

# «Die IT muss in Zukunft noch schneller auf das Marktgeschehen reagieren»

**Beat Curtis Bon appétit Group trat einst mit der Vision an, im Schweizer Detailhandelsgeschäft nach Migros und Coop «die dritte Kraft» zu sein. Letztes Jahr wurde Curtis Firmenkonglomerat restrukturiert und an die deutsche Rewe-Handelsgruppe verkauft. Die Fokussierung aufs Kerngeschäft und die Optimierung der Geschäftsprozesse sollen zu einer wettbewerbsfähigen Kostenstruktur führen. Welchen Beitrag die IT dazu leistet, sagt Erich Pfäffli, Co-Geschäftsleiter des gruppeneigenen IT-Dienstleisters BSP, im folgenden Interview.**

**Herr Pfäffli, Sie und der Unternehmer Beat Curti sind beruflich gemeinsam einen langen Weg gegangen. Vor einem Jahr hat Curti sein Lebenswerk an die deutsche Rewe-Gruppe verkauft. Wie haben Sie als längjähriger Weggefährte die Ära Curti in Erinnerung?**

Herrn Curtis Sinn für Geschäfte, sein Optimismus und seine Art, die Dinge anzupacken, haben mich stets beeindruckt. Im Zuge seiner Vorwärtsstrategie wurden wir immer wieder vor interessante Aufgaben gestellt. Ich habe darum die 24 Jahre meiner beruflichen Tätigkeit unter Curtis Führung als sehr kurzweilige Zeit in Erinnerung.

**Der rührige Patron hat mit seinen zahlreichen Expansionsprojekten zweifellos für genügend Abwechslung gesorgt. Wie geht ein souveräner IT-Manager mit rastlosen und risikofreudigen Chefstrategen um?**

Expansionsprojekte sind doch das Salz in der Suppe für jeden Informatiker! In der Tat wurde die IT in den letzten Jahren des Öfteren mit grossen Herausforderungen konfrontiert. Dank einer gut eingespielten und motivierten IT-Mannschaft und der guten Zusammenarbeit mit den Fachbereichen ist es uns jeweils gelungen, termingerecht tragfähige Lösungen zu bauen. Ein gutes Netzwerk von externen Spezialisten hat uns dabei auch sehr grossen Nutzen gebracht.

**Der Wettbewerb im Detailhandel wird schärfer. Nachdem sich vor kurzem Carrefour im Schweizer Markt eingenistet hat, drängen nun die deutschen Discounter Aldi und Lidl auf die Hochpreisinsel. Die Preise werden im Kampf um Marktanteile eine entscheidende Rolle spielen. Wenn die Preise tauchen, muss irgendwo gespart werden. Welche Gedanken gehen Ihnen bei diesen Perspektiven durch den Kopf?**

Es ist absehbar, dass sich auch unsere Kunden künftig in einem zunehmend härteren Wettbewerb behaupten müssen. Darum muss es uns in Zusammenarbeit mit unseren Kunden gelingen, die Kosten

## Zur Person

**Erich Pfäffli**, 56, ist seit 30 Jahren im Informatikbereich tätig. In der Bon appétit Group (damals

Usego-Trimerco Holding) startete der diplomierte Wirtschaftsinformatiker vor über 23 Jahren als Projektleiter. Ab 1987 zeichnete er verantwortlich für den gesamten Informatikbereich der Usego-Trimerco Holding. Als Mitglied der Geschäftsleitung bekleidete er ab 1991 das Amt des Leiters Informatik bei der Usego AG.

Seit der Gründung von maXis (vormaliges Dienstleistungsunternehmen der gruppenweiten Informatik) Anfang 2000 leitete Erich Pfäffli den Bereich Betrieb (IT-Services). Seit Anfang September 2003 ist er verantwortlich für den Bereich Partner & Issue Management der Business Services Partners AG (BSP). Seit November 2003 ist er zusätzlich Co-Geschäftsführer der BSP.



signifikant und nachhaltig zu senken. Einfache, gradlinige Prozesse, unterstützt durch eine stabile und ausbaufähige Software, begünstigen dieses Vorhaben massgeblich. Die IT ist gefordert, indem sie in Zukunft noch schneller auf die Veränderungen im Markt reagieren muss.

