



VERBESSERTES EINKAUFSERLEBNIS MIT DEM MC17T VON MOTOROLA SOLUTIONS

COOP SCHWEIZ STEIGERT DIE NUTZUNG IHRES PERSONAL SHOPPING SYSTEMS UM 20%



COOP SCHWEIZ

Coop Schweiz ist nach Umsatz und Mitarbeiterzahl das grösste Schweizer Einzelhandelsunternehmen. Es ist als Genossenschaft mit rund 2,5 Millionen Mitgliedern und 2.000 Verkaufsstellen organisiert.

Entscheidend für den Erfolg der Genossenschaft ist unter anderem ihr andauernd starkes Engagement für Innovation und Kundenzufriedenheit. Als Vorreiter im Bereich Personal Shopping Systeme hatte Coop ihr System namens „Passabene“ bereits 2005 eingeführt. Passabene ist in 86 Filialen eingesetzt worden. Mit der steigenden Nutzung und zunehmender Beliebtheit des Systems gelangte jedoch die Architektur an ihre Grenzen; dadurch entstanden regelmäßige Systemausfälle.

In der Folge hat Coop das Beratungsunternehmen „Die Erste Geige“ mit der Projektkoordination für den Umbau ihres Passabene-Systems beauftragt. Die Erste Geige hat eng mit dem Motorola Solutions Account Team gearbeitet. Im Rahmen der Optimierungsmaßnahmen wurde auch nach leistungsfähigeren Scannergeräten gesucht, um die vorherige Geräte zu ersetzen.

Der MC17T Selbstbedienungsterminal von Motorola Solutions wurde wegen seiner nachweisbar guten Leistungen ausgewählt, welche er in ähnlichen Einsatzbereichen bereits unter Beweis gestellt hat. Während des Rollouts wurde der MC17T für seine ausgezeichnete Haltbarkeit, Leistungsfähigkeit, Speicher-Leistung, WLAN-Konnektivität und dem eingesetzten Hochleistungsakku viel gelobt. Nach Einführung des MC17T hat sich der interne Supportaufwand bei Gerätereparaturen für das Coop Servicecenter um bis zu 75% reduziert. Der MC17T ist ein wesentlicher Bestandteil für den Erfolg des Passabene-System-Umbaus. In bereits umgestellten Filialen sind bis zu 20 Prozent Zuwachsraten in der Passabene-Nutzung zu verzeichnen. Daher wurde die Entscheidung für einen Rollout in der gesamten Schweiz gefällt.

KUNDENPROFIL

Firma
Coop Schweiz

Standort
Hauptsitz Basel

Industrie
Einzelhandel

Partner
Die Erste Geige GmbH

Motorola Solutions Produkte

- MC17T
Selbstbedienungsterminal
– zurzeit 8.035 Geräte im Einsatz, weitere werden zukünftig eingesetzt
- „Service from the Start“ mit umfassenden Wartungsdiensten

Anwendungen

- **Mobile Self-scanning:** darunter Einschannen von Artikeln, Überprüfen der Preise während des Einkaufs und schnelle Datenübertragung für die Abrechnung an der Kasse
- **Datenversorgung:** über den Passabene Filialserver

“Mit Passabene können unsere Kunden ihre Einkäufe schneller und zuverlässiger erledigen. Sie haben kürzere Wartezeiten an der Kasse und beim Einkauf jederzeit den Überblick. Sie packen ausserdem nur einmal ein. Es ist schliesslich einfach praktischer, so einzukaufen. Die Erste Geige und Motorola Solutions hat dafür gesorgt, dass das Passabene System wieder voll operativ ist und mit der steigenden Systemnutzung zurecht kommt. Jetzt sind wir verstärkt in der Lage, unsere Vorreiterrolle im Bereich Selfscanning in der Schweiz weiter auszubauen.”

August Harder, CIO, Coop Schweiz



DIE HERAUSFORDERUNG

Die bestehende Passabene Lösung war seit 2005 im Einsatz. Mit steigender Systemnutzung traten allerdings immer mehr Fehlerbilder auf. Auch bei der Betriebszeit der ersten Scannergeneration von Passabene stellten sich Probleme ein, die nach eingehenden Analysen konkret auf die Geräteleistung zurückzuführen waren. Die häufigsten Probleme waren Geräteabstürze und unterbrochene Datenverbindungen während des Einkaufs, so wie Abbrüche bei der Datenübertragung vom Handheld zur Kasse im Checkout Prozess. Die Batterielaufzeit war ebenfalls zu kurz, während der Scanvorgang lange dauerte und die Stammdatenversorgung, wegen limitierter Geräteleistung, nur einmal pro Tag möglich war.

Die Herausforderung für Coop war, Schritt für Schritt, das gesamte System zu testen und zu optimieren. Coop wollte ein einwandfrei funktionierendes System realisieren, dass für die Kunden einfach zu handhaben war. Für die Scanner, wurden im ersten Schritt drei Pilotfilialen mit den Motorola MC17T Selbstbedienungsterminals bestückt, um Praxiserfahrungen zu sammeln und Kundenfeedback einzuholen.

