

CASE STUDY | Neue POS- und Etikettendrucker bei Coop Schweiz. Performance macht den Unterschied

CITIZEN
Micro HumanTech



Coop Schweiz hat 2011 mit der Einführung einer neuen Kassenslösung begonnen, bestehend aus Software, Hardware und Peripheriegeräten. Bei den POS- und Regaletikettendruckern setzt die größte Handelsgruppe der Schweiz auf die leistungsstarken Geräte von Citizen, um die Produktivität zu steigern.

Coop ist nahe bei den Menschen. 99 Prozent der Schweizer Bevölkerung benötigen nur zehn Minuten bis zur nächsten Coop Verkaufsstelle. Mit rund 820 Supermärkten hat Coop das dichteste Verkaufsstellennetz in der Schweiz. Coop bietet Einkaufsmöglichkeiten in Supermärkten, Megastores, Warenhäusern sowie Bau+Hobby-Märkten in allen Regionen der Schweiz. Auch Möbelmärkte, Parfümerien, Uhren- und Schmuckgeschäfte sowie Apotheken gehören zum Unternehmensportfolio.

Den Anfang zur **Modernisierung** dieser IT-Landschaft machte Coop im Jahr 2011 mit der Einführung einer komplett neuen Kassenslösung. Ziel war es, alle Vertriebskanäle mit einem skalierbaren, durchgängigen und leistungsfähigen System auszustatten. Das Kassensystem beinhaltet als größten Posten neue Kassenhardware von IBM und neue Kassensoftware von GK Software.

Auch für die POS- und Regaletikettendrucker bestand Erneuerungsbedarf, denn die vorhandenen Drucker waren fehleranfällig und die Ersatzteile immer schwieriger zu beschaffen. Nach einem Auswahlverfahren entschied sich Coop für Drucker von Citizen und installierte im Zuge des Rollouts bis heute 7.000 Kassendrucker CT-S801 und 1.700 Etikettendrucker CL-S621 für die Regalauszeichnung. Weitere Installationen in den Geschäftsbereichen Bau+Hobby, Parfümerie und Warenhaus sind für 2012 geplant, die Einführung der Drucker in den Restaurants für 2013.

Auswahltests: Druckerleistung auf Herz und Nieren geprüft

Für die Evaluierung der geeigneten Software- und Hardwarehersteller nahm sich Coop mehr als zwei Jahre Zeit. Dies galt auch für die Drucker, die strengen Belastungsprüfungen unterzogen wurden. "Zur Auswahl des geeigneten Druckers wurden die Modelle von verschiedenen Anbietern in Labortests untersucht", erklärt Beat Pfister, Leiter Informatik Entwicklung von Coop. "Wir haben mehrere Tests durchgeführt und die Drucker auf ihre Fehlerrate, Qualität und Stabilität und natürlich auf ihre Wärmeentwicklung hin getestet. Ein wichtiges Entscheidungskriterium war die Geschwindigkeit, weil es an der Kasse darauf ankommt den Kunden rasch zu bedienen."

Einfache Bedienbarkeit bringt Zeitersparnis an der Kasse

Mit einer Druckgeschwindigkeit von 300mm pro Sekunde erzielte der Kassendrucker CT-S801 von Citizen Bestnoten im Leistungstest. "Die Citizen Drucker zeigen eine hohe Geschwindigkeit und sind dabei sehr stabil", sagt Beat Pfister.

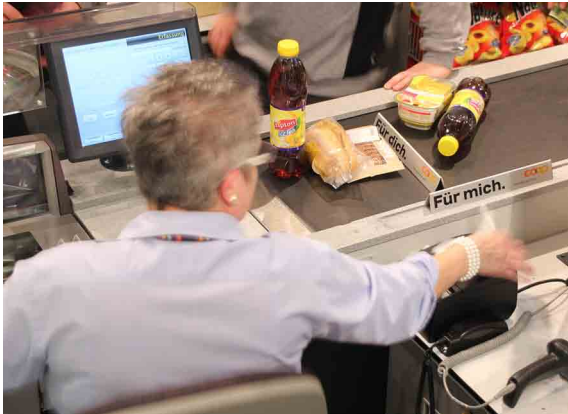
>>>

Um ein Unternehmen in dieser Größenordnung erfolgreich zu steuern, ist eine effiziente IT-Infrastruktur nötig. Coop sah sich im Kassensystem mit einer heterogenen und in die Jahre gekommenen IT-Umgebung konfrontiert, in der neue Anforderungen nicht mehr umgesetzt werden konnten.

