte die Umsetzung bis Weihnachten bereits abgeschlossen sein. Im Oktober fand Ulrich schließlich einen Anbieter, der diese ambitionierte Herausforderung annahm. Die Software-Schmiede Intraprend schickte ihre neue, komplett auf Web-Techno-

DAS PROJEKT

- **Kunde:** Fitness Company, Tochter der Fitness First Ltd., 96 Clubs mit insgesamt 250 000 Mitgliedern in Deutschland
- **Aufgabenstellung:** Austausch des veralteten Warenwirtschaftssystems mit dem Ziel der Kapazitäts- und Effizienzsteigerung, insbesondere am Point of Sale
- **Lösung:** ERP-Software Cierp3 von Intraprend (basiert auf Caché von Intersystems)
- **Dienstleister:** Intraprend Gesellschaft für Intranet Anwendungsentwicklung mbH (www.intraprend.de)
- **Zusätzliches Equipment:** Touchscreen-Kassen, RFID-Ausweis-Lesegerät
- **Implementierungsdauer:** sechs Wochen
- **Schulungsaufwand:** vier Wochen

logien aufgebaute Enterprise-Resource-Planning-Software Cierp3 ins Rennen, die bereits die wichtigsten Anforderungen abdeckte. Die übrigen Funktionen versprach man rechtzeitig zu realisieren. Intraprend war bei der Fitness Company als langjähriger Softwarelieferant bereits bekannt und Ulrich vertraute auf die in früheren Projekten bewiesene Zuverlässigkeit.

Schnelle Umsetzung

Als Intraprend den Zuschlag erhielt, verblieben noch genau sechs Wochen bis zum vereinbarten Start des Routinebetriebs. Ulrich war klar, dass dieser Plan nur funktionieren konnte, wenn alle Beteiligten an einem Strang zogen. So gründete er die „Arbeitsgruppe Warenwirtschaft“ mit Kollegen aus Operations, Procurement, Technik, Training, Controlling, Internal Audit, kurzum aus allen in der gesamten Prozesskette involvierten Bereichen.

Die Arbeitsgruppe wurde von Intraprend mit einem Entwicklungssystem ausgestattet und zunächst umfassend in den Stan-

STARK. Die 96 Studios der Fitness Company arbeiten mit einem neuen Warenwirtschaftssystem



Schnell und passend

ANSPRUCHSVOLL. Heinz Ulrich, Leiter Projekte bei der Fitness Company, begründet die Entscheidung für den Projektpartner Intraprend.

dardkomponenten ERP und POS geschult. Diese Schulungen dienten zugleich der Einrichtung der Cierp3-Software für die individuellen Anforderungen der Fitness Company. Wo während der Schulungen fehlende Funktionalitäten entdeckt wurden, flossen entsprechende Anforderungen direkt in die währenddessen bei Intraprend mit Hochdruck laufende Entwicklung der Anpassungen zurück. Die Technikzentrale der Fitness Company in Dreieich kümmerte sich parallel bereits um die Anschaffung und Einrichtung von 150 PCs für die einzelnen Studios. „Quer durch alle Bereiche haben damals zahllose Kollegen mit höchster Motivation zusammengearbeitet“, erinnert sich Ulrich. „Von dieser ungewöhnlich engen Kommunikation zwischen den Abteilungen profitieren wir noch heute.“

Meisterleistung: Rollout

Nach zwei Wochen konnte die ersten Studios mit der neuen Lösung ausgestattet werden. Nachdem zwei Studios ohne größere Probleme liefen, stellten die Teams innerhalb einer Woche auch die übrigen Studios im Rhein-Main-Gebiet um. Bei dem Rollout in den anderen Regionen war ein Team von zwölf Personen in ganz Deutschland unterwegs, jeweils eingeteilt in Zweiertteams mit den Schwerpunkten Schulung und Technik. Bis Anfang Dezember stellten die Teams täglich acht Studios auf die neue Lösung um. Während die Technik-Teams nach dem System-



FREUNDLICH. Nur zufriedene Kunden sind auch dankbare Kunden

tausch noch mit der Übernahme der Altdaten beschäftigt waren, begannen die Schulungs-Teams schon damit, die Mitarbeiter einzuweisen. Unterdessen wurden die Kunden bereits am neuen System weiter bedient. Parallel zu allem liefen in der Zentrale die Anpassung des Systems und bei Intraprend die Entwicklung der noch fehlenden Komponenten weiter.

ITB: Herr Ulrich, weshalb hat sich Ihr Unternehmen bei diesem Projekt für Intraprend und Cierp3 entschieden?

