

Wie Coop Schweiz Kommunikation und Aufgabenumsetzung verbessert

HINTERGRUND

Coop Schweiz ist einer der größten Arbeitgeber in der Schweiz mit 90.000 Mitarbeitern an über 2.400 Standorten. Das Unternehmen betreibt Supermärkte, Heimwerkerbedarfsgeschäfte, Convenience Shops, Warenhäuser und Tankstellen. Zusätzlich zum Einzelhandel mit Food-, Non-Food- und Dienstleistungen ist Coop Schweiz auch als Produzent und im internationalen Großhandel tätig.



Mit der webbasierten Lösung Task Manager™ von Reflexis benötigt Coop nur noch ein System für die gesamte unternehmensweite Kommunikation. Zielgerichtete Aufgabenzuweisung an ausgewählte Filialen und Abteilungen steigert die Effizienz und setzt wertvolle Zeit frei, die das Filialteam mit Kunden verbringen und für umsatzsteigernde Tätigkeiten verwenden kann. //

-August Harder, CIO, Coop Switzerland

HERAUSFORDERUNGEN

Aufgrund der großen Anzahl von Standorten und Mitarbeitern war Coop Schweiz mit den Herausforderungen an eine unternehmensweite Kommunikation konfrontiert. Es fehlte ein einheitliches Kommunikationsformat oder Verfahren für die Aufgabenzuweisung. Die Zentrale versendete Mitteilungen und Aufgaben über unterschiedliche Kanäle wie Intranet, E-Mail, Papier etc. Es gab keine einheitliche Kommunikation mit den Filialen. Zu viele Personen und Funktionen waren in die Kommunikation eingebunden. Filialen und Filialteams erhielten oftmals nicht für sie relevante Informationen. Ohne einen vollständig integrierten Prozess konnte das Management nicht erkennen, welche Filialen noch keine Benachrichtigungen erhalten hatten oder wo noch überfällige Aufgaben anstanden.

LÖSUNG

Coop Schweiz entschied sich für die Einführung eines Systems, das eine einheitliche Plattform für die aufgabenbezogene Kommunikation zwischen Zentrale und Filialen bereitstellt. Die Entscheidung für Reflexis als Partner fiel aufgrund der Expertise im Einzelhandel und der funktionalen Spezialisierung. Der Reflexis Task Manager ist eine intelligente Realtime-Plattform, die einen einzigen Zugang bereitstellt, über den sämtliche Aufgaben erstellt, zugewiesen und freigegeben werden. Die Lösung ermöglicht die Überwachung der Aufgabenumsetzung und der Compliance.

Coop Schweiz nutzt den Task Manager für die Kommunikation mit den Filialen. Über das neue System und in einem rationalisierten Kommunikationsprozess übermittelt die Unternehmenszentrale den Filialen alle wichtigen Informationen: von Produktinformationen und Preissenkungen über Werbeaktionen bis hin zu Produktrückrufen. Das System versendet auch Anzeigenkampagnen, tägliche und wöchentliche Mitteilungen sowie Lieferinformationen.

Reflexis ist in die bestehenden Systeme von Coop Schweiz integriert, einschließlich des SAP Enterprise Resource Planning (ERP) Backbone. Im Task Manager laufen alle Filial- und Benutzerinformationen zusammen. Aufgaben und Informationen werden priorisiert und dann den entsprechenden Mitarbeitern in den Filialen zugewiesen. Mitarbeiter erhalten jeweils die Anweisungen, die für ihre Rolle, Abteilung und Filiale relevant sind.

Darüber hinaus tauschen Task-Manager-Benutzer automatisch Informationen, Aufgaben und Aktualisierungen über die Produkte aus – dabei sieht jede Filiale nur Angaben zu Produkten, die für ihren jeweiligen Lagerbestand relevant sind. Im Rahmen der Projekterstellung mit Task Manager können Daten und Vertriebslisten aus anderen Systemen eingebunden werden, das spart wertvolle Zeit.

Reflexis konfigurierte die Anwendung entsprechend der Unternehmensstruktur von Coop Schweiz. Die Eigenständigkeit der Filialen im Unternehmen liegt eher auf regionaler als auf zentraler Ebene. Der kommunikative Workflow, die Aufgabenerstellung und die Genehmigung spiegeln entsprechend die Geschäftsabläufe der einzelnen Regionen wider, mit Unterstützung in den Sprachen Französisch, Schweizerdeutsch und Italienisch.

ERGEBNISSE

Seit der Einführung des Task Managers nutzen rund 19.000 Mitarbeiter die Plattform und vereinfachen damit die Erstellung und Ausführung von etwa 750 wöchentlichen Projekten. Das bringt viele Vorteile mit sich – zum Beispiel für die Filialen:

- Filialen haben ein zentrales System für die Kommunikation. Sie erhalten nur relevante

Informationen, unnötiger Arbeitsaufwand entfällt. Die eingesparte Zeit kann zur Kundenbetreuung genutzt werden.

- Mitarbeiter haben Zugriff auf nach Prioritäten geordnete Mitteilungen für die Abteilung, in der sie arbeiten
- Filial- und Bezirksleiter managen nach dem Ausnahmeprinzip, sowohl lokal als auch regional. Manager können sehen, welche Vorgänge noch ungeklärt oder verspätet sind und deren Erledigung erleichtern
- Klar definierte Prozesse und Genehmigungsschritte für jeden Kommunikationstyp ermöglichen eine einheitlichere Umsetzung
- Filialen können Feedback an das Unternehmen geben

Unternehmensweiter Einblick in Geschäftsereignisse in Realtime ermöglicht eine schnelle Reaktion zugunsten der Kunden.

ZUSAMMENFASSUNG

Der Task Manager ermöglicht den Coop Schweiz Filialen folgendes:

- Sie haben einen einzigen Ort für den Zugriff auf die Kommunikation
- Erhalten nur relevante Informationen
- Sehen priorisierte Kommunikation für bestimmte Abteilungen
- Können nach dem Ausnahmeprinzip managen

ÜBER REFLEXIS

Reflexis – ein Unternehmen der Zebra Technologies – ist führender Anbieter von Realtime-Filialkommunikation und Workforce-Management-Lösungen. Mehr als 275 globale Handelsunternehmen vertrauen auf Reflexis, um ihre Filialarbeit zu vereinfachen, Personalkosten zu senken und auf Filialebene die Umsetzung zu verbessern. Die cloudbasierte Realtime-Plattform Reflexis ONE unterstützt Handelsunternehmen, Prozesse in den Filialen zu kontrollieren und die Kommunikation mit der Zentrale und den Bereichsleitern zu verbessern, was in einem besseren Kundenerlebnis resultiert.



ZEBRA

REFLEXIS

Mehr Informationen finden Sie unter www.reflexissystems.de
Telefon: +49 (0) 2102 564-6190 // E-Mail: vertrieb@reflexissystems.de