Alle eingesetzten Kassensysteme waren Individuallösungen", sagt Beat Pfister, Leiter Informatik Entwicklung der Coop Schweiz.

"Die Weiterentwicklung war daher immer mit großem Aufwand verbunden. Und wegen der veralteten Software-Architektur konnten selbst neue Peripherie-Geräte, die z.B. USB-Schnittstellen nutzen, nicht mehr angeschlossen werden."

Darüber hinaus konnte Citizen weitere Stärken in die Waagschale werfen: Die einfache Bedienbarkeit der Drucker und das intelligente Display überzeugten. So bietet die **LCD-Anzeige** der Citizen-Drucker dem Anwender bei **Coop** Schweiz die Informationen dreisprachig an, in Italienisch, Deutsch und Französisch. Ob der Drucker einwandfrei funktioniert, erfährt der Anwender mit einem Blick auf das LCD-Display: Fehlermeldungen werden rot angezeigt. Zusätzlich leuchtet beim Drucker eine rote Lampe auf. Und damit der Anwender sofort erkennt, was zu tun ist, informiert eine Textmeldung über die Fehlerbehebung. Im Drucker sind dazu konfigurierte Textmeldungen hinterlegt, wie z.B. "Deckel offen", "Papier Ende" oder "Hardware-Fehler". Der Kassierer wird so entlastet, da er nicht mehr nach möglichen Fehlerquellen suchen muss.



Bedienerfreundlich sind auch die Wartung von Cutter und Thermokopf der Drucker, denn das Auswechseln erfolgt komplett werkzeugfrei. Über das Einrastsystem von Citizen können die Module durch einfaches Lösen zweier Hebel entnommen und innerhalb von Sekunden wieder eingesetzt werden.

Die einfache Bedienbarkeit und die Stabilität bewirken einen wesentlichen Fortschritt und schaffen eine hohe Verfügbarkeit der Drucker. "Durch die kleinen Ausfallraten sind wir im Supporthandling wesentlich besser geworden", bestätigt **Beat Pfister**.

Kompetenz bei der Implementierung: Treiberanpassung leicht gemacht

Mit der Lieferung der Drucker wurde die **Primelco System Device AG** beauftragt, die als Hardware-Distributor im POS-Bereich in der Schweiz für Citizen tätig ist und **Coop** während der gesamten Projektphase tatkräftig unterstützte. Nach der Lieferung führte **Coop** Staging und Rollout der Drucker intern selbst durch. Der Rollout umfasste alle **7.000 POS-Drucker CT-S801** und **1.700 CL-S621** Geräte für die Regaletikettierung und begann Anfang 2010 nach der erfolgreichen Pilotierung der Regaletikettendrucker. Bis **Ende 2011** wurden sämtliche **820 Filialen** ausgestattet.

Entscheidend für den Erfolg der Implementierung war die Anbindung der Drucker über eine **Java-POS-Anbindung** und Anpassung an die **Java-POS-Treiber**. Die Hardware von **IBM** wird über eine Powered USB-Schnittstelle angesteuert. Der Drucker benötigt kein Netzteil, nur einen Stecker. Hier ist ein offener Standard im Einsatz. "Das Zusammenspiel aller Parteien war sehr gut und so konnten in sehr kurzer Zeit die Java-Treiber realisiert werden. Die Treiberanpassung war eine Glanzleistung, weil sie in nur zwei Monaten über die Bühne ging", sagt **Rolf Thomann**, Key Account Manager von **Primelco**.

