

Case Study

Zeitnah und zielgruppengerecht: Informationsmanagement bei der migrolino AG

Firmenname
migrolino AG



Kundenprofil

Als einer der führenden Anbieter im Schweizer Convenience-Markt ist die migrolino AG mit ihrem Shopsystem an über 300 Standorten präsent. Die 100-prozentige Tochtergesellschaft des Migros-Genossenschafts-Bundes arbeitet dafür mit verschiedenen Partnern zusammen.

Mitarbeiter:	110
Arbeitsplätze:	80
Entwicklungszeit:	Mai bis November 2015

«Mit der Einführung von „m-work“ konnten wir das 20. Jahrhundert der Informationsverteilung verlassen und mit einer modernen Plattform in die Zukunft starten.»

Projektbeschreibung

Ein einfaches, unkompliziertes Einkaufserlebnis, schnelles und bequemes Konsumieren sowie praktische Dienstleistungsangebote – das ist es, was die migrolino AG ihren Kunden verspricht. Dafür versorgen die Convenience Shops über ein weit gefächertes Shopsystem überall in der Schweiz Kundinnen und Kunden mit Lebensmitteln und Artikeln des täglichen Bedarfs.

Um dem Versprechen unkomplizierter Prozesse sowie hilfreicher Dienstleistungen gegenüber den Kunden gerecht zu werden, muss die Informationsverteilung durch die migrolino an die Partner effizienter gestaltet werden. Der Fokus liegt auf zielgruppengerechten Informationen, auf rascher Durchlaufzeit und der Implementierung von Genehmigungsprozessen.

Informationsverteilung frisst Ressourcen

Der Aufwand für die Verteilung der Informationen war bisher immens und verursachte bei der migrolino hohe Kosten, da jeder der Shopbetreiber individuell aufbereitete Informationen benötigt. Das reicht von Ankündigungen für Point-of-Sales-Massnahmen über die Bekanntmachung neuer Promotionen bis hin zu generellen Informationen und Ankündigungen aller Art. Alle Informationen müssen zudem auf Deutsch, Französisch und Italienisch bereitgestellt und wöchentlich verschickt werden.

Der bisherige Prozess des Informationsaustausches wurde den eigenen Ansprüchen alles andere als gerecht: Eine Mitarbeiterin war mehrere Stunden in der Woche nur damit befasst, die Updates für die Partner in PDF-Dokumenten aufzubereiten und diese manuell per Mail zu versenden. Der wöchentliche Versandzyklus verstärkte den Zeitdruck. Darüber hinaus ist es mit einer einmaligen Aufbereitung nicht getan. Die Übersetzungen und erneuten PDF-Formatierungen kosteten zusätzlich Zeit. Besonders problematisch war dabei, dass die einzelnen Prozesse nur nacheinander stattfinden konnten, anstatt effizient parallel abzulaufen.

Ein weiteres Manko zeigte sich im Zeitverlauf: Zwar wusste die Mitarbeiterin, wann sie welchen Partnern die jeweiligen Informationen zugesandt hatte, davon abgesehen war aber eine zentrale Übersicht nahezu unmöglich. Ebenso liess sich nicht sicherstellen, ob die Partner die Informationen in der alltäglichen Mail-Flut auch tatsächlich zur Kenntnis genommen hatten.

Schnell und unkompliziert auch digital

Eines war klar: Sollen auch die internen Prozesse und die Arbeit mit den Partnern schnell, bequem und praktisch sein, musste eine zeitgemässe Lösung her. Auf der Suche nach einem strategischen Partner, der den Wandel begleiten konnte, wurde das Unternehmen bei der IOZ AG fündig. Der Beratungs- und IT-Dienstleister ist auf die Technologie-Schwerpunkte Microsoft Office 365, SharePoint sowie Dynamics 365 spezialisiert und hilft Unternehmen beim Aufbau produktivitätssteigernder Arbeitsumgebungen. Die Herausforderung war rasch umrissen: Benötigt wurde ein zentrales und effizientes Informationsmanagement mit Fokus auf einer kurzen Durchlaufzeit, da später Warenrückrufe ebenfalls über das System laufen werden. Auch Genehmigungsprozesse sollten im System hinterlegt sein.