«**Expansionsprojekte sind doch das Salz in der Suppe für jeden Informatiker!**»

**Tiefere Preise bedeuten in der Regel auch schlechtere Qualität. Wie unterstützen Sie Kunden, die höhere Ansprüche stellen, aber nicht mehr zahlen können? Wie halten Sie die Balance zwischen innovativer Leistung und konservativem Kostenmanagement?**

Kompromisse bei der Qualität können wir uns als IT-Dienstleister grundsätzlich nicht leisten! Die Anforderungen an die Verfügbarkeit und an das einwandfreie Funktionieren der IT-Systeme werden immer grösser. In den Logistikzentren wird beinahe rund um die Uhr gearbeitet. Jeder Unterbruch der IT-Systeme kann dazu führen, dass die Ware nicht termingerecht zum Besteller kommt.

Damit in den Märkten effizient gearbeitet werden kann, versuchen wir, IT-Leistungen bis an den Check-out im Laden zu bringen, zum Beispiel durch die Versorgung der Kassensysteme mit den notwendigen Artikel- und Preisinformationen. Es gilt, die Prozesse intern in der IT schlank und sehr effizient zu halten.

Ebenso brauchen wir Dienstleistungspartner mit einem sehr guten Preis-Leistungs-Verhältnis, die uns bei der Bewältigung der Projektarbeiten sowie im IT-Betrieb unterstützen.

### Von cablecom bezogene Leistungen:

- topnet Private IP (7 Standorte, voll redundant erschlossen)
- topnet Global IP

Die Anbindung von diversen weiteren Standorten ist in Planung. Weitere Infos: Hartmut Wegner, Tel. 01 277 94 71, hartmut.wegner@cablecom.ch

## Bon appétit Group

Die Bon appétit Group ist das in der Schweiz führende börsenkotierte Unternehmen im Lebensmittelhandel. Sie bietet Dienstleistungen für die Gastronomie und den Detailhandel an. Zu ihren Marken gehören Pick Pay (Markenartikeldiscounter), Primo/Visavis (franchisierte Quartier- und Nachbarschaftsläden), Usego (Lebensmittelgrosshandel), Prodega CC/Growa CC (Abholgrosshandel) sowie Howeg und Aldis Service Plus (Gastronomiebelieferung in der Schweiz respektive in Frankreich). Rund 4500 Mitarbeitende erwirtschafteten 2003 einen konsolidierten Umsatz von 3,09 Milliarden Franken. Die Bon appétit Group ist ein Unternehmen der Rewe-Handelsgruppe mit Sitz in Köln.

Weitere Infos: [www.bon-appetit.ch](http://www.bon-appetit.ch)



## BSP

Die Business Services Partners AG (BSP) ist die IT-Dienstleisterin der Bon appétit Group und ihrer Marktgesellschaften. Sie verfügt über zwei Rechenzentren am Standort in Volketswil. Mit ihren über 70 Mitarbeitenden betreut die BSP:

- 1400 Clients bei den Marktgesellschaften (Notebook, PC, Thin Client)
- 90 Wintel-Server mit rund 30 Terabyte Speicherplatz
- 23 IBM-RS/6000-Systeme
- 2 Tape-Roboter mit 160 Terabyte Speicherplatz
- 4 Datenbanksysteme (Oracle, SQL, IMS, Access)
- 6 Betriebssysteme (Unix MX, OS/400, Windows, OS/2, Linux, DOS)
- über 20 Applikationen

Das Strategiepapier 2003–2005 der Bon appétit Group stellt fest, dass «aufgrund des harten Preiskampfs im Lebensmittelhandel optimale und flexible Prozesse sowie eine tiefe Kostenstruktur unerlässlich sind». Im Geschäftsbericht 2003 ist vom «IT- und Reorganisationsprojekt Challenge plus» die Rede. Dieses soll «einen wesentlichen Beitrag zur Stärkung der Wettbewerbsfähigkeit der Gruppe und ihrer Marktgesellschaften leisten». Wie erreichen Sie dieses Ziel mit Challenge plus?

