

CUSTOMER SUCCESS



MIGROS

Migros Ostschweiz

Exzellenter Kundenservice aufgrund von Output Management



„Das Output-Management-System von Macro 4 hat uns von Beginn an überzeugt. Besonders erfreulich war die einfache Integration in die bestehende Infrastruktur. So konnten wir problemlos von einer Eigenentwicklung zu einer Standardlösung wechseln.“

www.macro4.com

MIGROS

HERAUSFORDERUNG FÜR DEN KUNDEN

- Konsolidierung der Warenwirtschaftssysteme
- mangelnde Kontrolle von Abschluss & Zustellung der Dispositionslisten, Lieferscheine etc.
- zeitkritische Warenbestell- und Lieferprozesse im Kerngeschäft

LÖSUNG

- Columbus Suite

ENTSCHEIDENDE VORTEILE

- zentrale Administration des OMS im Rechenzentrum
- zuverlässiges und nachvollziehbares Output Management
- nahtlose Integration in SAP®- und Unix-Systeme sowie in Office-Druck



„Das Output-Management-System von Macro 4 hat uns von Beginn an überzeugt. Besonders erfreulich war die einfache Integration in die bestehende Infrastruktur. So konnten wir problemlos von einer Eigenentwicklung zu einer Standardlösung wechseln.“

Markus Erkenbrecher,
Leiter IT Systemtechnik,
Migros Ostschweiz

Im Kerngeschäft, dem Detailhandel, verfolgt die Migros eine klare Vertriebsstrategie mit den Bereichen Super-/ Verbrauchermarkt und Fachmarkt. Die Vertriebsstrategie ist geprägt von hoher Kundenorientierung. Dazu kommen Qualitäts-, Preis-, Innovations- und Ökonomiekompetenz. Der Marktführer im Schweizer Detailhandel ist auch mit innovativen neuen Geschäftsideen sehr erfolgreich. M-Restaurants oder die Klubschulen mit einem umfangreichen Bildungsangebot leisten einen wachsenden Beitrag zum Geschäftserfolg.

Die Motivation

Migros besteht aus zehn selbständigen Genossenschaften, die jeweils über ihre eigene IT verfügen. Aus Effizienzgründen entschied man sich für eine Konsolidierung der Warenwirtschaftssysteme. Bis auf das Frischwaren-Sortiment werden alle Waren zentral über den MGB eingekauft und anschließend an die Genossenschaften und deren Filialen verteilt. Für die zentrale Warenbewirtschaftung (ZWW) wird eine umfassende ERP-Lösung von SAP® eingesetzt.

Die Verteilung des ERP-Outputs (Dispositionslisten, Lieferscheine u. ä.) wird von SAP® zwar angestoßen, der erfolgreiche Abschluss des Drucks beziehungsweise die Zustellung der E-Mail aber nicht mehr kontrolliert. Diese Lücke schließt die Lösung von Macro 4. Die zentrale Warenbestellung wird nun mit Macro 4 sicher, zuverlässig und nachvollziehbar abgewickelt. Die Output-Management-Lösung integriert sich nahtlos in SAP® und kontrolliert die Verteilung des Outputs an die verschiedenen Ausgabegeräte (Drucker, E-Mail) in der Zentrale, bei den unternehmenseigenen Lieferanten, Genossenschaften und Filialen.

Für Migros Ostschweiz war dieses Projekt nur der Anfang. Die Genossenschaft verfügt über eine sehr innovative IT, welche die laufende Optimierung der Infrastruktur verfolgt.



„Output Management hat für uns einen sehr hohen Stellenwert, da unser täglicher Erfolg davon abhängt: zufriedene Kunden. Wir müssen uns auf die Verfügbarkeit und Zuverlässigkeit unseres Output-Management-Systems zu 100 % verlassen können.“

Christian Toff,
IT Systemspezialist,
Migros Ostschweiz

Migros Ostschweiz

Unternehmensdaten

- 2,3 Mrd. sFr Umsatz
- 9.308 Mitarbeiter
- 90 Supermärkte
- 48 Fachmärkte
- 10 Klubschulen
- 3 Freizeit- und Fitnessanlagen
- 2 Hotels

Vom MGB-Projekt überzeugt traf man die Entscheidung, alle Output-Prozesse von Macro 4 steuern zu lassen:

- Anbindung sämtlicher Plattformen an das OMS
- Output Management auch in anderen Geschäftsbereichen wie den Klubschulen und Hotels
- FI/CO/HR SAP®-Integration

Die bis dahin eingesetzte Output-Management-Eigenlösung „POPs“ war sehr gut, aber risikobehaftet. Die Genossenschaft Migros Ostschweiz war mit der immer wieder erweiterten Lösung stark an das Know-How eines externen Entwicklers gebunden. Eine standardisierte Lösung, wie das Output Management von Macro 4, bietet der Genossenschaft Migros Ostschweiz eine höhere Zukunftssicherheit.

