



**Denner**

# Neuer Standard bei Kartenzahlung

**Der führende Schweizer Lebensmitteldiscounter Denner erneuert sein gesamtes Filialnetz in der Schweiz. Neben einem kundenfreundlichem Design und übersichtlicher Produktepräsentation gehört eine neue Lösung für den bargeldlosen Zahlungsverkehr an allen Kassen zu den technischen Highlights.**

Denner, der größte Lebensmittel-discounter in der Schweiz, hat Anfang 2003 damit begonnen, alle 310 Filialen grundlegend zu modernisieren. Das Investitionsprogramm umfasst ein Volumen von mehr als 100 Millionen Franken und soll bis Ende 2004 abgeschlossen werden. Die ehrgeizige Ladenbau-Offensive mit dem bezeichnenden Namen "New DENNER" ist nicht nur ein beachtliches Facelifting für die Filialen, sondern beinhaltet auch ein neues Technologiekonzept. Einen Schwerpunkt bildet dabei die Einführung des bargeldlosen Zahlungsverkehrs auf Basis von EC-Karten im neuen Standard der Schweiz EP/2. In dessen Genuss kommen auch die 250 Partnerunternehmen, die Denner als Großhandlung beliefert. Diese Händler dürfen ein eigenes Zusatzsortiment fahren, werden von der Denner-Zentrale im Rahmen eines Franchise-Konzepts organisatorisch und technisch unterstützt und müssen sich an gewisse Regeln halten.

Denner positioniert sich mit seinem neuen Ladenbau- und Technologiekonzept noch deutlicher als bisher als "Edel-Discounter", grenzt sich damit sowohl von Harddiscountern als auch vom übrigen Wettbewerb ab. Im vergangenen Jahr konnte bereits die Hälfte der 310 eigenen Filialen auf das neue Ladenbaukonzept "New DENNER" umgestellt werden. Das über dem Schweizer Branchenschnitt liegende Umsatzwachstum von 9,3 Prozent im Jahr 2003 beweist, dass Denner damit Erfolg hat.

## KARTEN AN ALLEN KASSEN

Mit der Einführung des bargeldlosen Bezahlers hat das Unternehmen erst im Jahr 1999 begonnen. Akzeptiert wurden die Debit-Karten "Ecdirect" und "Post-Card". Allerdings gab es dafür in jeder Filiale nur ein einziges Terminal; der Kunde musste also diese "Karten-Kasse" gezielt aufsuchen. Auch die meisten selbstständigen Partner-Geschäfte arbeiten bis zur Umstellung unter ähnlichen

Voraussetzungen. Auch akzeptieren nur wenige von ihnen zusätzlich Kreditkarten. Mit der Umstellung der Märkte auf Scanning im Rahmen des „New-DENNER“-Projektes wird den Kunden jetzt an allen Kassen der relaunchten Filialen und der Partner-Geschäfte die Akzeptanz von Karten ermöglicht.

Im Interesse der Investitions- und Innovationssicherheit hat sich Denner für die Einführung eines EFT-Systems (electronic fund transfer) mit EMV-Integration entschieden. Außerdem sprechen nach Darstellung von Projektleiter Eduardo Stahel Kostensenkungseffekte auf mehreren Ebenen für diese Lösung. Neben günstigeren Investitions- bzw. Einstandskosten sollen auch die laufenden Kosten für Service, Support und Betrieb sinken. Hinzu kommen Argumente wie optimale Kontrolle des Geldflusses (inklusive Verarbeitung in der Finanzbuchhaltung), die freie Wahl des Netzbetreibers und auch die technische Absicherung von neuen

Marketing- und Kundentrends wie zum Beispiel Kundenkarten oder andere CRM-Projekte (Customer Relationship Management).

Ein zentrales Anliegen war es auch, einen einheitlichen Standard für heutige und künftige Anwendungen zu finden. "Unser Ziel war es, EMV-bereit zu sein, wenn wir jetzt schon investieren", sagt Eduardo Stahel rückblickend. Zur Zeit sei der Schweizer Terminal-Markt relativ geschlossen, und die Geräte entsprechend teuer. "Mit anderen Worten", so Stahel, "die Kasse, die man einsetzt, ist billiger als das Terminal." Denner wollte die freie Wahl des Netzbetreibers und auch des Akquirers. Stahel ergänzt: "Vor allem wollten wir eine Absicherung, dass wir technologisch nicht in die falsche Richtung laufen."

EMV ist auch in der Schweiz der neue Standard zur Abwicklung der Debit- und Kreditkartenzahlung über Chip. Die Projektbereiter sind die führenden Banken



*Modern und kundenfreundlich präsentieren sich die Denner-Filialen*

und Akquirers. Das Projekt läuft seit 1996 und das gemeinsame Hauptziel ist die Optimierung von Geschäftsabläufen.



Man sollte Versprechungen nur im Märchen glauben. In der Geschäftswelt zahlt sich eher Realitätssinn aus. Deshalb haben sich mit Logware und Torex Retail zwei große europäische Retail-Spezialisten zusammengetan. Logware stattet seit zwanzig Jahren führende Filialbetriebe mit Kassen- und Informationssystemen aus. Torex Retail zählt zu den führenden britischen Anbietern von Computersystemen und Dienstleistungen im Retail-Bereich. Profitieren Sie von unserer Stärke, Kompetenz und Erfahrung. Schlucken Sie keine Kröten wenn es um solide Retail-Lösungen geht.

