

Coop

Die Superbox rüstet auf



«Seit der Softwareerneuerung hat die Superbox massiv an Effizienz zugelegt. Sie greift neu über Webservices auf die gleichen Daten zu wie unsere Website – dadurch haben die Kunden Zugriff auf einen breiteren und aktuellen Inhalt und wir konnten Doppelspurigkeiten verringern.»

Roger Stauffiger, Leiter Technik/Ausbildung Superbox bei Coop

Coop kennen alle. Kein Wunder, der Detailhandelsgigant verfügt mit 1'800 Filialen über das dichteste Verkaufsstellennetz der Schweiz. Doch auch Coop muss sich einem zunehmenden Wettbewerb im Schweizer Detailhandel stellen. Er reagiert auf diese Entwicklung unter anderem, indem er die kontinuierlich betriebenen Aktivitäten zur Erfüllung der Kundenbedürfnisse weiter ausbaut und mit der Supercard über ein Prämiensystem pflegt, welches Kundentreue belohnt.



Coop ist die zweitgrösste Detailhandelsgruppe der Schweiz. Über 70 Prozent aller Schweizer Haushalte sammelt bei ihren Einkäufen Superpunkte für Prämien. Um den aktuellen Punktestand abzurufen oder attraktive Prämien zu bestellen, können die Kunden beim Einkauf die Superbox konsultieren. Dieses Gerät mit Touchscreen ist in allen Food-Verkaufstellen, Bau und Hobby und Coop Warenhäusern zu finden. Software-Partner für die Superbox ist Ergon.

Anforderungen und Ziele

Coop suchte nach einem Partner, der ihn bei der Modernisierung der Superbox-Software unterstützen und die Umstellung von Windows auf Linux reibungslos über die Bühne bringen konnte. Ziel war, die Geräte moderner, vielfältiger und effizienter zu machen und eine störungsfreie Performance zu gewährleisten. Ein weiteres Ziel war, die Datenbasis der Superbox und der Unternehmenswebsite zusammen zu legen.

Lösung

Die integrierte Software-Lösung erfüllt alle Anforderungen von Coop. Die Funktionalitäten der Superbox können künftig flexibel erweitert werden. Das Betriebssystem wurde wie gewünscht von Windows auf Linux umgestellt und die daraus resultierenden neuen Prozesse wurden aufgesetzt. Die Pflege der Inhalte hat sich vereinfacht und die Bewegungen auf allen Superboxen können dank Internet-Technologie künftig ausgewertet werden.

Die Kunden für ihre Treue zu belohnen, gehört seit über einem Jahrzehnt zur Unternehmensstrategie von Coop. Ein Kernelement des Kundentreuesystems ist die Kundenkarte, die Supercard. Mit Hilfe dieser Karte sammeln die Kunden bei jedem Einkauf Punkte. Den Punktestand und die Prämien können sie entweder über die Website prüfen oder in jeder Coop-Filiale über die Superbox abfragen.

Die Superbox, eine Art Infosäule mit Bildschirm, Scanner und Drucker, wurde vor zehn Jahren entwickelt und ist bis heute in ihrer Art im Schweizer Detailhandel konkurrenzlos. Schweizweit sind heute 1'300 Superboxen im Einsatz. Die Box wird von den Kunden dafür genutzt, ihr Punkte-Guthaben zu checken, dabei haben sie die Möglichkeit, die Kontoübersicht der letzten 90 Tage abzufragen. Beliebt ist auch, sich an der Superbox einen Überblick über die neusten Prämien zu verschaffen und Punkte gegen Prämien einzutauschen – rund 15–20 Prozent der Prämienbestellungen erfolgen über die Superbox. Andere nutzen die Superbox, um sich mit Spielen zu vergnügen, bei denen sie Prämienpunkte gewinnen können. Die Bedienung der Box ist einfach. Die Kunden müssen nur den Barcode ihrer Supercard an den Scanner halten und schon werden sie von der Box identifiziert. Der Rest erfolgt bequem über den Touchscreen und ist intuitiv gestaltet.

Die Superbox hat sich bei den Kunden gut etabliert. Ihre massive Hülle hat sie zumindest äusserlich wenig störungsanfällig gemacht. Die Hard- und Software hatte nach so vielen Jahren jedoch definitiv das Ende ihres Lebenszyklus erreicht. Sie wurde zunehmend reparaturanfällig und erfüllte die Anforderungen in Bezug auf Effizienz, Funktionalität und Gesamtauftritt nicht mehr. Darum wurde entschieden, dass das Innenleben und die Software der Superbox modernisiert werden sollten.

Das richtigen Gespür und Verständnis

Bei der Evaluation von geeigneten Partnern für die Software-Modernisierung wurden nach einer Vorselektion vier Unternehmen zu einer Präsentation eingeladen. Ergon hat mit guten Ideen, fundiertem technischen Verständnis und Gespür für die Bedürfnisse am meisten überzeugt.

«Das Team von Ergon hat unser Anliegen optimal verstanden und während der Präsentation gute Ideen eingebracht», begründet Roger Stauffiger, Leiter Technik/Ausbildung Supercard bei Coop, den Zuschlag für die Software-Spezialisten aus Zürich. «Hinzu kommt, dass die Chemie zwischen den Software-Ingenieuren und unserem Projekt-Team von Anfang an gestimmt hat – ein wesentlicher Faktor, wenn es gilt ein komplexes Projekt umzusetzen.»