Die Herausforderung

Primär muss das Output-Management-System den hohen Anforderungen im Kerngeschäft gerecht werden. Da Kunden der Super- und Fachmärkte jeden Morgen frisch aufgefüllte Regale erwarten, ist die sichere Abwicklung der Warenlogistik für Migros geschäftskritisch. Grundlage für die täglichen Warenbestell- und Lieferprozesse sind Dispositionslisten und Lieferscheine, die gedruckt oder per E-Mail versendet werden. Das OMS muss für die zuverlässige und nachvollziehbare Verarbeitung und Verteilung dieser Dokumente sorgen.

Etwas anders präsentiert sich die Situation in den Fachmärkten, Klubschulen, Hotels und dem Golfclub. Hier geht es vor allem um das zuverlässige Drucken von Dokumenten, die im direkten Kundenkontakt von Bedeutung sind. Verzögerungen aufgrund von Druckproblemen stören dabei den Geschäftsablauf und werden durch das OMS vermieden.

Die zentrale Beschaffung von Kolonialwaren und Artikeln aus dem Non-Food-Bereich wurde schon von Macro 4 gesteuert. Im Projekt der ostschweizer Genossenschaft ging es zusätzlich um die Integration der verbleibenden Warenbestellvorgänge, der Unix-Applikationen und des Office-Drucks.

Die Lösung

22.000 Druckjobs werden in der Genossenschaft Migros Ostschweiz täglich verarbeitet. Macro 4 übernimmt den Output aus Unix, Windows, den SAP® Systemen (RWW, ZWW, Campus, FI/CO/HR) und vorübergehend auch vom Mainframe. Die Druckaufträge werden durch das OMS von Macro 4 zuverlässig und nachvollziehbar auf 650 Drucker an verschiedenen Standorten beziehungsweise per E-Mail verteilt. Die Administration des gesamten Output-Management-Systems erfolgt zentral im Rechenzentrum in Gossau. Über eine einfach zu bedienende Oberfläche werden Druckinfrastruktur und Druckjobs kontrolliert und verwaltet.

Die Verfügbarkeit des OMS ist bei Migros von zentraler Bedeutung. Für extrem hohe Sicherheit verteilt ein Macro 4 Client die Last auf zwei Printserver, die im Parallelbetrieb arbeiten und im Falle eines Serverausfalls jeweils das gesamte Druckvolumen abwickeln können.

Macro 4 leistet mit seinem OMS einen wichtigen Beitrag zum Geschäftserfolg der Migros Ostschweiz. Die sichere, unternehmensweite Verteilung aller Informationen ist Grundlage für den exzellenten Kundenservice in allen Geschäftsbereichen.

Der Nutzen

Migros erzielt mit Hilfe von Macro 4:

- Produktivitätssteigerung durch hohe Stabilität
- zentrale Administration und Kontrolle über die gesamte Output-Infrastruktur
- Hohen Investitionsschutz aufgrund der einfachen Integration bestehender und neuer Technologien
- zuverlässige Verteilung des gesamten Outputs an verschiedene Ausgabekanäle (Drucker, E-Mail)
- Kosteneinsparungen durch vereinfachte Verwaltung und Vermeidung von Störfällen

Über Macro 4

Macro 4 ist ein globales Software- und Dienstleistungsunternehmen, das Organisationen bei der Leistungsoptimierung ihrer geschäftskritischen Applikationen und Prozesse unterstützt. Die Software-Lösungen von Macro 4 für Dokumenten- und Daten-Management, Fehleranalyse und Performance-Management können schnell und unkompliziert implementiert werden. Dadurch wird auch in komplexen IT-Umgebungen ein sofortiger Mehrwert generiert. Macro 4 ist ein Mitglied der Unternehmensgruppe UNICOM® Global und weltweit über eigene Niederlassungen in den USA und Europa sowie durch Partner vertreten.

Für weitere Informationen über Macro 4 Produkte und Dienstleistungen besuchen Sie: www.macro4.com.

© Copyright 1990 - 2016 All Rights Reserved. Macro 4 Limited - a division of UNICOM Global.

UNICOM® Systems, Inc. UNICOM Plaza Suite 310, 15535 San Fernando Mission Blvd., Mission Hills, CA. 91345 USA
Tel: +1 818 838 0606 Fax: +1 818 838 0776 www.unicomglobal.com

Macro 4 GmbH

Humboldtstr. 10
85609 Aschheim
Deutschland

Tel: +49 (0) 89 610 0970

E-Mail: market.de@macro4.com

www.macro4.com

Belgien

Tel: +32 (0) 15 74 74 80

E-Mail: market.be@macro4.com

Frankreich

Tel: +33 (0) 1 41 03 32 00

E-Mail: market.fr@macro4.com

Italien

Tel: +39 (0) 2 213 1941

E-Mail: market.it@macro4.com

Spanien

Tel: +34 91 443 0220

E-Mail: market.es@macro4.com

Schweiz

Tel: +41 (0) 44 723 40 00

E-Mail: market.ch@macro4.com

UK

Tel: +44 (0) 1293 872000

E-Mail: market@macro4.com

USA

Tel: +1 973 526 3900

E-Mail: market.usa@macro4.com