

# Abstract

## **Titel: Sicherstellung der Usability und Planung der Einführung von LS Retail bei neuen Franchise-Partnern**

**Kurzzusammenfassung:** Durch die geplante Expansion mittels eines Franchising-Konzeptes, das den Franchisenehmenden bestimmte IT-Services zur Verfügung stellt, ist das Unternehmen gezwungen die IT-Prozesse zu optimieren und zu reorganisieren. In der Bachelor Thesis werden verschiedene Konzepte zur Sicherstellung des Betriebs und Gewährleistung des Wissenstransfers erarbeitet. Die Beurteilung der Prozesse wird in Anlehnung an das CobIT –Framework durchgeführt. In einem zweiten Schritt wird ein Projektleitfaden für zukünftige Migrationen von neuen Franchise-Partnern in das neue ERP erstellt.

**Verfasser:** Marc Hänggi

**Herausgeber:** Prof. Dr. Kuno Eugster

**Publikationsformat:**

- BATH
- MATH
- Semesterarbeit
- Forschungsbericht
- Anderes

**Veröffentlichung (Jahr):** 2012

**Sprache:** deutsch

**Zitation:** Hänggi, M. (2012). *Sicherstellung der Usability und Planung der Einführung von LS Retail bei neuen Franchise-Partnern*. (Unveröffentlichte Bachelor Thesis). FHS St.Gallen, Hochschule für Angewandte Wissenschaften

**Schlagwörter (3-5 Tags):** IT-Organisation, Projektplanung, COBIT, Supportkonzept, Service Level

## **Ausgangslage, Ziel, Vorgehen, Erkenntnisse, Literaturquellen**

### **Ausgangslage:**

Der Fahrrad-Retailer ist 2009 mit einem Testbetrieb gestartet. Unterdessen haben sich vier Filialen in der Schweiz etabliert und am 01.06.2012 hat ein erster Franchisenehmer (FN) den Betrieb aufgenommen. Das Unternehmen möchte durch ein Franchiseprogramm weiter expandieren. In Zusammenarbeit mit einem IT-Dienstleister hat die Firma auf Basis von Microsoft Dynamics NAV und dem Modul LS Retail (vom gleichnamigen Unternehmen) eine individuelle und stark parametrisierte Warenwirtschaft eingeführt. Diese ist gegenwärtig in den vier bestehenden Filialen im Einsatz. Das System wird den Franchisenehmenden in einem Gesamtpaket mit anderen Dienstleistungen verkauft und ist als USP zu betrachten.

### **Ziele:**

Die Absicht der Bachelor Thesis ist die Überprüfung der bestehenden IT-Organisation und den Supportstrukturen im Hinblick auf das geplante Wachstum durch das Franchising-Konzept. Dabei sollen Vorschläge ausgearbeitet werden, angepasst auf die Umstände des Unternehmens, die den Support gewährleisten und den Wissenstransfer zwischen der Franchisegeberin und den Franchisenehmenden sicherstellen. Des Weiteren ist ein Projektleitfaden zu entwickeln der eine Unterstützung bei zukünftigen Migrationen von Franchisenehmenden bietet.

### **Methodik und Vorgehen:**

Die Projektziele sind wie in der folgenden Abbildung ersichtlich in 2 Arbeitspakete gegliedert. Um das notwendige Wissen für die Bearbeitung des Projekts zu erlangen, wurde auf entsprechende Fachliteratur zurückgegriffen. Zusätzlich wurden zur Gewinnung der nötigen Informationen für das Erstellen der fundierten Bachelor-Thesis persönliche und telefonische Interviews durchgeführt.

