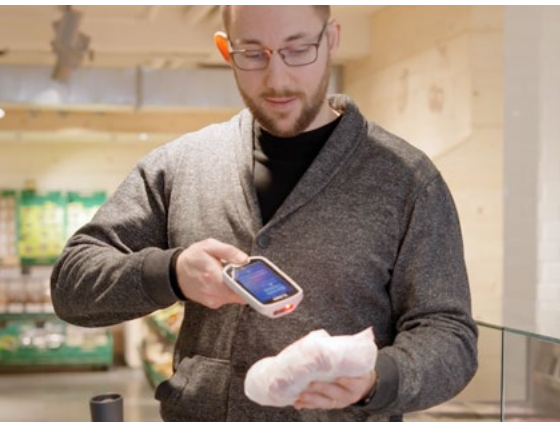




ZUSAMMENFASSUNG



Kunde

Coop (Schweiz)



Partner

Zetes

Industrie

Einzelhandel

Herausforderung

Coop in der Schweiz musste das Einkaufserlebnis optimieren und den Kunden eine neue Art des Einkaufens bieten – mit speziellen Personal Shopper Scan-as-you-go-Geräten, die robust und einfach zu bedienen sind. Coop war auf der Suche nach einem Gerät, in das die eigens entwickelte Software integriert werden konnte.

Nutzen/Ergebnisse

- Gesteigerte Kundenzufriedenheit
- Größere Warenkörbe bei den Nutzern der neuen Lösung - 3,5-mal größer als der Durchschnitt
- Robustes Gerät und geringere Wartungsanforderungen
- Moderne Infrastruktur zur Unterstützung laufender Wachstumspläne
- Einblicke in das Kundenverhalten als Grundlage für künftige Entscheidungen über Ladengestaltung und Werbeaktionen

Lösung

- Zebra PS20 Personal Shopper
- Zebra LifeGuard™ für Android™
- Zebra OneCare™ Essential Maintenance Plan
- Maßgeschneiderte Passabene-Software

Coop Schweiz optimiert das Kundenerlebnis in den Filialen mit der Zebra Scan-As-You-Go Einkaufslösung

Gesteigerte Kundenzufriedenheit, vollere Warenkörbe – und wertvolle Erkenntnisse – für die beliebte Handelskette

Die Coop ist eine Verbrauchergenossenschaft mit Unternehmen aus dem Lebensmitteleinzelhandel, dem Großhandel und der Produktion. Seit ihren Anfängen im Jahr 1864 hat sich viel verändert. Die Gruppe ist inzwischen europaweit präsent. Sie hat zahlreiche Angebote diversifiziert, darunter auch den Einzelhandel. Die Präsenz in der Schweiz ist ein perfektes Beispiel für diese Entwicklung.

Allein in der Schweiz gibt es 2.429 Coop-Verkaufsstellen, die zur Coop gehören. Insgesamt verfügt Coop über eine Verkaufsfläche von rund 2,1 Millionen Quadratmeter, darunter Supermärkte, Megastores und kleinere, wohnortnahe Warenhäuser sowie diverse Fachformate. Der Einzelhändler ist tief in die Lebenswelt der Schweizerinnen und Schweizer eingedrungen und deckt den gesamten alltäglichen Bedarf seiner Kundinnen und Kunden. Und wenn ein Besuch in der Filiale nicht möglich ist, schließt der benutzerfreundliche Online-Store von Coop die Lücke.

Coop setzt sich in der Schweiz intensiv für das Kundenerlebnis ein und verbessert ständig die Einkaufserfahrung in den Filialen. Dieses Engagement zeigte sich bereits Ende der 90er Jahre darin, dass Coop als eines der ersten Unternehmen in ausgewählten Schweizer Filialen das Scanning an den Kassen einführte. Seit 2005 wird SelfScanning in der Breite eingesetzt.

Ab 2020 begann Coop in der Schweiz mit der Migration auf Zebra PS20 Personal Shopper Geräte. Davor waren bereits die mobilen Self-Scanning Lösungen MC17 und MC18, die Vorgängergenerationen, von Zebra bei Coop im Einsatz. Die Bereitstellung wurde dabei von Zetes übernommen, einem international tätigen Technologieunternehmen, das auf Supply Chain Lösungen spezialisiert und zugleich Premiums-Lösungs-Partner von Zebra Technologies ist. Das Ziel des Schritts war, ein optimales Kundenerlebnis mit größtmöglicher Zeitersparnis beim Einkaufen zu bieten.

