

## Müller Drogeriemärkte

# Warenbestand im Griff

**In der Drogeriemarktbranche nimmt die Müller Ltd. & Co KG eine Sonderstellung ein. Müller bietet die vergleichsweise größte Sortimentsbreite, die Filialen haben Kaufhauscharakter. Auch bei den Warenwirtschaftssystemen geht Müller eigene Wege und entwickelt mit den IT-Partnern Carus Retail und Forseason eine zentrale Filialdisposition, die sowohl den Warenfluss automatisiert als auch Business-Intelligence-Aufgaben übernimmt.**

Seit Anfang 2003 schließt Müller Schritt für Schritt seine 400 Filialen an eine neue zentrale Filialdisposition an. Sie löst ein Problem, das das dezentrale Vorgängersystem nicht vollständig in den Begriff bekam: Die Stockoutrate der Artikel verringern, ohne dadurch die Betriebskosten zu steigern.

Vor sechs Jahren begann die nach Bruttoumsatz drittgrößte deutsche Drogeriekette Müller das Reengineering sämtlicher Warenfluss-Prozesse. Ziel war es, Disposition, Logistik, Rechnungswesen und das Data Warehouse besser zu integrieren. Nachdem der Effizienzgrad im Bestellwesen gesteigert und die Qualität der Stammdaten von 190.000 Artikeln mit Zusatzinformationen erweitert und qualitativ verbessert werden konnte, nahm Müller den nächsten Schritt in Angriff: Die vorhandene Filialdisposition sollte durch eine neue, komplette Lösung ersetzt werden.

Mit der bisherigen dezentralen Dispositionslösung bestellten die Filialen selbst. Personell aufwendig musste der zentrale Einkauf den Warenbedarf der Filialen an festgelegte Mindestbestände anpassen, ohne dabei auf die realen Notwendigkeiten aller 400 Häuser ausreichend eingehen zu können. Die Folge: Der Servicegrad einzelner Artikel lag unter der gewünschten Anforderung, trotz ausgelasteter Lager- und Lieferkapazitäten. In Zukunft sollte sich jeder Artikel über seine Abverkaufsdaten selbst steuern. Die neue Disposition sollte automatische Dispositionsvorschläge für das beste Kosten-Nutzen-Verhältnis zwischen Stockoutrate, Lager- und Filialbestand sowie dem logistischen Aufwand generieren. Zudem sollte die Lösung Business-Intelligence-Informationen wie ein Echtzeit-Gesamtbild der kompletten Warenbestandsituation im Filialnetz liefern.

Für eine Neuentwicklung sprach auch die angestrebte Modernisierung der zen-



tralen IT-Infrastruktur. Müller musste die Rechen- und Speicherkapazitäten erweitern und wollte im gleichen Schritt Linux und eine neue Entwicklungsumgebung einführen.

### ENTWICKLUNG ZU DRITT

Müller entschied sich, die neue Filialdisposition in einer Dreier-Kooperation zu entwickeln. Der bisherigen Entwicklungspartner Carus Retail wurde mit der Programmierung der Warenwirtschaft beauftragt. Das Unternehmen kannte die abzubildenden Prozesse bereits, denn es war schon am bisherigen Reengineering beteiligt. Zudem stellte der Software-Anbieter eigene, auf den Handel spezialisierte Frameworks zur Verfügung, die die Entwicklungszeit für Standardprozesse sparen und dennoch genug Freiraum zur Individualisierung bieten. Als zweiter Entwicklungspartner stieß der Kölner Prognosespezialist Foreseason ins Projektteam. Die von Foreseason entwickelte Demand Forecasting Lösung ist das regulierende Kernstück der neuen Disposition.

### PROGNOSE ALS HERZ DER DISPO

Seit dem Start in 2000 wird das Dispo-Projekt kontinuierlich weiterentwickelt. Zurzeit gehören 20 der insgesamt 80 EDV-Mitarbeiter von Müller und 15 Carus-Entwickler dem Projektteam an. Spezialisten von Foreseason und weitere Entwickler seitens des Logistiksystems verstärken die Arbeitsgruppe.

Im ersten Jahr entwickelte das Team eine Pilotversion. Das System orientiert sich dabei am Prinzip der Efficient Consumer Response. Maßgeblich sind die Verkaufsdaten der Filialkassen, die die Filial-Server einmal täglich via Virtual Private Network an die zentrale Sybase-Datenbank liefern. Der Filialleiter erstellt nur noch bei Bedarf zusätzliche, manuelle Dispositionsvorschläge, etwa bei Aktionsverkäufen.