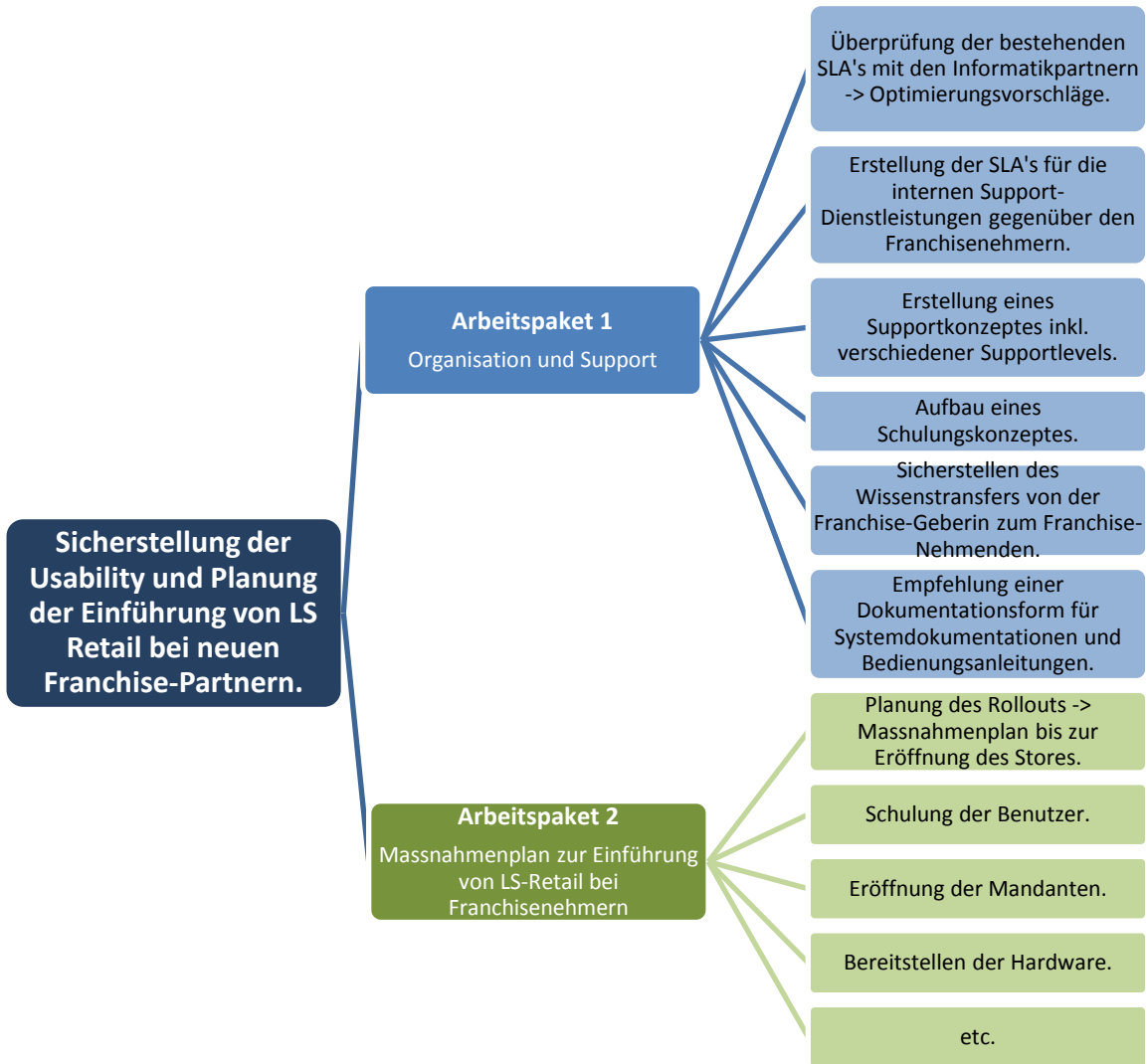


Abbildung 1: Arbeitspakete und Projektziele. Quelle: Eigene Darstellung.

Jedem Ziel des Arbeitspaketes 1 ist ein eigenes Unterkapitel gewidmet. Dieses baut sich wie folgt auf. Zu Beginn jedes Kapitels wird eine theoretische Einführung zum Ziel dargelegt. Der zweite Teil beginnt mit einer Analyse der Ist-Situation. Diese wird anschliessend in das COBIT Reifegradmodell übertragen. Im Unterkapitel 3 der jeweiligen bearbeiteten Projektziele ist die Thematik nach den Control Objectives aus COBIT aufgearbeitet. Daraus resultiert zu jedem Ziel ein anwendbares Konzept für das Unternehmen. Schliesslich sind die notwendigen Arbeitsschritte zur Implementierung des Konzeptes tabellarisch in einem Massnahmenplan festgehalten. Die folgende Abbildung visualisiert den Prozess.

