

# ACKERMANS

GLAUBEN AN DIE VISION:  
DIE PLM COMMUNITY BEI ACKERMANS  
WIRD INS LEBEN GERUFEN



## DER WERT DES WERTS

Ackermans ist sowohl ein führender Value-Retailer als auch ein fester Bestandteil der Geschichte Südafrikas. Das Unternehmen wurde von Gus Ackerman in Kapstadt gegründet, wo es auch heute noch seinen Hauptsitz hat. Das Unternehmen ist seinem Fokus treu geblieben. 2016 feierte Ackermans 100 Jahre „Werte für das Leben schaffen“.

Ackermans gehört heute zum Handelskonzern Pepkor (umspannt Südafrika, Australien, Neuseeland und Osteuropa) und verkauft erschwingliche Bekleidung für Männer, Frauen, Kinder und Kleinkinder in mehr als 600 Geschäften überall in Südafrika.

## SYNCHRONISATION VON INFORMATIONEN

Der Verkaufsschwerpunkt des Unternehmens ist Südafrika. Einkauf, Vermarktung und Beschaffung sind jedoch global. Die Verwaltung dieser Prozesse, erklärt Einkaufsdirektor Raynard Potgieter, hätte in einer informellen Excel-Umgebung nicht mehr bewältigt werden können.

„Unsere Einkäufer arbeiteten fast ausschließlich auf Papier oder in Tabellen. Das verursachte umfangreichen und unnötigen Verwaltungsaufwand und es schlichen sich viele Fehler ein“, sagt Potgieter. „Wir kommunizierten mit unseren internationalen Lieferanten hauptsächlich per E-Mail, deshalb hatten wir keinen Audit-Trail für Informationen und es wurde zunehmend schwieriger, den Produktzyklus zu verfolgen.“

Die langsame Kommunikation und die Einschränkungen bei der Zusammenarbeit führten auch zu Problemen in anderen Geschäftsbereichen, zu Verspätung und zur Beeinträchtigung der Finanzergebnisse.

„Die fehlende Einsicht in wichtige Fakten wie Margen, Wechselkurse und die Auslastung der Lieferanten hatte erhebliche Probleme zur Folge“, sagt Renée Jain, Supply Chain Systems Manager bei Ackermans. „Um beispielsweise unsere Margen zu analysieren, musste ein Mitglied des Teams durch das gesamte Haus laufen, verschiedenste Tabellen in unterschiedlichen Dateiformaten einsammeln und dann versuchen, sie neu zu ordnen und zu formatieren. Anschließend wurden alle Daten einheitlich in einem einzigen Roll-up zusammengefasst. Dieser Prozess konnte zwei bis drei Wochen in Anspruch nehmen. Unterdessen hatten sich die Margen längst geändert und die Daten waren veraltet.“

Ackermans führte PLM ein und sah darin die Möglichkeit, diese wichtigen Informationen zu zentralisieren und zu standardisieren sowie den Einkauf und andere Prozesse zu optimieren – für sofortigen Zugriff auf Informationen. So können sich die einzelnen Teams auf Produktivität konzentrieren und nicht auf die Verwaltung.

„Unsere Prozesse waren zu komplex“, sagt Jain. „Wir benötigten ein System, das strukturiert und ausgefeilt ist, damit sich unsere Benutzer auf das konzentrieren können, was sie am besten können. Es musste zugleich flexibel genug sein, damit wir es an unsere Bedürfnisse anpassen können.“



“ Am meisten begeisterte mich, dass mit Centric der sofortige Zugriff auf Informationen möglich ist und dass diese Informationen ohne jeglichen manuellen Eingriff gesammelt werden. ”

### Ergebnisse

- + Komplette digitale Transformation. Alle Einkaufsprozesse finden jetzt innerhalb des PLMs statt.
- + Margenberechnung innerhalb von Sekunden statt Wochen
- + Ausschreibungen innerhalb von zwei Stunden statt in zwei Tagen
- + Automatische Aktualisierung der Wechselkurse, selbst innerhalb der Saison
- + Die gesamte Lieferantenkommunikation innerhalb des PLMs mit komplettem Audit und Rechenschaftspflicht

## GESCHICHTE DES WANDELS

Ursprünglich beabsichtigte Ackermans, sein eigenes PLM selbst zu entwickeln. Die Idee wurde jedoch aufgegeben. „Wir stellten fest, dass wir nach drei Jahren Entwicklung ein Viertel von dem geschafft hatten, was wir brauchten“, sagt Jain. Ackermans begann kurz darauf, nach PLM-Anbietern zu suchen, die eine ausgewogene Balance zwischen Datenzentralisierung und Konfigurierbarkeit anbieten können.