Dabei bewies Citizen seine besondere Kompetenz: "Eines der Kern-Entscheidungskriterien für Coop war, dass Citizen schnell, unkompliziert und flexibel Treiberanpassungen machen konnte", so **Rolf Thomann**. "Und bei diesem Projekt gab es viele Anpassungen, die hätten bei anderen Herstellern viel länger gedauert" fügt er hinzu.

Effizienz im Ettikettendruck – zentralisiert und synchronisiert mit dem Kassenspreis

Nach einer neuen Lösung verlangte auch der Etikettendruck: Die bisher eingesetzten Drucker hatten ihre Leistungsgrenze erreicht und verursachten deshalb viele Fehler. "Jede Verkaufsstelle wurde individuell gesteuert, so dass 1000 x die gleiche Logik existierte und folglich bei Änderungen jedes System, d. h. 1000 x geändert werden musste", erklärt **Beat Pfister** von **Coop**.

>>>



Da der Etikettendruck in das bestehende Kassensystem voll integriert war, entschied sich Coop dafür, auch beim Etikettendruck eine zentrale Lösung einzusetzen. Eine wesentliche Anforderung bestand darin, maximale Konsistenz zwischen Kassenpreis und Etikettenpreis zu erreichen. Da **Coop** bereits 2009 in den Lichtfachmärkten Lumimart und in den Toptip Möbelmärkten gute Erfahrungen mit den Etikettendruckern von Citizen gemacht hatte, setzte der Einzelhändler hier auf eine weitere Zusammenarbeit mit dem Druckerhersteller. Bei den **CL-S621**-Druckern überzeugte insbesondere die robuste Bauweise mit Metalldruckwerk. So wurde in Kooperation mit dem Softwarelieferanten **GK Software** die neue Lösung für den Etikettendruck eingeführt.

Die Vorteile eines zentralen Fehlerhandlings und einer zentralen Konfiguration machen sich heute bemerkbar: Mit übersichtlichen Prozessen und einem klar strukturierten Management. Neue Anforderungen können jetzt einfach umgesetzt werden. Zudem erweitert ein flexibles Regelwerk für die Erstellung von Layouts, Druckrelevanz und die Unterstützung verschiedener Formate und Medien die individuellen Möglichkeiten der Anwendung.

Da der Etikettendruck in das bestehende Kassensystem voll integriert war, entschied sich Coop dafür, auch beim Etikettendruck eine zentrale Lösung einzusetzen. Eine wesentliche Anforderung bestand darin, maximale Konsistenz zwischen Kassenpreis und Etikettenpreis zu erreichen. Da **Coop** bereits 2009 in den Lichtfachmärkten Lumimart und in den Toptip Möbelmärkten gute Erfahrungen mit den Etikettendruckern von Citizen gemacht hatte, setzte der Einzelhändler hier auf eine weitere Zusammenarbeit mit dem Druckerhersteller. Bei den **CL-S621**-Druckern überzeugte insbesondere die robuste Bauweise mit Metalldruckwerk. So wurde in Kooperation mit dem Softwarelieferanten **GK Software** die neue Lösung für den Etikettendruck eingeführt.

Robust und leistungsstark auch bei intensiver Nutzung

Die Funktionalität des Etikettendruckers beweist sich im täglichen Einsatz. So ist der Druckzeitpunkt flexibel wählbar und es gibt eine synchrone Preisversorgung von Druck und Kasse, die ein zentrales Monitoring über alle Verkaufsstellen ermöglicht.

“um große Anforderungen an Regaletiketten zuverlässig zu bewältigen, muss ein Etikettendrucker besonders robust sein. Unsere Drucker haben deshalb ein solides **Metalldruckwerk** und ein eingebautes **Netzteil**, so dass große Mengen an Etiketten schnell und sicher gedruckt werden können. Gleichzeitig sind sie sehr einfach in der Bedienung, das macht sie absolut einzigartig“, erklärt **Román Aresté**. “Im täglichen Gebrauch ist die Wärmeableitung selbst bei sehr großen Druckjobs sichergestellt und selbstverordnete Abkühlpausen benötigen unsere Drucker nicht. Daher sind unsere Desktopdrucker auch bei den größten Retailern in der Schweiz im Einsatz“, so **Aresté**.