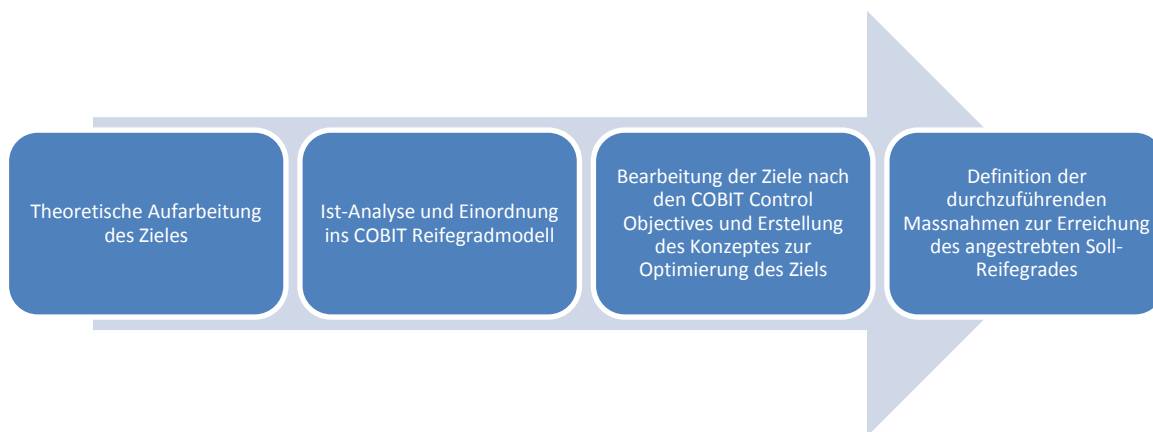


Abbildung 2: Prozess zur Bearbeitung der Ziele aus dem Arbeitspaket 1. Quelle: Eigene Darstellung.

Der Projektplan im Arbeitspaket 2 wurde durch die gewonnenen Informationen aus den Interviews und den Lessons Learned aufgebaut. Zusätzlich ist zur Bearbeitung der Thematik Fachliteratur aus dem Bereich des Projektmanagement herbeigezogen worden.

## Ergebnisse und Erkenntnisse

### Arbeitspaket 1:

Für das Arbeitspaket 1 wurden Massnahmenempfehlungen aus den Ergebnissen abgeleitet und in einem Massnahmenplan dargestellt. Die einzelnen Massnahmen sind priorisiert aber nicht terminiert. Massnahmen mit der Priorität 1 sind so schnell als möglich zu realisieren. Die Empfehlungen mit Priorität 2 und 3 bauen teilweise aufeinander auf, daher sollte die Reihenfolge bei der Realisierung nach den Prioritäten eingehalten werden.

	Ziel	Output/ Resultat
<b>Arbeitspaket 1: Organisation und Support</b>	Überprüfung der bestehenden SLAs mit den Informatikpartnern -> Optimierungsvorschläge	Kapitel <b>Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.:</b> Es sind keine SLA mit externen IT-Partnern definiert.
	Erstellung der SLAs für die internen Support-Dienstleistungen gegenüber den Franchisenehmern.	Kapitel <b>Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden. &amp; Anhang A:</b> Muster SLA zwischen SQMCH und FN.
	Erstellung eines Supportkonzeptes inkl. verschiedener Supportlevels	Kapitel <b>Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.:</b> Support- und Organisationskonzept.
	Aufbau eines Schulungskonzeptes.	Kapitel <b>Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.:</b> Schulungskonzept

Sicherstellen des Wissenstransfers von der FG zum FN	Kapitel Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.: User Group Konzept
Empfehlung einer Dokumentationsform für Systemdokumentationen und Bedienungsanleitungen.	Kapitel Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.: Konzept zur Verwaltung von Benutzerdokumentationen

Tabelle 1: Ergebnisse aus dem Arbeitspaket 1. Quelle: Eigene Darstellung.