Diesen Bedarf wertet das Prognose-Modul aus, das bis zu einem Jahr im Voraus Abverkäufe prognostizieren und für 18 Wochen Bestellvorschläge berech-

nen kann. Bei Systemstart griff es dazu zunächst auf 470 Millionen konsolidierte Artikelbewegungen aus der Verkaufshistorie zurück. Jede neue Artikelbewegung verbessert die selbstlernenden Algorithmen. Nach dem Prinzip des Category Management kann das Demand Forecasting Wechselbeziehungen zwischen einzelnen Artikeln berücksichtigen und andererseits auch neue Beziehungsmuster erkennen – liefert also auch Hinweise für eine kundenorientierte Warenbündelung. Neben saisonalen Effekten kann die Prognose auch das Aufkommen und Abebben kurzfristiger Verkaufstrends erkennen.

### GRUPPEN-ROLL-OUT

Entsprechend der Prognose erstellt die zentrale Filialdisposition automatisch einen Bestellvorschlag, der verschiedene Regelkreise durchlaufen hat. Artikelrestriktionen und Lieferantenkonditionen wie Lagerort und Liefertermin des Herstellers oder das Wertstellungsdatum sind be-



**Jürgen Lichtblau**  
IT-Projektleiter Müller  
Ltd. & Co.KG, Ulm

„Zeitaufwand für Wareneingang und Einräumen der Artikel wurde deutlich verringert“

reits berücksichtigt. Entsprechende Daten liefert dazu beispielsweise auch das angeschlossene Logistik-System. Grafische Benutzeroberflächen erlauben es den Einkäufern, diese Bestellvorschläge bei Bedarf zu ändern. Sie können Prognose, Servicegrad und Soll-Reichweite der Artikel zunächst in Echtzeit simulieren und sowohl grafisch als auch tabellarisch die entsprechenden Auswirkungen auf Bestand und zukünftige Dispositionsvorschläge kontrollieren. Mit diesen Daten organisiert die angegliederte Zentrallogistik den realen Warenfluss.

### Müller

## Drogeriewaren und mehr

1968 eröffnete Erwin Müller die erste Drogeriefiliale in Ulm. Mittlerweile arbeiten rund 16.000 Angestellte in 400 Müller-Filialen in Deutschland, Österreich, Slowenien, Kroatien und Mallorca. Sie erwirtschafteten im Geschäftsjahr 2003/04 einen Umsatz von 1,74 Mrd. Euro. Müllers elektronische Warenwirtschaft lenkt den Warenfluss von 190.000 Artikeln und konsolidiert bis zu einer Million Artikelbewegungen täglich.

Die ersten Filialen schloss Müller im Juni 2002 an das neue Dispositionssystem an. Man wählte eine regionale Filialgruppe, um aus den Wechselbeziehungen zu lernen. Im schrittweisen Roll-out hat Müller inzwischen in 185 Filialen die neue Disposition implementiert. Dabei bewährten sich Roll-out-Gruppen zu je 15 Häuser. Anschließend folgt jeweils gemeinsam mit den Entwicklungspartnern eine Phase der Analyse und Weiterentwicklung, um den optimalen Mix aus manueller und automatisierter Steuerung zu finden. Zurzeit arbeitet das Projekt-Team daran, die Systempflege zu vereinfachen und die Prognose weiter zu verbessern.

### VOLLE REGALE

Auch wenn noch nicht alle Filialen an die neue Disposition angeschlossen sind, profitiert Müller schon von vielen positiven Auswirkungen: Der Zeitaufwand für den Wareneingang und das Einräumen der Artikel in den Filialen wurde deutlich verringert. Durch die Prognose kann das Zentrallager bis zu einem Tag früher Lieferungen planen und zusammenstellen. Durch die stark konsumorientierte Lieferung erhöhte sich der Servicegrad der Artikel in den Regalen teils um mehrere Prozent. Schließlich konnte Müller durch freigewordene Regal-Kapazitäten bei gleicher Verkaufsfläche bereits beginnen, das Warensortiment zu vergrößern.

Voraussichtlich werden bis zum Ende des Jahres alle deutschen Filialen an die neue Disposition angeschlossen sein. 2005 wird Müller die Lösung auch in den anderen europäischen Häusern implementieren.

Jürgen Lichtblau □