

# Einführung einer Prozesskostenrechnung im Service Center Lieferantenverkehr



**Internationaler Controller Verein  
37. Congress der Controller  
ControllerPreis 2012**

---

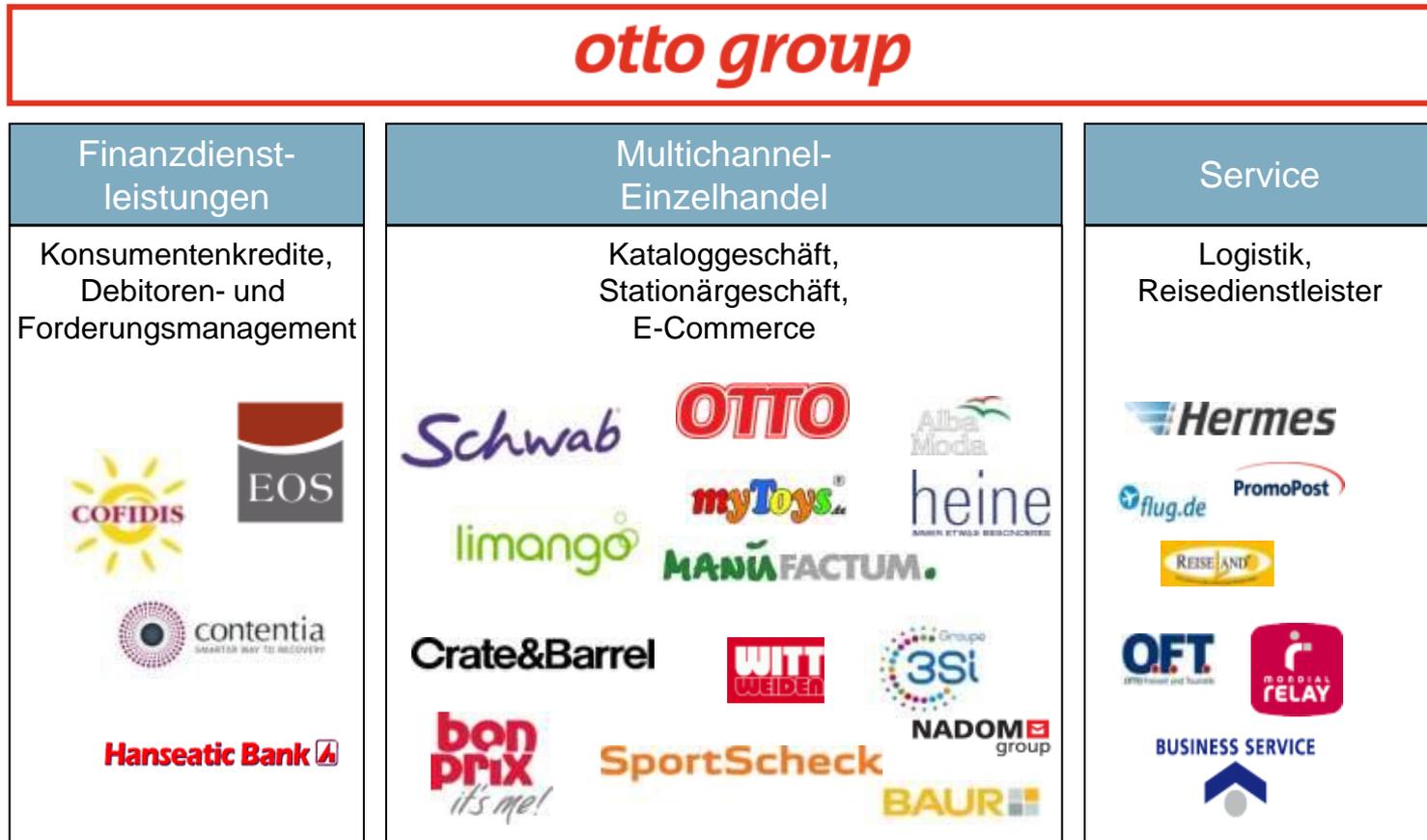
**München, 7. Mai 2012**

# Otto Group: der weltweit größte Online-Händler für Fashion und Lifestyle

- Der 1949 gegründete „**Otto Versand**“ bildet das Stammgeschäft der Gruppe.
- Heute umfasst die Gruppe insgesamt **123** wesentliche **Gesellschaften**.
- Die Gruppe ist in **20 Ländern** Europas, Nordamerikas und Asiens mit Handelsgesellschaften präsent. (Auslandsanteil des Umsatzes ca. **42%**)
- Insgesamt werden **ca. 50.000 Mitarbeiter** beschäftigt.
- Weltweit **Nr. 1 im Online-Handel für Fashion und Lifestyle**.  
Eckdaten Geschäftsjahr 2010/11 (Vorjahr):  
Umsatz: **11,404 Mrd. EUR** (10,132 Mrd. EUR)  
JÜ: **181 Mio. EUR** (211 Mio. EUR)