Der Zugriff auf die Systeme ist heute von jedem Filial-PC aus möglich. Aufgrund der Zentralisierung und Virtualisierung der Prozesse – mehrere Verkaufsstellen laufen auf einem virtuellen Server – sind neue Anforderungen nun einfacher und günstiger realisierbar.

Die neue Kassenlösung hat bei **Coop** wesentliche Fortschritte in der Produktivität mit sich gebracht: Aufgrund der offenen Softwarearchitektur können Innovationen und technologische Entwicklungen nun einfach eingebunden werden. Und das ist noch nicht alles: Die neue Hardware sorgt für eine höhere Ausfallsicherheit und Performance.

>>>

“Bei der Regaletikettierung bringt die neue Lösung wesentliche Vorteile, denn sie bewirkt eine hohe Sicherheit, dass die Preise an den Regalen mit den Preisen im System übereinstimmen. Das bedeutet, dass die Software die richtigen Daten zum Drucker schicken muss – und das ist hier bestens gelöst“

*erklärt **Román Aresté**, Sales Manager bei Citizen Systems Europe.*

“Nur mit qualitativ hochstehenden Hardware- und Softwarekomponenten konnte der erfolgreiche Rollout dieses Projekts mit mehr als 7.000 Kassen überhaupt gewährleistet werden“, fasst Beat Pfister abschließend zusammen und fügt hinzu: “Ich würde Citizen weiterempfehlen.“

Drucker:

CITIZEN CT-S801



Der ideale Drucker für den Einzelhandel:

- Schnellster Drucker seiner Klasse (300 mm/s),
- einfache Bedienung und Wartung,
- maximale Laufzeit,
- einfach im Einzelhandel integrierbar.

CITIZEN CL-S621



Der ideale Desktop-Industrie-Etikettendrucker:

- Große Speicherkapazität trotz kleiner Abdeckung,
- zuverlässig und langlebig,
- ideal für Regal- und Box-Etiketten,
- schnell und leise,
- leicht zu pflegen.

Über Citizen Systems Europe

Citizen Systems Europe betreut mit Niederlassungen in London und Esslingen die gesamte EMEA-Region. Das Unternehmen bietet eine breite Palette an Druckern für Industrie, Handel, Gesundheitswesen und mobile Anwendungen, im Speziellen Etiketten-, Barcode- und POS- sowie mobile Drucker. In jedem Fall werden die Produkte des Unternehmens über ein Netzwerk an spezialisierten Partnern vertrieben und unterstützt.

Citizen Systems Europe ist eine hundertprozentige Tochtergesellschaft von Citizen Systems Japan und Teil der Citizen Watch Company of Japan. Die weltweite Gruppe produziert die weltbekannten Eco-Drive-Uhren sowie Mini-Drucker, Industriedrucksysteme und Werkzeugmaschinen, Quarzoszillatoren, LEDs und andere elektronische Komponenten.

Über Coop Schweiz

Coop ist das größte Detailhandelsunternehmen der Schweiz. Kundennah und in fünf Verkaufsregionen organisiert, unterhält Coop über 1.900 Verkaufsstellen und beschäftigt rund 54.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Coop hat rund 2,7 Millionen Mitglieder und erwirtschaftet einen Jahresumsatz von rund 22 Milliarden Euro. Das Unternehmen bietet die größte Markenvielfalt im Schweizer Detailhandel und ist Marktführer im Bereich der Öko- und Fairtrade-Produkte.

www.coop.ch

CITIZEN
Micro HumanTech



Für weitere Informationen:

Citizen Systems Europe GmbH
Marketing-Abteilung
Tel.: +49 (0)711/3906-400
marketing@citizen-europe.com