DIE LÖSUNG

Coop beauftragte die Erste Geige als Partner mit der Projektkoordination für den Umbau der Passabene-Architektur in der Zentrale und in den Filialen. Die Erste Geige arbeitete eng mit dem dem Motorola Solutions Account Team, vor allem an der Fehleranalyse im Coop Testlabor, zusammen. Sobald alle Softwareprobleme beseitigt wurden bzw. neue Software implementiert war, konnte Coop mit der Systemoptimierung fortfahren, einschliesslich dem Einsatz von leistungsfähigeren Filial- und Zentralservern und der Optimierung der WLAN Hardware.

Erst dann zeigte sich der wirkliche Nutzen und die Vorteile des MC17T. Die drei Pilotfilialen glänzten mit enorm niedriger Fehlerstatistik im Vergleich mit den anderen Filialen, wo das früher installierte Gerät noch im Einsatz war.

Jede Filiale ist in der Regel mit einer Scannerwand mit 66 MC-Geräten und einem Passabene Server ausgestattet, der die Versorgung der Einkaufsstammdaten übernimmt. Der Einkäufer kann sich durch das Scannen seiner Kundenkarte ein MC-17 Gerät in der Filiale ausleihen und mit dem Einkauf beginnen. Er kann seine Artikel selbst scannen, wobei er jederzeit den Überblick über seinen Warenkorb und die Preise hat, bevor er zu

einer für den Kunden reservierten Passabene Kasse geht. Nach erfolgreicher Datenübertragung wird hier mit dem Zahlvorgang und Druck des Kassensbons der Einkauf abgeschlossen, bevor das Filialpersonal die Geräte wieder in die Scannerwand einsetzt.

Coop hat auch einen „Service from the Start“ Vertrag mit umfassenden Wartungsdiensten für die MC17Ts durch einen Partner von Motorola Solutions Primelco ausgewählt. Dieses Programm deckt nicht nur normale Abnutzungserscheinungen, sondern auch durch Unfälle verursachte Schäden an internen und externen Komponenten ohne zusätzliche Kosten ab. Dieser Service schützt die Investition und die Produktivität von Coop.

DAS ERGEBNIS

Das MC17T Selbstbedienungsterminal erfüllt sowohl die Anforderungen des Kunden als auch des Geschäftes. Die Kunden können jetzt ein sicheres Einkaufserlebnis mit Passabene genießen. Der MC17T wird sehr gut angenommen; die Geräte kommen haptisch und optisch bei den Kunden an. Der Scanner liegt besser in der Hand und der Prozess des Scannens ist einfacher. Auch der der grössere Bildschirm gefällt. Dank der leistungsstarken Akkus und der gesteigerten WLAN-Leistung in der gesamten Filiale wurden frustrierende und zeitraubende Ausfälle oder Datenverlust beim Einkaufen und an der Kasse eliminiert.

Wichtige Geschäftsbedürfnisse wurden ebenfalls befriedigt. Erstens kann das Verkaufspersonal sich auf einen störungsfreien Betrieb von Passabene verlassen und dadurch produktiver arbeiten. Zweitens zeigen Supportstatistiken einen massiven Rückgang der Fehlerfälle und Gerätereperatur seit dem Einsatz der MC17T Scanner; vor allem konnten die anfallenden Supportarbeiten für den Batteriewechsel um 75 % reduziert werden. Dies wiederum hat zu wichtigen innerbetrieblichen Kosteneinsparung beigetragen. Drittens, dank der stärkeren Memoryleistung der MC17T-Scanner, können mehr Produkt- und Preisdaten regelmäßig während des Tages hochgeladen werden, mit daraus resultierenden verbesserten Echtzeitinformationen für Kunden. Zusammen mit der gesteigerten Kundenzufriedenheit, hat dies alles zu einer Zuwachsrate von 20% in der Nutzung von Passabene geführt, mit der darauf folgenden Steigerung des Warenkorb-Wertes und des Umsatzes. Vor Ende 2013 wird das umgebaute Passabene-System in sechs weitere Filialen eingeführt.

Vorteile

- **Verstärkter Gebrauch von Passabene und nachfolgend verbessertes, schnelleres Einkaufserlebnis:** Die Nutzung von Passabene wurde in der gesamten Schweiz, durch die Systemstabilisierung und Einsatz des MC17T Selbstbedienungsterminals, um 20% gesteigert
- **Eine höhere Kundenzufriedenheit:** und eine langfristige Treue der Kunden mit dem verbesserten Passabene-System
- **Zuverlässige erhöhte Datenqualität:** Massive Reduktion des Datenverlustes, Geräteabstürze und Fehler wurden auf ein Minimum gesenkt
- **Eine erhebliche Steigerung der Produktivität des Verkaufspersonals:** da sie nicht mehr Passabene Probleme bewältigen müssen
- **Kostensenkung:** 75% weniger interner Aufwand für Gerätereperatur (Batteriewechsel) und Support, Kosteneinsparung im Laden dank gut informierten Käufer und beschleunigte Durchlaufzeiten an der Kasse
- **Gesteigerter Umsatz:** durch ein stabiles Passabene System und die dadurch erhöhte Kundenbindung

www.motorolasolutions.com

Weitere Informationen zur Serie MC17 finden Sie im Internet unter www.motorola.com/mc17 oder in unserer globalen Kontaktliste unter www.motorolasolutions.com/contactus

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Motorola Trademark Holdings, LLC und stehen unter Lizenz. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer. © 2013 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten.