



Coop: Integrierte Track&Trace-Lösung für die gesamte Coop-Gruppe

Ein übergreifendes Tracking-System, das die unterschiedlichsten Online-Shops der Coop-Gruppe integriert und sowohl Kunden als auch Mitarbeitenden dient: mit dieser Anfrage gelangte Coop an Ergon. Es sollte dem Kunden ermöglichen, seine Bestellung von Anfang bis Ende zu verfolgen und zugleich den Mitarbeitenden an den über 500 Coop Pick-up-Standorten die Auslieferung der Ware erleichtern. Für den Gesamtblick auf alle Online-Bestellungen bedurfte es eines Systems, das die Logistikdaten der voneinander getrennten Onlineshop-Systeme der Coop-Gruppe einheitlich zusammenfasst.

Bei coop@home bestellen, bei Coop Bau&Hobby abholen

Track&Trace ermöglicht eine einheitliche Abwicklung der Bestell- und Logistikprozesse und eine konsolidierte Sicht des Auftragsfortschritts aus den verschiedenen Quellsystemen. Dazu wurde eine standardisierte Schnittstelle zu den vorhandenen SAP-Systemen erstellt. Das Track&Trace-System integriert aktuell die Daten von neun Coop-Onlineshops wie zum Beispiel coop@home, Christ oder Coop Bau+Hobby.

Bei coop@home bestellen und auf dem Nachhauseweg den Einkauf in einer ausgewählten Coop Bau&Hobby Filiale abholen ist dank dem Coop Pick-up-Service in Kombination mit Track&Trace somit problemlos möglich.

Da die Prozesse einer Online-Bestellung von deren Eingang bis zum Versand bei jedem Onlineshop der Coop-Gruppe teilweise unterschiedlich sind, war ein weiterer wichtiger Punkt der Entwicklungsarbeit von Ergon, die Prozessabläufe zu analysieren und anschliessend die Schnittstellen sowie die Modellierung der einzelnen Abläufe einheitlich zu gestalten.

«Ergon hat sich rasch in die Coop-Prozesse eingearbeitet und eine gute Lösung entwickelt und implementiert, die auf dem neusten Stand der Technologie ist. Auch in schwierigen Situationen unterstützt uns Ergon rasch und lösungsorientiert. Wir schätzen die gute und zuverlässige Zusammenarbeit.»

August Harder
CIO Coop

Unterstützung für Mitarbeitende an den Pick-up-Standorten

Die Track&Trace-Lösung ermöglicht nicht nur einen Gesamtblick über die Online-Bestellungen der Coop-Gruppe, sondern unterstützt die Mitarbeitenden an den Pick-up-Standorten auch bei der Warenübergabe an den Kunden. Der Mitarbeitende kann die einzelnen Arbeitsschritte wie Wareneingang oder -übergabe direkt in der Track&Trace-Applikation verbuchen.

Die Lösung steht den Mitarbeitenden im Browser und als Android-App auf dem Smartphone zur Verfügung. Bei der Entwicklung wurde Wert darauf gelegt, die Benutzer einfach und verständlich durch die App zu führen.

Übersicht und Transparenz auf allen Ebenen

Weiter verfügt Track&Trace über ein Cockpit, über das verschiedene Auswertungen vorgenommen werden können. Das Management von Coop kann sich damit zum Beispiel einen Überblick verschaffen, welcher Pick-up-Standort am meisten frequentiert oder welche Lieferart am häufigsten ausgewählt wird.

Der zusätzliche Supportbereich ist für den Kundendienst der jeweiligen Onlineshops der Coop-Gruppe ein wichtiges Hilfsmittel. Da im Track&Trace-System die gesamten Daten hinterlegt sind, kann der Helpdesk-Mitarbeitende dem Kunden detailliert Auskunft über den Stand der Lieferung geben. Ein Warnsystem weist frühzeitig auf Abweichungen im Prozess hin und unterstützt den Kundendienst beim Treffen der entsprechenden Massnahmen.

Track&Trace stellt seine Daten der von Coop gebauten Website pickup.ch zur Verfügung. Dort kann sich der Kunde jederzeit über den Stand seiner Bestellung informieren. Ist die Ware in der gewünschten Filiale abholbereit, wird der Kunde automatisch per SMS oder E-Mail informiert.

Über Ergon

Ergon Informatik AG ist schweizweit führend in der Herstellung von individuellen Softwarelösungen und Softwareprodukten. Die Mitarbeitenden sind hochqualifizierte IT-Spezialisten mit Fokus auf den Kundennutzen. Sie antizipieren Technologietrends und entwickeln Lösungen, die Wettbewerbsvorteile bringen. Das Unternehmen mit 280 Mitarbeitenden wurde 1984 gegründet.