### Arbeitspaket 2:

Der Projektleitfaden berücksichtigt die Unterschiede und das vorhandene Wissen der neuen Franchisenehmer in Bezug auf ERP-Systeme. Das Ergebnis ist ein Projektplan, basierend auf einer Excel-Tabelle, der die Verantwortlichkeiten und Beteiligten Partner je Arbeitsschritt ausweist.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R
1	Projektleiter: Andy Wolfisberg		Franchisenehmer: Velo XY		Geschäftsstart: dd.mm.yyyy													
2	Ereignet am	Massnahme	Verantwortlich	Externe Partner	Muss/Optional	T-8m	T-7m	T-6m	T-5m	T-4m	T-3m	T-2m	T-1m	T0	T+1m	T+2m	T+3m	T+4m
3		<b>Vertrag</b>																
4		Abschluss Franchise-Vertrag	C/S/MACH	F	Muss	x	x	x										
5																		
6		<b>Software</b>																
7		Abklären Bedarf an Dynamics-, BI- und LS Retail-Lizenzen	C/S/MACH	A	Muss				x	x								
8		Bestellen der Software-Lizenzen	C/S/MACH	A	Muss					x	x							
9		Abklären zusätzliche Softwareanforderungen und Schnittstellen	C/S/MACH	F	Optional					x								
10		Bereitstellung des neuen Mandanten	C/S/MACH	A	Muss					x	x							
11		Implementieren der zusätzlichen Anforderungen	F	A	Optional						x	x						
12		Testen und Abnahme der Software	C/S/MACH	A	Muss								x					
13																		
14		<b>Hardware/ Basisinfrastruktur</b>																
15		Abklären Bedarf an Hardware	C/S/MACH	H	Muss				x									
16		Bestellen der Hardware (Computer, Kassen, Drucker, etc)	F	H	Muss					x								
17		Installieren der Hardware	F	H	Muss								x	x				
18		Hardware testen und Abnahme	F	H	Muss									x				
19																		
20		<b>Netzwerk</b>																
21		Abklären Anforderungen an Netzwerk	C/S/MACH	H	Muss				x									
22		Bestellen von zusätzlichen Netzwerkkomponenten	F	H	Optional					x								
23		Implementieren der Netzwerkkomponenten	F	H	Optional								x	x				
24		Vorbereiten des Netzwerks	F	H	Muss									x				
25		Netzwerk testen und Abnahme	F	H	Muss										x			
26																		
27		<b>Schulung der MA</b>																
28		Schulungsbedarf und Intensität abklären	C/S/MACH	A	Muss				x									
29		Schulung planen	C/S/MACH	A	Muss					x								
30		Schulung durchführen	C/S/MACH	A	Muss								x	x				
31																		
32		<b>Daten Migration</b>																
33		Übernahme der Stammdaten aus dem alten System	F	A	Optional								x					
34		Übernahme der Bestände aus dem alten System	F	A	Optional									x				
35																		
36		Go Productive	C/S	H	Muss										x			
37																		
38		<b>Einführungsphase</b>																
39		Sicherstellung erweiterter Support	C/S/MACH	A	Muss									x	x	x	x	
40		Überprüfung Funktionalität der Prozesse mit den MA	C/S/MACH	A	Muss										x	x	x	x
41		Nachbesserungen durchführen	C/S/MACH	A	Optional											x	x	x
42		Nachschulungen durchführen	C/S/MACH	A	Optional												x	x

Abbildung 2: Projektleitfaden für die Migration von Franchisenehmer. Quelle: Eigene Darstellung.

Ein weiteres Ergebnis aus dem Arbeitspaket 2 sind Massnahmen, die eine möglicherweise auftretende Demotivation der Mitarbeitenden in einem Migrationsprojekt verringern sollen. Change-Projekte lösen oftmals Ängste und Verunsicherungen aus, daher ist es notwendig diesem Umstand eine entsprechende Beachtung zu schenken. Durch eine proaktive Kommunikation und eine frühzeitige Einbindung der Mitarbeitenden ins Projekt

werden die zukünftigen User Teil des Projektes. Dieses Vorgehen fördert die Mitarbeit und Motivation der Angestellten und wirkt sich positiv auf den Betrieb aus.

## **Ausgewählte Literaturquellen:**

- Geiger, I. K., Romano, R., Gubelmann, J., Badertscher, K., & Pifko, C. (2009). *Projektmanagement - Zertifizierung nach IPMA(3.0) - Ebenen D und C*. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG.
- Internet DienstleistungsGmbH. (12. 06 2012). *Vienna*. Abgerufen am 12. 06 2012 von Vienna:  
[http://www.vienna.cc/d/artikel/gratis\\_report\\_sla\\_service\\_level\\_agreement.htm](http://www.vienna.cc/d/artikel/gratis_report_sla_service_level_agreement.htm)
- IP-Projects. (25. 2 2012). *IP-Projects*. Abgerufen am 4. 7 2012 von IP-Projects:  
<https://www.ip-projects.de/pages/main/download/support-konzept.pdf>
- ISACA. (2005). *COBIT 4.0* (Deutsche Ausgabe Ausg.). Rolling Meadows, Illinois, United States of America.
- IT Governance Institute. (kein Datum). *COBIT 4.0* (Deutsche Ausgabe Ausg.).
- ncc Education. (14. 7 2012). *ncc Education*. Von ncc Education: [http://www.ncc-education.com/Was\\_ist\\_COBIT-1-248.htm](http://www.ncc-education.com/Was_ist_COBIT-1-248.htm) abgerufen
- Tremp, H., & Ruggerio, M. (2011). *Application Engineering - Grundlagen für die objektorientierte Softwareentwicklung mit Beispielen, Aufgaben und Lösungen*. Zürich: Compendio Bildungsmedien AG.