





# Coop Schweiz: Wettbewerbs- vorteile durch die Digitalisierung

Die Coop-Gruppe gehört zu den grössten Kunden von Ergon. Das erste Projekt liegt zwölf Jahre zurück: Damals erhielt Ergon von Coop den Auftrag, die Personalzeiterfassung zu erneuern. Heute ist Jazz das Personaleinsatzplanungstool für rund 47 000 Coop-Mitarbeitende.

Im Jahr 2013 wurde in 1000 Verkaufsstellen von Coop das mobile Filial-Warenwirtschaftssystem Ergo eingeführt, das zweite grosse Ergon-Projekt. Die massgeschneiderte Softwarelösung umfasst Bestandsführung, Disposition und Wareneingangskontrolle und stellt sicher, dass die Bestandsinformationen für die Mitarbeiter in allen Filialen immer aktuell sind. Alle Transaktionen werden mit mobilen Datenerfassungsgeräten in Near Realtime abgewickelt.

Neben der laufenden Erweiterung und Optimierung dieser zwei Softwaresysteme hat Ergon 2016 Vorarbeiten zu einem Track & Trace-System für Coop gemacht. Es wird alle E-Shops von Coop umfassen und soll 2017 implementiert werden.

Allen Projekten ist gemeinsam, dass sie Coop in einem hart umkämpften Markt entscheidende Wettbewerbsvorteile verschaffen: durch Effizienzgewinne, die entstehen, weil Komplexität reduziert und Vorgänge automatisiert werden können und weil Informationen schneller verfügbar sind.

## In der Filiale

Die Coop-Filiale in Zumikon ist eine zukunftsweisende Filiale: sie wurde als erste Filiale der Schweiz ganz nach dem neuen Ladenkonzept von Coop ausgestattet. In den rund 2500 Schweizer Coop-Filialen gibt es insgesamt über 1 200 000 verschiedene Artikel zu kaufen. Sie immer in passender Menge am richtigen Ort verfügbar zu halten, ist eine der Aufgaben des Coop-Verkaufspersonals. Es wird dabei von der mobilen Warenwirtschaft Ergo unterstützt, die Ergon im Auftrag von Coop gebaut hat. Dieses Tier1-Kernsystem muss stabil und fehlerfrei laufen – schon kleine Fehlbestellungen können hohe Kosten verursachen.

## Zentrales Arbeitsinstrument für die Filialen

Coop arbeitet bei fast allen Artikelgruppen mit «Sales Based Ordering», d. h., dass Artikelbestellungen automatisch auf Basis von Vorjahresverkäufen und weiteren Einflussfaktoren wie Feiertagen ermittelt werden. Hierbei kommt Ergo eine zentrale Rolle zu: Die Filialmitarbeitenden erfassen damit Regallücken, erheben für vom System vorgegebene Artikel



die Bestände und prüfen Bestellvorschläge, die einen manuellen Eingriff erfordern. Nicht nur Aktionen und Sonderangebote, sondern auch Ladendiebstahl oder Abschreibungen werden im Ergo erfasst und annähernd in Realtime-Geschwindigkeit ans zentrale SAP-System von Coop übermittelt.

## Vom Verteilzentrum in die Filiale

Jeden Tag verlassen ca. 900 000 Colis die Coop-Verteilzentralen – bestellt mit der Ergo-Software. Das grösste Coop-Verteilzentrum ist in Schafisheim. Die zentrale Coop-Logistik wird mit SAP betrieben. Ergo hat verschiedenste Schnittstellen zu den Coop-Umsystemen und fügt sich in die bestehende SAP-Landschaft ein.

In Schafisheim wird auch der Camion mit der Bestellung für die Coop-Filiale in Zumikon beladen. Die Bestellung ausgelöst hat der Mitarbeiter der Zumiker Filiale: Ergo hat ihm die vom Sales-Based-Ordering-System definierten Bestellvorschläge angezeigt und nach Abschluss der Bearbeitung die Bestellverarbeitung angestossen.

## Einsatzplanung für die Mitarbeitenden

Unterschiedliche Verfügbarkeiten von Teilzeitmitarbeitenden, Nacht- oder Wochenendarbeit, Überzeit- und Pausenbestimmungen, Lohnzulagen, Stempelpflicht und Ferienanspruch – all diese Bedingungen und noch viele mehr machen die Personaleinsatzplanung für die 47 000 Mitarbeitenden von Coop komplex und anspruchsvoll. Die Ergon-Softwarelösung Zebra bildet all diese Bedingungen ab und sorgt dafür, dass niemand zu viel arbeitet oder zu wenig Lohn erhält. Neben Coop ist Zebra auch bei Migros und weiteren Schweizer Detailhändlern im Einsatz – sie ist zum gern genutzten Standard geworden.

Im vergangenen Jahr hat Ergon für Zebra eine Monitoring-Software realisiert: Diese grafische Lösung macht es möglich, Softwareprobleme bis auf ihren Ursprung nachzuverfolgen und die Ursachen zu beheben. Die Performance konnte dadurch markant verbessert werden.



AUGUST HARDER  
CIO Coop Schweiz

## Interview mit August Harder, CIO Coop Schweiz

**Wenn Sie an Coop in fünf Jahren denken: was wird da wichtig sein?**

Der Omnichannel Commerce wird noch weiter an Bedeutung gewinnen. Dabei ist es wichtig, dass die Kunden jeweils den für sie zu diesem Zeitpunkt und Ort geeigneten Touchpoint von Coop nutzen können. Der Wechsel zwischen verschiedenen Touchpoints soll möglichst «seamless» – also ohne Unterbrüche – erfolgen.

**Bei welchen Aufgabenstellungen kann Ihnen Ergon Mehrwert bieten?**

Bei Coop setzen wir in der Regel Standardsoftware ein. Doch insbesondere bei horizontalen Prozessen sowie bei rechtlichen Anforderungen gibt es Lücken in der Standardsoftware. Ergon hilft uns, diese Lücken zu decken. Mit Zebra und Ergo haben sie es bereits schon zweimal erfolgreich geschafft, sich in für sie komplett fremde Themen einzuarbeiten und mit uns zusammen Systeme zu entwickeln, die wir seit Jahren erfolgreich einsetzen.

**Was ist Ihnen in der Zusammenarbeit wichtig?**

Wichtig ist uns natürlich, dass Aufträge gemäss unseren Anforderungen und in der vereinbarten Frist durchgeführt werden. Aber wir möchten auch einen Partner, der mitdenkt und uns weitere Inputs und Ideen liefert. Jedes Projekt kommt irgendwann mal in eine schwierige Phase. Hier ist es wichtig, wenn man sich mit dem Partner – wie dies mit Ergon der Fall ist – zusammensetzen, eine Lösung finden und schliesslich das Projekt erfolgreich zu Ende bringen kann. Dabei handelt Ergon durchaus unternehmerisch und trägt einen Teil der Projektrisiken.

 [www.ergon.ch/coop](http://www.ergon.ch/coop)