Challenge plus ist der Arbeitstitel für ein Grossprojekt, das zum Ziel hat, die heterogene und teilweise veraltete Applikationslandschaft der Gruppe durch den Einsatz von Standardsoftware zu homogenisieren und zu zentralisieren. Das bedeutet, dass wir parallel auch die Geschäftsprozesse überprüfen und wo nötig optimieren.

Mit der Modernisierung der IT-Systeme und der Wahl eines innovativen WAN-Partners erlangt der Konzern einerseits die nötige Agilität, um auf Veränderungen im Markt schnell reagieren zu können. Andererseits hat er mit dem neuen System eine bessere Kontrolle über die Kostenentwicklung. Zudem versprechen wir uns erhebliche Vorteile bei der Implementierung der kommenden Technologien und Verfahren, wie zum Beispiel RFID.

Die mit der Einführung von SAP for Retail verbundene Zentralisierung der ERP-Ressourcen stellt naturgemäss höhere Ansprüche an die Vernetzung der Standorte. Wie viele Standorte und Arbeitsplätze sind davon betroffen, und was bedeutet dieser Schritt für die Auslegung des WAN?

In der ersten Phase sind die Logistikzentren der Usego vom Systemwechsel betroffen. Dabei handelt es sich um vier Standorte mit zirka 500 Arbeitsplätzen. Aufgrund der hohen Anforderungen an die Systemverfügbarkeit brauchen wir ein stabiles, leistungsfähiges und

schnell skalierbares WAN, zusätzlich ausgerüstet mit einem sicher funktionierenden Backup für den Fall einer Störung.

Im Rahmen der Erneuerung des Netzwerkes haben wir entschieden, die Howeg und die Zentrale der Prodega ebenfalls mit der neuen Technologie zu bestücken.

**ERP-Daten sind geschäftskritisch. Was passiert, wenn die Verbindungen zwischen den verschiedenen Firmenstandorten ausfallen?**

Wenn eine Verbindung länger als 30 Minuten ausfällt, kann dies dazu führen, dass die Kundenbestellungen nicht mehr verarbeitet werden

können. Das Personal im Logistikcenter bekommt keinen Nachschub mehr an Arbeitsaufträgen und wird unproduktiv. Am Ende bleiben ohne Informatikunterstützung auch die Lastwagen stehen. Um diesen Worst Case zu verhindern, legen wir vorsorglich alle geschäftskritischen WAN-Verbindungen voll redundant aus.

«Ohne Informatikunterstützung bleiben am Ende auch die Lastwagen stehen.»

**Warum haben Sie sich für die topnet Services von cablecom business entschieden? Welche Vorteile versprechen Sie sich von dieser Partnerschaft?**

Für diese Wahl ausschlaggebend waren im Wesentlichen vier Gründe: Erstens hat cablecom unsere Anforderungen respektiert und bei der Lösungsfindung berücksichtigt. Zweitens kann uns cablecom bei Bedarf kostengünstig und unbürokratisch mehr Bandbreite liefern. Drittens hat uns das herausragende Preis-Leistungs-Verhältnis von cablecom überzeugt. Und viertens handelt es sich bei cablecom um einen Carrier, der im harten Wettbewerb im Markt bestehen kann und somit Kontinuität garantiert.

Von dieser Partnerschaft verspreche ich mir ein dauerhaft exzellentes Preis-Leistungs-Verhältnis beim Bezug der WAN Services. Das



heisst im konkreten Fall: ein Netzwerk mit hervorragenden Verfügbarkeiten zu einem tiefen Preis.

**Welche Erfahrungen haben Sie mit cablecom gemacht?**

Aufgefallen ist die Flexibilität bei der Bewältigung der verschiedenen Aufgaben. Dadurch konnte cablecom eine für uns passende Lösung offerieren, die nun Zug um Zug umgesetzt wird.