Modernisierung und Umstellung auf Linux

Im zweiten Halbjahr 2008 machte sich Ergon an die Arbeit. Ziel war, das Projekt im Sommer 2009 abzuschliessen.

Neben der Modernisierung der bestehenden Software war eine Umstellung des Betriebssystems von Windows auf Linux geplant. Dies bedingte den kompletten Aufbau einer neuen Software-Plattform wie auch die Aufsetzung neuer Prozesse und die Koordination diverser Coachings. Das Redesign des visuellen Auftritts übernahm die Agentur knitsushi. «Die ersten Etappenziele wurden rasch und ohne Komplikationen erreicht. Alle zogen am gleichen Strang.», so Roger Stauffiger.

Dank im System integrierter Service-Management-Funktionalitäten erfolgt die künftige Verwaltung und Befüllung der Superbox um einiges effizienter als bis anhin. Die Superbox greift über Webservices auf die benötigten Daten zu. Sowohl die Kundendaten, Prämien, Bilder und Beschriebe als auch alle weiteren Inhalte sind zentral abgelegt und können über ein Webtool bearbeitet werden.

Ein weiterer Vorteil: Die Daten für die Superbox und für die umfangreiche Supercard Website können gleich aufbereitet und in vielen Fällen für beide Plattformen genutzt werden. Die Modernisierung der Box ermöglicht zudem eine spannende Palette an neuen technischen Möglichkeiten. So kann neu Eigen- und Fremdwerbung geschaltet werden. Die Werbeschaltungen in Banner- und Spotversion werden über eine einfache Benutzerverwaltung gesteuert. Diese Option ist daher interessant, da sie erstmals in der Geschichte der Superbox ermöglicht, dass sie – wenn auch in geringem Umfang – als Werbeträger fungiert und Geld einspielt.

Flexibel dank Scrum

Zum Erfolg des Projektes hat auch die bei Ergon verbreitete Projektmethodik Scrum beigetragen. Diese ermöglichte, Wünsche und Bedürfnisse von Coop bis kurz vor Projektabschluss einfließen zu lassen. Dies war wichtig, weil in diesem Projekt eine sehr hohe Flexibilität vorausgesetzt wurde.

Roger Stauffiger zieht eine positive Bilanz: «Die aufgerüstete Superboxen sind wie geplant seit Juli 2009 im Einsatz und haben den Praxistest erfolgreich absolviert. Unsere Kunden profitieren von einem reibungslosen Betrieb der Superboxen, rascheren Aktualisierungen und einem optimierten Angebot.»

Der Release war erst der erste Schritt, um der Superbox das Rüstzeug für die Zukunft zu geben. Der weitere Ausbau ist jetzt angelaufen. Coop hat den Nachfolgauftrag vergeben. Der Software-Partner heisst auch hier wieder Ergon.

Scrum

Die Projektmethodik Scrum bietet ein optimales Instrumentarium, um iterative Prozesse zu managen und agil auf Kundenwünsche einzugehen. Wenige, aber klare Regeln und Dokumente genügen einem Scrum-Team für maximale Transparenz über den Zustand eines Projektes. Neue Anforderungen können bis kurz vor dem Release in den Entwicklungsprozess einfließen. Ergon erweitert Scrum auf der technischen Seite um statische Analysetools und automatisierte Tests, welche die Code-Qualität laufend überprüfen.



«Ergon hat unsere Bedürfnisse sorgfältig analysiert und eine Software entwickelt, die eins zu eins unseren Vorstellungen entspricht. Auf neue Anforderungen während der Umsetzung reagierte das Team stets höchst flexibel. Nach dem erfolgreichen Release mussten wir daher nicht lange überlegen, wen wir für das Nachfolgeprojekt engagieren.»

Roger Stauffiger, Leiter Technik/Ausbildung Superbox bei Coop



smart people – smart software

Ergon steht für ein hochproduktives Team, bestehend aus hochqualifizierten IT-Spezialisten mit einem ausgeprägten Fokus auf den Kundennutzen. Das Unternehmen ist führend in der Realisierung von herausfordernden Projekten und etablierter Anbieter von spezifischen Lösungen im Telekommunikationsumfeld. Applikationen von Ergon basieren auf offenen Systemen und Java-Technologie. Sie sind modular aufgebaut, vielseitig integrierbar und flexibel erweiterbar. Die Bedürfnisse der Anwender stehen bei der Realisation im Zentrum.

Dank konsequenter Orientierung am Markt und der Nähe zu Wissenschaft und Forschung kann Ergon neuste Trends schnell erkennen und aufgrund der technologischen Kreativität innert kürzester Zeit kompetent umsetzen. Dass die Softwarelösungen von Ergon den Kunden echte Wettbewerbsvorteile bringen, belegen die langjährigen Partnerschaften mit anspruchsvollen Kunden sowie eine Vielzahl von realisierten Projekten in den Branchen Finanz, Telekommunikation, Industrie und öffentliche Hand.

Der Kern des Erfolges ist heute noch der gleiche wie vor 25 Jahren: Ergon fokussiert sich auf den Nutzen für den Kunden.

Weitere Informationen unter www.ergon.ch