„Wir evaluierten einen anderen Anbieter“, sagt Jain. „Die Software erfüllte die angegebenen Vorgaben, aber wir konnten sie nicht so konfigurieren, dass sie unsere sich verändernden Prozesse unterstützt.“ „Denn unsere Prozesse ändern sich wirklich unaufhörlich, selbst nachdem wir eine Auswahl getroffen und mit der Implementierung begonnen hatten, erreichte unsere PLM-Reise noch nicht ihr Ziel.“

Die Flexibilität zur Anpassung, wie sie in der Modeindustrie gefragt ist, ist eine der Säulen der Methodik der Agile Deployment™ von Centric Software. Ackermans wurde bei einer Veranstaltung aus Anlass der Expansion von Centric Software aus dem Silicon Valley nach Südafrika auf diesen Anbieter aufmerksam.

„Auf dieser Veranstaltung wurde mir erstmals bewusst, was eine hoch-konfigurierbare Lösung für Ackermans, ein Unternehmen, das sich noch in der Klärungsphase über die Vorteile von PLM befindet, bedeutet“, so Jain.

Ackermans lud Centric daraufhin zu einer Vorführung des Konzepts ein. Die Berater vor Ort konfigurierten die Lösung in weniger als 24 Stunden für eine Präsentation eines „realen Arbeitstages“ eines Einkäufers von Ackermans im PLM. „Unser gesamtes Team war begeistert, dass jeder Bildschirm genau so eingerichtet war, wie sie es gewünscht hatten“, sagt Jain. „Centric PLM verlangte von unserem Team nicht, die Arbeitsverfahren zu ändern, sondern konfigurierte die Lösung schnell für unsere sich entwickelnden Bedürfnisse.“



## HINEINWACHSEN IN DAS PLM

Centric PLM wurde im Januar 2016 offiziell bei Ackermans eingeführt. Im Anschluss an eine kurze Pilotphase in der Kleinkinderabteilung wurde die Lösung sechs Monate später in allen Abteilungen eingeführt. Bei der Implementierung standen die erneute Prüfung und die Perfektionierung der kritischen Prozesse gemäß dem flexiblen Herangehen von Centric und den sich erneuernden Arbeitsverfahren von Ackerman im Mittelpunkt.

„Für uns ist es immer eine Herausforderung, jemanden zu finden, auf den wir uns verlassen können und dem wir vertrauen, aber die Consultants von Centric vor Ort ermöglichten uns eine sehr unkomplizierte Einführung,“ sagt Jain. „Dank ihrer Flexibilität und Fähigkeit, Änderungen vorzunehmen und sie am nächsten Tag bereitzustellen, war es uns möglich, während der Implementierung in das System hineinzuwachsen.“

## KEIN PAPIER UND DIE DIGITALE TRANSFORMATION

Ackermans konnte die verschiedenen Vorteile seit der Einführung durch Centric schnell nutzen. Als wichtigsten Vorteil jedoch nannte Jain die digitale Transformation.

„Vor Einführung des PLMs stapelten sich auf den Schreibtischen unserer Einkäufer ausgedruckte Excel-Tabellen, E-Mails und Dateien und alle hatten eine andere Arbeitsweise“, sagt sie. „Jetzt sind dank Centric PLM alle Informationen standardisiert und digital. Alle Einkäufer arbeiten in einem System und alles – vom Angebot und der Ausschreibung bis zur Kommunikation mit den Lieferanten – befindet sich an einem zentralen Ort. Wir sind in der Lage, die Kosten anhand eindeutiger und konsistenter Informationen zu kalkulieren. Es klingt vielleicht etwas komisch, Schreibtische, die nicht mehr von Papierbergen bedeckt sind, als Maßstab für den Erfolg zu betrachten, aber diese Transformation war für unsere Geschäftsstrategie ein wichtiger Faktor.“

## DEN MOMENT LEBEN, IN ECHTZEIT

Das wichtigste Resultat der digitalen Transformation ist für Ackerman der unmittelbare Zugriff auf geschäftskritische Informationen und Einsichten, deren Analyse zuvor Tage oder Wochen gedauert hätte.

„Am meisten begeisterte mich, dass mit Centric der sofortige Zugriff auf Informationen möglich ist und dass diese Informationen ohne jeglichen manuellen Eingriff gesammelt werden“, erklärt Raynard Potgieter. „Die Zusammenführung der Excel-Tabellen war zeitaufwändig und bot Raum für eine Vielzahl von Fehlern. Das hatte zur Folge, dass Entscheidungen auf Basis ungenauer Informationen getroffen wurden. In Centric erhalten wir mit einem Klick Informationen in Echtzeit, die uns fundierte Entscheidungen ermöglichen.“

Ein Beispiel für den Wert der Informationen in Echtzeit ist das zuvor erwähnte Margen Roll-up, dessen Zusammenstellung früher Wochen dauerte. „Heute haben wir Einblick in diese Informationen, online und unmittelbar“, so Jain. „Alle Änderungen, die ein Einkäufer jetzt in dieser Sekunde trifft, spiegeln sich ohne Verzögerung sofort in allen Roll-ups wider. Wir haben Informationen, auf die sich alle verlassen können.“

Auch bei den Prozessen von Ackermans internationalen Lieferketten konnte auf ähnliche Weise die Zeit für die manuelle Extraktion und Aktualisierung reduziert werden. Das Unternehmen verkauft seine Produkte in südafrikanischen Rand, beschafft sie aber in anderen Währungen. Deshalb ist es von den saisonalen Schwankungen der Wechselkurse abhängig. Vor Einführung des PLMs benötigten die Einkäufer von Ackermans bis zu einer Woche, um die Kosten unter Berücksichtigung der Wechselkursänderungen auf dem internationalen Markt zu berechnen. Heute werden dieselben Informationen live in Centric PLM eingegeben und die Kosten und Margen werden automatisch angepasst.