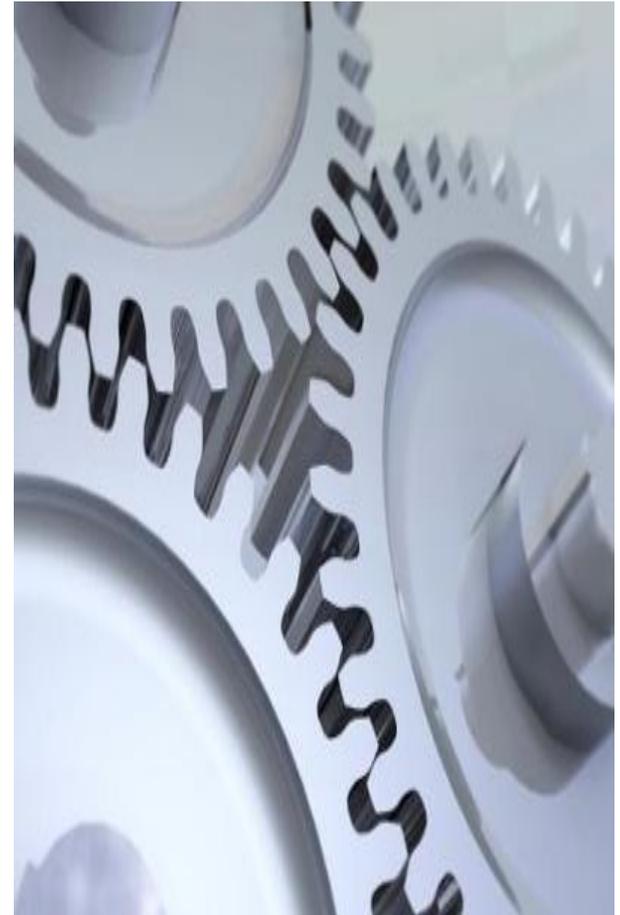


# Die Otto Group ist im Multichannel-Einzelhandel und handelsnahen Dienstleistungen tätig

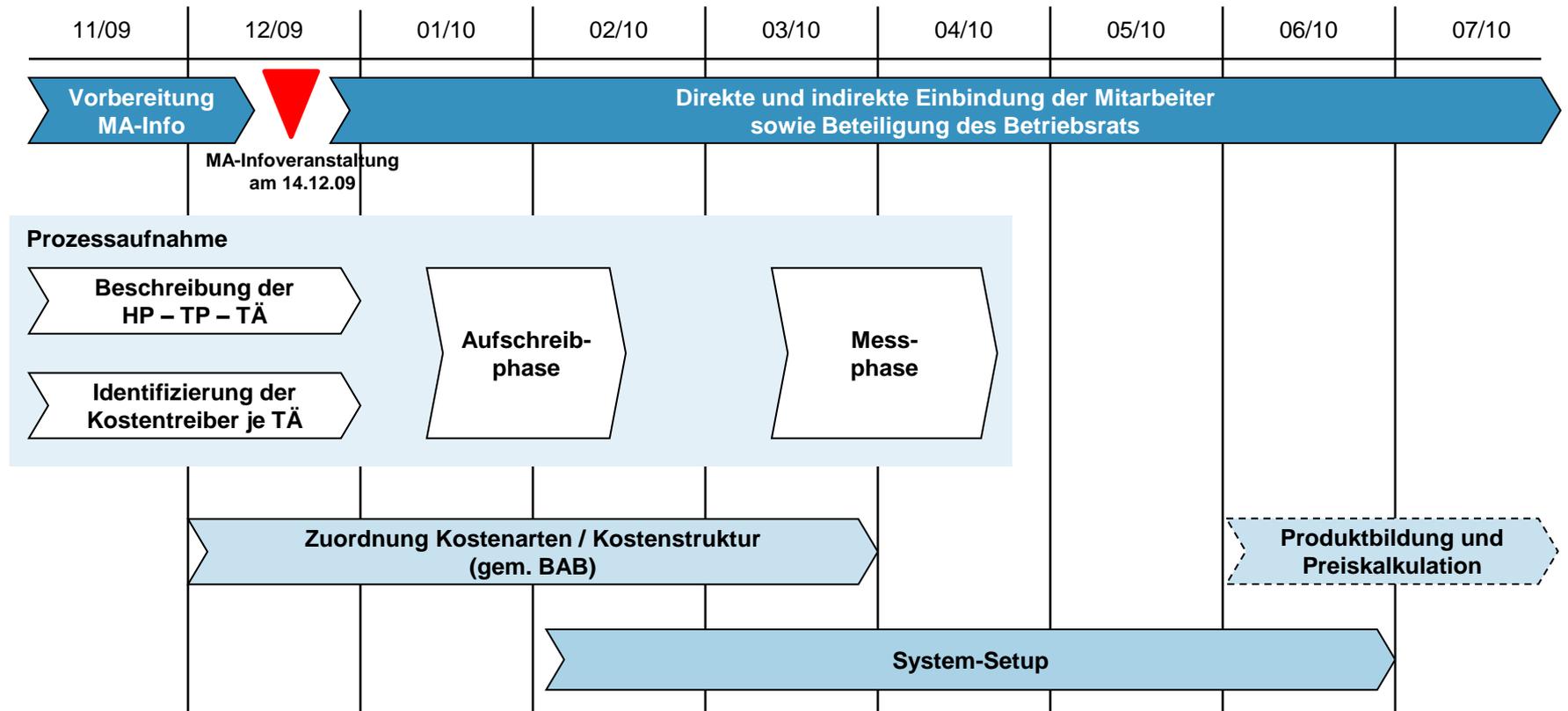


# Service Center Lieferantenverkehr (SC LV): Hoch standardisierte und automatisierte Durchführung der Kreditorenbuchhaltung

- Rechnungsprüfung für 10 inländische Konzerngesellschaften aus dem Geschäftssegment Multichannel Einzelhandel
- Kennzahlen:
  - Rund 450.000 Belege p. a.
  - Jährliches Einkaufsvolumen bei etwa 2 Mrd.€
  - 42 rechnerische Mitarbeiter
- Einfache Organisationsstruktur:
  - Operations
  - Service- und Prozessmanagement
  - Controlling



# Prozesskostenrechnung als Basis für ein verursachungsgerechtes und leistungsorientiertes Produkt- und Preismodell



**Legende:**

- MA Mitarbeiter
- HP Hauptprozesse
- TP Teilprozesse
- TÄ Tätigkeiten

# Zielgerichtete Weiterentwicklung des SC LV durch Einführung einer Prozesskostenrechnung – nicht nur aus Eigennutz

Kundenperspektive:

Perspektive SC LV:



Wofür zahle ich?

Klare und eindeutige Abbildung der Dienstleistung in aussagekräftigen Produkten



Was kostet mich das?