Die Migration konnte Mitte 2021 abgeschlossen werden. Gegen Ende 2023 war die Self-Scanning-Revolution mit dem PS20 Rollout in über 800 Filialen in vollem Gange. Das entspricht über 90 Prozent aller Coop-Supermärkte in der Schweiz.

„Die Lösung, die wir vor Zebra hatten, war nicht mehr das, was wir brauchten“, sagt Pascal Dambach, Head of IT Processes Merchandise Management Sales. „Als Einzelhändler und Unternehmen wurden und werden wir zunehmend technikorientiert, wie Passabene zeigt. Mit der Migration der Zebra Hardware haben wir auch die darauf laufende Software mit den Softwarelösungen im POS-Bereich harmonisiert. Zudem haben wir die gleiche Software als mobile App zur Verfügung gestellt, damit die Kunden ihre Einkäufe einfach mit dem Smartphone erledigen können.“

Zebra-Geräte für Robustheit, optimale UX und Verlässlichkeit

Coop wusste, dass es seine Hard- und Software aufrüsten musste, um ein modernes Kundenerlebnis zu unterstützen und die gestiegenen Erwartungen der Kunden zu erfüllen. Letztlich musste das Unternehmen sein Self-Scanning-Angebot überarbeiten. „Wir brauchten moderne Geräte für einen modernen Kunden“, erklärt Dambach. „Wir brauchten eine Auswahl an Geräten, die robust sind, die Kunden ansprechen und einfach zu bedienen sind.“

Weitere wichtige Anforderungen waren ein großes Display mit hoher Auflösung und ein präziser, schneller Scanner, der jeden Barcode auch aus einem Winkel und aus der Entfernung erkennt.

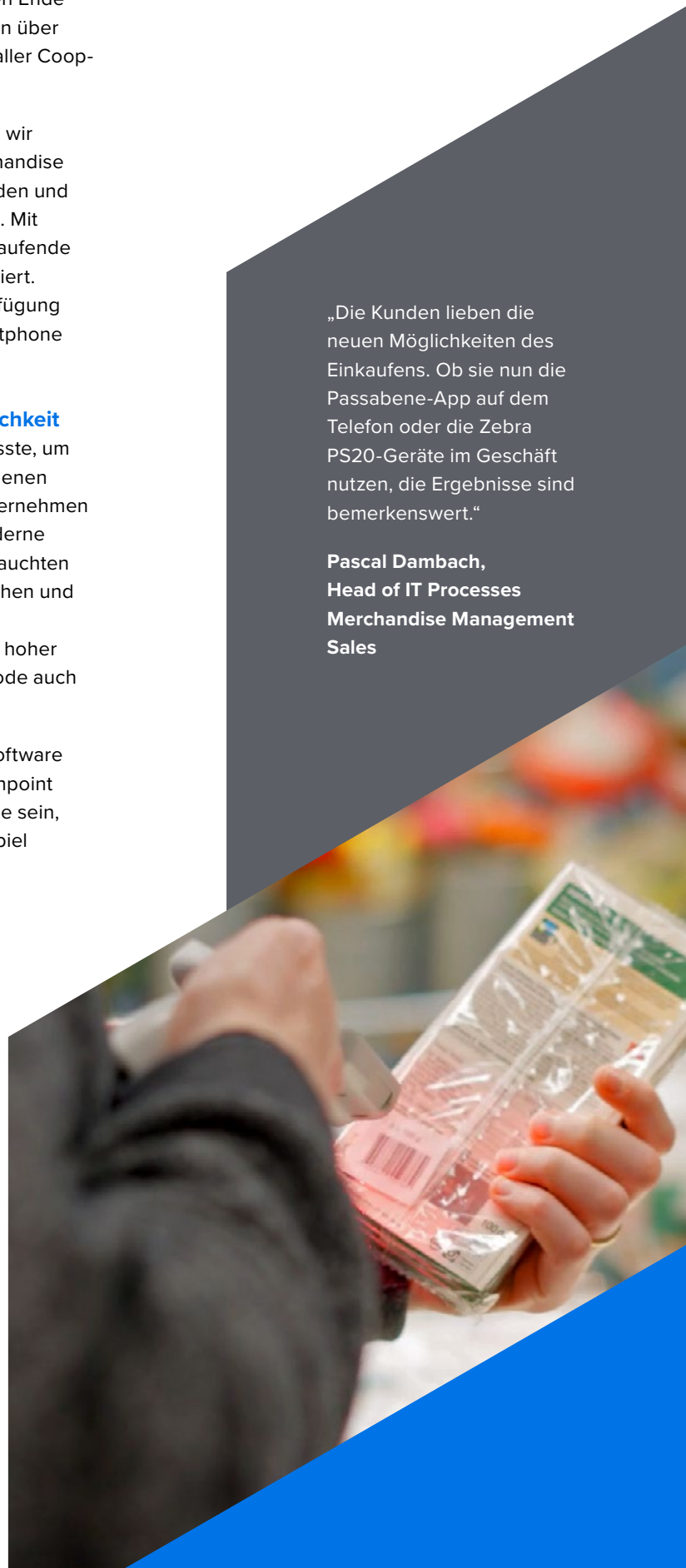
Auch die Software war von Bedeutung. „Für Coop spielt die Software eine zentrale Rolle, damit das Kundenerlebnis bei jedem Touchpoint identisch ist“, erklärt Dambach. „Die Geräte müssen in der Lage sein, verschiedene Waren genau und schnell zu scannen, zum Beispiel Sixpacks mit Wasser, Frischprodukte und Hartwaren. „Die Geschwindigkeit und Vielseitigkeit, mit der die Artikel gescannt, erkannt und verarbeitet werden, ist wichtig und wird sowohl von den Kunden als auch von uns bei Coop geschätzt.“