**Sie blicken auf eine langjährige Erfahrung als IT-Manager zurück. Welchen persönlichen Tipp würden Sie jungen IT-Profis geben, die an ihrem Arbeitsort öfter mal mit Reorganisationskonfrontiert werden?**

Reorganisationsprojekte laufen in der Regel unter grossem Zeitdruck ab. Zudem ist das Umfeld beim späteren Leistungsbezüger vielfach noch nicht stabilisiert, was die Aufgaben zusätzlich erschwert.

Die Erfahrung hat gezeigt, dass eine gute und vertiefte Analyse der Situation mit der Ausarbeitung von verschiedenen Lösungsvarianten ein

gutes Fundament für die Abdeckung der Bedürfnisse ist. Es ist ratsam, einfache und überschaubare Lösungen anzustreben. Damit kann auch der spätere Betrieb und Unterhalt kostengünstig gestaltet werden.

**Zum Schluss noch eine persönliche Frage: Für jemand, der seit 30 Jahren in der Informatik tätig ist, machen Sie einen erstaunlich gelassenen Eindruck. Wie schaffen Sie das?**

Die Erfahrung hat mich gelehrt, mit einer grossen Portion Ruhe und Gelassenheit ans Werk zu gehen. Der Beruf hat einen sehr wichtigen Stellenwert in meinem Leben. Darum versuche ich, einen angemessenen Ausgleich anzustreben, in dem genügend Zeit für die Ausübung einer sportlichen Tätigkeit, für die Familie und die Pflege des Freundeskreises bleibt. Zudem weiss ich, dass ich in der BSP ein motiviertes und fachlich qualifiziertes Team im Rücken habe. Das motiviert ungemein!

**Herr Pfäffli, besten Dank für das Gespräch.**

**Veranstaltungshinweis**

**TUG-Herbsttagung 2004: Best Practice in Telecommunications**

Wann: 23. November 2004  
 Wo: «Bellevue Palace», Bern  
 Anmeldung: [www.tug.ch](http://www.tug.ch)  
 Auskunft: Tel. 061 263 04 36  
 Anmeldeschluss: 16. November 2004  
 Teilnahmegebühr: Fr. 549.-  
 Bei Anmeldungseingang bis 14. Oktober oder Kennwort «Business Facts»: Fr. 490.-.  
 TUG-Mitglieder: gratis.



WAM als Bundesrat Blocher

**Referate:** Bis Redaktionsschluss stand das Programm noch nicht definitiv fest. Aktuelle Infos erhalten Sie auf der TUG-Homepage. cablecom business wird mit zwei Fachreferaten vertreten sein:

- SAN Solutions
- Broadband Services mit einem starken Business Case

Die cablecom Referate werden von Walter Bichsel, Senior Manager

Data Platform Network Engineering, und Marco Quinter, Director cablecom business, bestritten. In Ergänzung zu diesen Ausführungen werden Kunden von cablecom business ihre Lösungen und Erfahrungen präsentieren. Für Fragen und Diskussionen wird ausreichend Zeit zur Verfügung stehen.

**Kundenbedürfnisse im Mittelpunkt**

cablecom business unterstützt die TUG-Herbsttagung aktiv, weil sie nicht nur aktuelles Praxiswissen vermittelt, sondern auch die Bedürfnisse der Kunden in den Mittelpunkt stellt.

**Aktuelle Infos:** [www.tug.ch/html/herbsttagung\\_2004.html](http://www.tug.ch/html/herbsttagung_2004.html)

Die Telecom User Group Switzerland (TUG) veranstaltet jedes Jahr am letzten Dienstag des Monats November eine öffentliche Tagung zu aktuellen ICT-Themen. Die immer noch ungenügende Markttransparenz, speziell im Bereich der Firmennetzwerke, hat die TUG motiviert, dieses Jahr die besten Telekommunikationslösungen für das Firmenkundensegment zu präsentieren. Verschiedene Unternehmensvertreter werden über ihre Erfahrungen berichten und Einblicke in ihre Beschaffungsstrategien gewähren. Branchenvertreter stehen Rede und Antwort.

**Moderation:** Roland Jeanneret, Radiojournalist und Moderator

**Key Note Speaker:** Schauspieler Walter Andreas Müller als Bundesrat Dr. Christoph Blocher