Identifizierung der Kostentreiber und der darin gebundenen Ressourcen

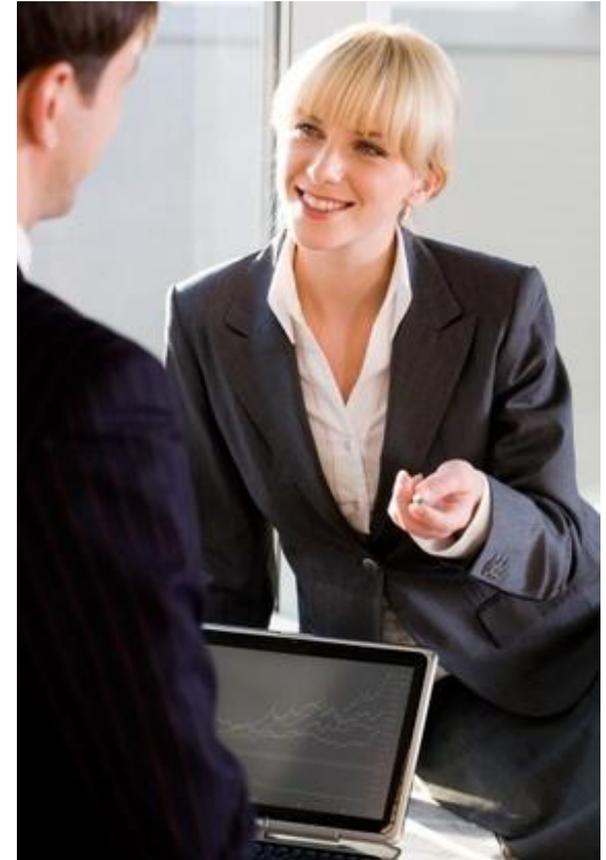


Wie kann ich meine Dienstleistungskosten aktiv steuern?

Einfache Identifizierung von Ineffizienzen und Prozessschwachstellen zur gezielten Optimierung (KVP auf Basis eines Kennzahlensystems)

# Erfolge durch die Prozesskostenrechnung

- Quick-Wins bereits kurz nach Einführung
  - Kontinuierlicher und nachhaltiger Verbesserungsprozess durch Prozesskostenrechnung und Kennzahlenmodell
  - Hohe Transparenz über „nicht-messbare“ Tätigkeiten
  - Möglichkeit zur Ressourcenplanung auf Basis der Volumenplanung mit den Kunden
- ➔ Geänderte Kundenwahrnehmung des SC LV:  
**vom Dienstleister zum Business Partner**



# Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



## **Boris Jendruschewitz**

Direktor Konzern Finanzen

---

## **Michael Felix**

Leiter  
Service Center Lieferantenverkehr

[Michael.Felix@ottogroup.com](mailto:Michael.Felix@ottogroup.com)

Tel. +49 40 64 61 53 21

---

## **Kerstin Jurkeit**

Senior Managerin Controlling  
Service Center Lieferantenverkehr

[Kerstin.Jurkeit@ottogroup.com](mailto:Kerstin.Jurkeit@ottogroup.com)

Tel. +49 40 64 61 15 71