Basierend auf Microsoft Office 365 und SharePoint Online entwickelte der IT-Anbieter die Lösung „m-Work“, auf die sowohl migrolino als auch deren Partner Zugriff haben. Hier erfolgt die Informationsverteilung automatisiert entsprechend der verschiedenen Rollenzuteilungen, Zielgruppen und Sprachen. Über das System lassen sich sowohl Dokumente veröffentlichen und Übersetzungen anlegen als auch Genehmigungs-Workflows einrichten sowie Berechtigungen verwalten. Für alle Prozesse wurden basierend auf einer Nintex-Umgebung spezifische Workflows eingerichtet, sodass der Status eines jeden Projektes und jeder Information auf den ersten Blick ersichtlich ist.

Gut organisiert im Shop und in der Informationsverwaltung

Dank der neuen Lösung ist das interne Informationsmanagement der migrolino gut organisiert und geordnet. Alle Partner werden mit zielgruppengerechten Informationen versorgt, die Updates werden automatisch über das System veröffentlicht und geteilt. Das bringt einen Wechsel der Zuständigkeiten mit sich: Musste früher migrolino dafür Sorge tragen, dass alle Partner die richtigen Informationen erhielten, sind es heute die Partner selbst, die sich eigenständig um die Informationsbeschaffung kümmern.

Die wichtigste Neuerung für mehr Effizienz in der täglichen Arbeit: Mit dem neuen System ist nicht mehr nur allein eine Mitarbeiterin verantwortlich für das Management und die Verteilung der Informationen. Vielmehr haben mehrere Mitarbeitende gemäss ihren Rollen im Unternehmen Zugriff. Gemeinsam können sie parallel an Prozessen arbeiten, was alle Vorgänge erheblich beschleunigt.

Darüber hinaus erfolgt die Informationsverteilung nun zeitlich ungebunden, da Neuigkeiten sofort ins System eingepflegt werden anstatt auf den nächsten Newsletter-Lauf zu warten. Alles läuft als Stream in einem News Center ein, von wo aus die Partner bequem und jederzeit auf Updates zugreifen können. Für gezielte Suchanfragen wurde ein Suchformular eingerichtet, sodass relevante Informationen entweder über die Filterfunktion oder über die Volltextsuche gefunden werden können.

Ein Fünftel weniger Aufwand

Die Anstrengungen für das neue System haben sich gelohnt. Folgende Vorteile ergeben sich durch die Neuausrichtung der IT-Infrastruktur:

- Schnellere Durchlaufzeiten bei der Informationsverteilung
- Zielgruppengerechte Aufbereitung aller Neuigkeiten
- Bessere Umsetzung der Mehrsprachigkeit
- Parallele statt sequenzielle Prozesse

Auch in Zahlen kann die migrolino die Einsparungen deutlich machen – der interne Ressourcen-Aufwand für die Informationsverwaltung konnte um 20 Prozent reduziert werden. Und an die Zukunft ist gedacht: Das eingesetzte System und die dazugehörigen Tools bieten das Potenzial für weitere Prozessoptimierungen, etwa indem die gesamte interne Kommunikation darüber umgesetzt wird. Zudem lassen sich auch Teamseiten sowie teamübergreifende Kollaborationsbereiche realisieren oder Supportprozesse abwickeln.



Partnerinfo

Die IOZ AG ist ein Beratungs- und IT-Dienstleistungsunternehmen mit den Technologie-Schwerpunkten Office 365, SharePoint und Dynamics 365. Die Rundumbetreuung umfasst den Aufbau produktivitäts- und kreativitätsfördernder Arbeitsumgebungen sowie Lösungen für das Kundenbeziehungsmanagement.

Ausgangslage

Das Informationsmanagement der migrolino AG war bisher manuell gesteuert. Eine Mitarbeiterin war dafür zuständig, sämtliche Neuigkeiten aufzubereiten und bedürfnisgerecht via Mail-Anhang den verschiedenen Partnern zur Verfügung zu stellen.

Lösung

Mit Microsoft SharePoint Online und Office 365 wurde die unternehmenseigene Lösung „m-work“ entwickelt, die eine zentrale Steuerung des gesamten Informationsflusses möglich macht. Gleichzeitig haben alle Stakeholder Zugriff auf die für sie relevanten Informationen.

Verbesserung

Mit dem digitalen Informationsmanagement setzt die migrolino AG 20 Prozent Ressourcen frei. Alle Informationen sind jederzeit für alle verfügbar, Prozesse lassen sich parallel anstossen. Gleichzeitig ist das Tool die Basis zur Digitalisierung weiterer Prozesse.



Basierend auf Microsoft SharePoint Online und Office 365 erlaubt die Lösung „m-work“ eine zentrale Steuerung des gesamten Informationsflusses

Weitere Referenzen finden Sie unter <https://aka.ms/kundenreferenzen-schweiz>