Dank der Fähigkeit, mit den Lieferanten über jedes Modell zu kommunizieren, hat sich die Zeit der Ausschreibungserstellung des Einkaufsteams von Ackermans von zwei Tagen auf zwei Stunden reduziert. Gleichzeitig wurden große Engpässe in anderen Geschäftsbereichen eliminiert, insbesondere bei der Planung und der Auftragsverwaltung. Dadurch konnte der Stress sowohl der internen Teams als auch der Lieferanten reduziert werden.

## FOKUS AUF DIE ZUKUNFT

Über die ersten Ergebnisse hinaus glauben Ackermans und Centric Software ausdrücklich an eine langfristige Partnerschaft. Jetzt ist die Lösung in allen Abteilungen eingeführt und Jain bezeichnet die Arbeitsethik und den praktischen Ansatz von Centric als bedeutenden Beitrag zum Erfolg des Projekts.

„Die Mitarbeiter von Centric haben gemeinsam mit uns im Rahmen der zeitlichen Projektplanung das geliefert, was sie versprochen. Die Einführung fand zum ursprünglich geplanten Termin statt.“

Ackermans blickt jetzt in die Zukunft und setzt sich das Ziel, den Anwendungsbereich des Projekts zu erweitern. Die Suite der mobilen Anwendungen von Centric ist die nächste Stufe der Wertevision. „Dank der Zusammenarbeit sind wir in der Lage, bessere Produkte zu entwickeln, die Kunden besser zu bedienen und das Geschäft für weiteres Wachstum zu skalieren“, sagt Potgieter.

### Herausforderungen

- + Prozesse auf der Basis von Papier und Excel-Tabellen ohne Audit-Trail
- + Keine Standardisierung der Prozesse und Abteilungen
- + Zeitaufwändige manuelle Verwaltung, was veraltete Informationen zur Folge hatte
- + Kompliziertes Ausbalancieren der Devisenwechselkurse
- + Keine Echtzeitkommunikation mit den Lieferanten, was ungenaue Kalkulationen zur Folge hatte



## ÜBER ACKERMANS

Die Erfolgsgeschichte von Ackermans geht bis auf das Jahr 1916 zurück, als Gus Ackerman in Wynberg in Kapstadt sein erstes Geschäft eröffnete. Seine Vision für das Geschäft bestand darin, einen Ort zu schaffen, an dem die Kunden tolle Produkte zu fantastischen Preisen finden. Genau das ist Ackermans geworden. 1986 kaufte der Konzern Pepkor das Unternehmen Ackermans.

Heute gibt es mehr als 600 Geschäfte von Ackermans in fünf Ländern. Das macht das Unternehmen zum führenden Einzelhändler für Mode der gesamten Familie. Die Maßstäbe werden auf Wert und Erschwinglichkeit gesetzt. Mit einer großen Bandbreite an Bekleidung für Damen, Kinder, Babys und Herren sowie Haushaltswaren, Mobiltelefonen und wichtigen Finanzprodukten werden zukünftig Werte für das alltägliche Leben geschaffen.

## ÜBER CENTRIC SOFTWARE

In der Hauptgeschäftsstelle im Silicon Valley und den Zweigstellen in den Metropolen rund um den Globus entwickelt Centric Software Technologien für die angesehensten Namen aus den Bereichen Mode, Einzelhandel, Schuhe, Luxus-, Outdoor- und Konsumgüter. Das Flaggschiff des Unternehmens, die Product-Lifecycle-Management-Plattform (PLM) Centric 8, bietet professionelle Funktionen für Warendisposition, Produktentwicklung, Beschaffung, Unternehmensplanung sowie Qualitäts- und Forderungsmanagement, die speziell auf schnellelebige Verbraucherbranchen zugeschnitten sind. Ergänzt werden die PLM-Lösungen durch Centric SMB Pakete, die sich mit ihren innovativen Technologien und wichtigen Erkenntnissen aus der Branche speziell für kleine Unternehmen eignen.

Centric Software hat bereits vielfache Branchenauszeichnungen erhalten, darunter den Frost & Sullivan Global Product Differentiation Excellence Award für Retail, Fashion and Apparel PLM im Jahr 2016 und den Frost & Sullivan Global Retail, Fashion and Apparel PLM Product Differentiation Excellence Award im Jahr 2012. Red Herring hat Centric 2013, 2015 und 2016 in seine Liste der Global-Top-100 aufgenommen.



Theatinerstraße 11 | 80333 München | Deutschland

Telefon: +49 176 3152 1208