



## SUCCESS STORY

# PERSONALMANAGEMENT BEI H&M – WELTWEIT UND JEDERZEIT INFORMIERT!

**Die Geschäftsphilosophie von H&M lautet: „Mode und Qualität zum besten Preis“**

Der Konzern verkauft Mode und Kosmetika und beschäftigt mehr als 50.000 Mitarbeiter in 1.244 Filialen in 22 Ländern. Im Jahr 2005 betrug der Umsatz 71.885,8 Mio. SEK. Deutschland ist der größte Markt, gefolgt von Schweden und Großbritannien. H&M unterhält mehr als 22 Produktionsbüros weltweit, neun in Europa, elf in Asien sowie jeweils eins in Afrika und Mittelamerika.

Beim erfolgreichen Modehaus H&M (Hennes & Mauritz AB) machte man sich in der Konzernzentrale in Stockholm schon seit längerer Zeit Gedanken über ein geeignetes Personal- und Umsatzplanungssystem. In 2003 begann man mit der ernsthaften Suche nach einem zentralen, mehrsprachigen und flexiblen System mit mehr Komfort an Auswertung, Handhabung, Darstellung und Vergleichbarkeit der Daten.

### Eine geeignete Lösung gesucht – und gefunden!

Auf der Cebit 2003 besuchte man verschiedene Anbieter und schaute sich verschiedene Lösungen an. Jedoch zeigte sich bald, dass ein für H&M geeignetes Produkt nur durch das Zusammenspiel von Standard und individueller Anpassung möglich sein konnte.

Zusammen mit einem Steuerungskomitee, welches sich aus Mitarbeitern in ganz unterschiedlichen Positionen und Ländern zusammensetzte, wurde die notwendige Funktionalität in einem Anforderungskatalog zusammengefasst und mit den Anbietern besprochen, die dem gezeichneten Profil am nächsten kamen. Nach einer Vorbereitungsphase für die Anbieter wurde eine Testinstallation der verschiedenen Systeme durchgeführt und in einem Testprozedere auf Funktion hinsichtlich des Kataloges geprüft. In Präsentationen und an Testtagen wurde am System gearbeitet, so dass sich die Mitarbeiter des Steuerungskomitees ein Bild von der Handhabung und Arbeitsweise der Software machen konnten. Die Entscheidung viel für die Adicom® Software Suite.

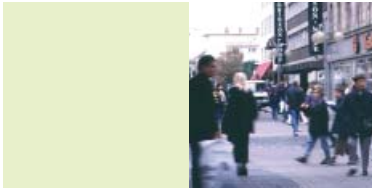
### Umsetzung und Einführung

In einem Team bestehend aus Anwendern, Shop-Controllern und Managern wurden die technischen und operativen Anforderungen erarbeitet.

Gemeinsam wurden grundsätzliche Arbeitsweisen, Dateninhalte, Strukturen, benötigte Reports, System-Architekturen und Technologien besprochen und in einem ersten Konzept-Dokument zusammengefasst.

Bereits nach fünf Wochen konnte die Grundapplikation dem Team vorgestellt und auf die richtige Philosophie überprüft werden.

Diese Vorgehensweise wurde innerhalb von vier Monaten im 3-4 Wochen Rhythmus fortgesetzt, so dass eventuelle Fehlentwicklungen in einem frühen Stadium verhindert werden konnten.



Nach Abschluss der Implementierungsphase begann die intensive Test- und Pilotphase, welche einen H&M internen Test vorsah. Dieser wurde im H&M Netzwerk und der Umgebung durchgeführt und diente auch als Basis für den anschließend folgenden Pilotbetrieb in fünf Filialen unterschiedlichster Ausprägung. Nach nur sechs Wochen intensiver Implementierungs- und Testphase war der Pilotbetrieb sehr schnell erfolgreich und es begann die dritte Phase des Projektes, die Roll-out Phase. Diese stellte das Team vor neue Herausforderungen, waren doch 22 Länder und über 1200 Filialen zu schulen. Auch die unterschiedliche Hardware in den Filialen war auf eventuelle technische Defizite zu überprüfen und mehr als 1700 Systemtexte mussten in weitere 16 Sprachversionen übersetzt werden. Als diese Hindernisse bewältigt waren, konnte der Roll-out in extrem kurzer Zeit (innerhalb von weniger als 6 Monaten), in der die Länder-/Bereichs-Controller geschult wurden, durchgeführt werden. Um die Controller aller 1200 Shops zu schulen, war eine Gesamtdauer von einem halben Jahr nötig.

### Schnelle Erfolge stellten sich ein...

Das Ergebnis war ein großer Erfolg. Die Mitarbeiter akzeptierten und benutzten das System vom ersten Tag an. Die Zahl der Anrufe und Rückfragen hielt sich von Beginn an sehr klein, da sich das System voll an die bisherige H&M Arbeitsweise anpasste. Ein sehr großer Erfolg ist bis heute die stetige Transparenz aller weltweiten Shops zu jeder Zeit.

Viele zusätzliche Informationen wie Vorjahresumsatz oder spezielle Ereignisse im Planungszeitraum (Großereignisse, Feiertage, lokale Feierlichkeiten etc.) werden dem Planer zur Verfügung gestellt. Die Zahl der parallel auf einem Server arbeitenden Benutzer wurde sogar um 150 % der anfänglichen Konzeption übertroffen. Viele gute Vorschläge der Mitarbeiter konnten in den Folgewochen umgesetzt werden.

In weiteren Schritten konnten auch die Lagerhäuser und Verteilzentren in das System integriert werden, genauso wie Filialen und das Bereichs- und Ländermanagement.