Ulrich: Dafür gab es verschiedene Gründe. Im Auswahlprozess haben wir auch einige Lösungen von anderen Anbietern unter die Lupe genommen, dabei aber festgestellt, dass diese nur einen Teil unserer Anforderungen bedienen konnten. Cierp3 konnte von vornherein schon die wichtigsten Bereiche abdecken, etwa den Video- und DVD-Verleih und die Web-basierte Ballsportheservierung für unsere Mitglieder. Die restlichen Funktionen mussten dann in einem knapp bemessenen Zeitraum von ungefähr sechs Wochen entwickelt werden, denn das neue System sollte unbedingt noch vor Weihnachten in Betrieb gehen. Da wir bereits in der Vergangenheit mit Intraprend zusammengearbeitet hatten, wussten wir, dass deren Mitarbeiter schnell und flexibel genug sind, um die fehlenden Funktionen bis dahin zu entwickeln. Bei



HEINZ ULRICH, Leiter Projekte, Fitness Company

größeren Herstellern kann man diese Flexibilität, die uns auch und gerade im Hinblick auf zukünftige Systemanpassungen wichtig war, nicht unbedingt voraussetzen.

ITB: Sind Sie mit dem Verlauf und den Ergebnissen des Projektes zufrieden?

Ulrich: Die Zusammenarbeit zwischen der von uns im Haus extra gegründeten Arbeitsgruppe Wa-

renwirtschaft und Intraprend verlief reibungslos. Die Mitarbeiter aus allen Abteilungen waren Feuer und Flamme, dieses zeitlich sehr ambitionierte Projekt mit vereinten Kräften zu stemmen. So konnte das neue System am 15. Dezember 2005 auch wie geplant in allen 96 Studios in Betrieb genommen werden. Alles funktionierte wie gewünscht und vor allem: Buchungs- und Kassivorgänge können nun erheblich schneller und effizienter als bisher durchgeführt werden. Zudem können wir mit Cierp3 viel genauere Auswertungen fahren und so unser Geschäft besser steuern. Der Einsatz aller Beteiligten hat sich gelohnt.

ITB: Und wie sehen die Zukunftspläne mit Cierp3 aus?

Ulrich: Bei der Fitness Company hat sich die Software innerhalb kürzester Zeit bewährt. Wir evaluieren daher bereits die Implementierung weiterer Module wie zum Beispiel das für CRM.

Das Interview führte Erwin Gofsjer

Ermöglicht wurde das verzahnte Arbeiten der einzelnen Teams durch das besondere Software-Design von Cierp3: Aufbauend auf der postrelationalen Datenbank Caché und deren Applikationsserver ist die gesamte Anwendungslogik als Web Services realisiert, deren Regelwerke durch Metadaten gesteuert werden. So holt sich etwa jede Kasse regelmäßig geänderte Services, Regeln und auch Daten von der Zentrale ab, kann aber bei einem Ausfall der Verbindung auch vollständig autark operieren. Für die an die Studios ausgelieferten Systeme genügt es also, die Basissoftware installiert vorzuhalten. Sofort nach Installation ruft sich jedes System selbstständig alle Anpassungen und Weiterentwicklungen ab, die in der Zentrale der Fitness Company oder bei den Entwicklern zwischenzeitlich vorgenommen wurden. Auch bei einem Defekt kann ein System jederzeit durch einen vorbereiteten Client ersetzt werden. Alle Spezifika wie Preise oder Kursangebot im jeweiligen Club werden automatisch per Web Service geladen. Für Intra-

prend ist klar, dass die für Cierp3 eingesetzte Basistechnologie für den Projekterfolg ausschlaggebend war. „Ohne unsere Web-Services-Strategie hätten wir dieses Projekt niemals in so kurzer Zeit realisieren können“, resümiert Geschäftsführer Ditmar Tybussek.

Vor Weihnachten operativ

Nach und nach fanden so auch die speziellen Software-Erweiterungen ihren Weg in das System. Hierzu zählen Spezialitäten wie der für Mitglieder kostenfreie Video- und DVD-Verleih oder die Verwaltung der Ballsporthallen von der Reservierung per Web bis zur automatischen Steuerung der Beleuchtungsanlage. Am 15. Dezember 2005 waren alle 96 Studios mit dem neuen System ausgestattet, Softwareanpassungen abgeschlossen und der Routinebetrieb zu 100 Prozent realisiert. Dank neuer Kassenterminals mit Touchscreen-Displays und RFID-Lesern verkürzten sich Kassivorgänge von mehr als einer Minute auf wenige Sekunden. Dabei bietet die Software weit

mehr Möglichkeiten als bisher genutzt. So erlaubt die Datenbank etwa detaillierte Auswertungen im Sinne von Business Intelligence. „Wussten wir bisher nur, dass wir eine bestimmte Anzahl von Wellness-Drinks zum Preis XY verkauft hatten, können wir heute den Absatz differenziert pro Studio nach einzelnen Marken und Sorten betrachten“, erläutert Ulrich. „Dadurch lässt sich der Einkauf besser steuern und wir können vor allem Rückkopplungen in unser Fitnessangebot herstellen: Wenn wir in einem Studio besonders viel Schokolade verkaufen, lohnt sich dort vielleicht ein spezielles Training zur Gewichtsreduktion.“

Noch Spielraum

Bei so viel neu gewonnener Transparenz ist es kein Wunder, dass der Erfolg des neuen Systems auch in anderen Abteilungen des Unternehmens nicht unbeachtet blieb. So überlegt man im Marketing und im Customer Service, das CRM-Modul von Cierp3 einzusetzen. Die Implementierung weiterer Module wird zur Zeit evaluiert. ■ eg