Aus diesen Gründen entschied sich Coop für die PS20 Personal Shopper von Zebra, die mit der Passabene-Software arbeiten können.

Zetes Schweiz, verbindet eine langjährige Partnerschaft mit Coop. Das Unternehmen berät bei der Auswahl der geeigneten Hardware und übernimmt eine breite Palette von Dienstleistungen, darunter Hardwarewartung, Inbetriebnahme, Hotline-Service und Installation.

„Die Kunden lieben die neuen Möglichkeiten des Einkaufens. Ob sie nun die Passabene-App auf dem Telefon oder die Zebra PS20-Geräte im Geschäft nutzen, die Ergebnisse sind bemerkenswert.“

Pascal Dambach,
Head of IT Processes
Merchandise Management
Sales



Zebra und Zetes bieten einen umfassenden Lebenszyklus-Support nach der Bereitstellung. Derzeit sind über 30.000 Geräte im Einsatz und der Support von Zetes und Zebra deckt den gesamten Lebenszyklus der Hardware ab. Um Ausfallzeiten zu vermeiden, unterhält Zetes ein laufendes Überwachungssystem. Bei unerwarteten Hardwareausfällen kommen Geräte aus einem Pool von Zetes-verwalteten Ersatzgeräten zum Einsatz. Die Geräte von Coop werden außerdem durch einen Zebra OneCare™ Essential-Wartungsplan unterstützt, der normalen Verschleiß und versehentliche Schäden abdeckt. Außerdem bietet er technischen und Software-Support sowie LifeGuard™ for Android™-Sicherheitsschutz für jedes Gerät.

Ein unübertroffenes Einkaufserlebnis.

Zur Messung der Kundenzufriedenheit nutzt Coop sowohl qualitative als auch quantitative Maßstäbe. Kundenfeedback, das direkt und in Form von Kundenbefragungen erfasst wird, ist ein wichtiger Indikator für die Zufriedenheit der Kunden. Verkaufszahlen, Gerätenutzung und Kaufvolumen werden ebenfalls gemessen. Die Ergebnisse sind überwältigend positiv.

„Die Kunden lieben die neuen Möglichkeiten des Einkaufens“, sagt Dambach. „Ob sie nun die Passabene-App auf dem Telefon oder die Zebra PS20-Geräte im Geschäft nutzen, die Ergebnisse sind bemerkenswert.“ Tatsächlich ist der Warenkorb von Passabene-Kunden im Durchschnitt 3,5-mal größer als der eines herkömmlichen Kunden.

„Unser oberstes Ziel ist die Optimierung des Kundenerlebnis in unseren Verkaufsstellen“, schließt Dambach. „Vorerst werden wir die Erkenntnisse aus dem System nutzen, um die Customer Journey weiter zu optimieren und die Hard- und Software auf den Kunden und sein Erlebnis auszurichten.“



To learn more visit www.zebra.com



NA and Corporate Headquarters
+65 6858 0722
inquiry4@zebra.com

Asia-Pacific Headquarters
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Headquarters
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin America Headquarters
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com