[www.logware.de](http://www.logware.de)

**SCHLUCKEN  
SIE NICHT  
JEDE KRÖTE!**

**LOGWARE**  
A Division of TOREX Retail

Dafür hat die Schweiz ein besonderes System geschaffen, nämlich das POS-Management-System. Die Projektträger sind Cornér Banca, Diners Club, JCB International Ltd., PostFinance, Swisscard-aecs, Telekurs Europay, UBS Card Center und VEZ (Verband elektronischer Zahlungsverkehr).

Ein gemeinsames Ziel ist es nicht zuletzt, die Vertriebskosten durch die Einrichtung eines Servicecenters zu senken. Das Servicecenter erlaubt es, dass alle Parameter der Terminals zentral verwaltet



**Eduardo Stahel,**  
Projektleiter, DENNER AG,  
Zürich/Schweiz

**„An EP/2-fähigen Terminals führt kein Weg vorbei.“**

werden. Eduardo Stahel erläutert den konkreten Nutzen für Denner: "Man muss nicht mehr 15 Faxe ausschicken, um den Märkten ihre Terminalnummer mitzuteilen und irgendeine Karte aufzuschalten. Das kann man zentral an einem Ort machen."

Die Selbstverwaltung der Terminals bringt außerdem eine große Flexibilität mit sich. Ein weiterer Vorteil der Servicecenter ist eine proaktive Überwachung der Terminals. Ähnlich wie eine Kasse kann man ein Terminal jetzt zentral überwachen und zum Beispiel Fehler oder auch sich anbahnende Störungen auslesen. Vorteil: Man kann in das System eingreifen, bevor es defekt ist. Außerdem können beliebige Änderungen vorgenommen und das Freischalten von EFT-Daten durchgeführt werden.

### TECHNISCHE REALISATION

Die neuen Scannerkassen sind über ein funkgesteuertes W-LAN angeschlossen und haben keine Verkabelungen mehr. Als Standard wird ein Router pro

Laden verwendet. Als neues System wird am POS ein PIN-Pad vom Anbieter c.a.r.u.s./ECS hinzu kommen. Dieser ist nach Worten von Eduardo Stahel zurzeit der einzige Anbieter in der Schweiz, der eine virtuelle Terminal-Software offeriert. Stahel: "PIN-Pad als Hardware kostet extrem viel weniger. Die eigentliche Hardware liegt etwa 50 bis 60 Prozent unter den Terminalkosten".

Die Lösung bietet viele Schnittstellen für Erweiterungen im Hinblick auf CRM und Kundenkarten, elektronische Bons und andere Features. Wichtig ist auch die EP/2-Zertifizierung. "Heute kann man sich keine Investitionen in nicht EP/2-fähige Terminals mehr leisten," unterstreicht Stahel den Aspekt der Investitionssicherheit. Hinter dem Standard EP/2 steht vor allem der Wunsch nach Rationalisierung. Optimierte Geschäftsabläufe, Senkung der Betriebskosten beispielsweise durch Service Center, eine Verbesserung der Systemverfügbarkeit, freier Wettbewerb und eine einfache und einheitliche Bedienung sind die Hauptargumente.

Im Jahr 2003 hat Denner die Scanning-Systeme flächendeckend in den Filialen eingeführt. Inzwischen wurde damit begonnen, die neue Technologie

auch bei den Partnern zu installieren. Diese Phase soll im März 2004 abgeschlossen sein.

Das POS-Management-System ist derzeit generell ein sehr großes Thema in der Schweiz und gilt als die Zukunftslösung im bargeldlosen Zahlungsverkehr. Die Grundidee, die dahinter steht und auch Denner überzeugt hat, ist die zentrale Steuerung aller Zahlungsströme. Inzwischen gibt es auch Bestrebungen in der Schweiz, die Bargeldzahlungsströme aus der Kasse in dieses POS-Management-System einzulesen, so dass der gesamte Geldverkehr aller Filialen über ein System gesteuert werden kann. Dadurch hat das Unternehmen verschiedene Möglichkeiten, auch Aktionen für CRM und Marketingaktionen über ein zentrales System zu handeln. Denkbar ist die Integration von neuen Funktionen wie zum Beispiel das Steuern der Zahlungsströme, beliebige Auswertungen und das Aufschalten von Zusatzsystemen für Couponing, Kundenkarten oder das Aufladen von Prepaid-Karten. Allerdings seien solche Szenarien zur Zeit noch Theorie, erklärt Stahel den Stand der Realisation: "Das ist alles wunderbar, gesehen habe ich das aber noch nicht."

Winfried Lambertz □

### Denner

## Modernisierungs-Offensive

Die Geschichte des Unternehmens Denner geht auf das Jahr 1860 zurück, als die Vorgänger von César Denner die ersten Lebensmittelgeschäfte gründeten, welche 1881 in den Consum-Denner umgewandelt wurden. Nach dem Besitzerwechsel im Jahr 1946 entwickelte sich die "Consumgesellschaft Denner & Co. AG" unter der dynamischen Leitung von Karl Schweri zu einem national tätigen Unternehmen, das bis zum Tode von Schweri im Jahre 2001 dessen Handschrift trug. Heute leitet Schweris Enkel, Philippe Gaydoul, das Unternehmen. Der junge Manager veranlasste einen Modernisierungsschub auf vielen Ebenen.

Ein wichtiges Kapitel in diesem Programm ist das neue Ladenbaukonzept. Damit verschwinden alle Kennzeichen des Billigladens und das Unternehmen präsentiert sich damit kundenfreundlicher und moderner. Das Sortiment besteht zu 75 Prozent aus Markenartikeln. Die restlichen 25 Prozent des Sortiments enthalten Eigen- und Exklusivmarken. Als besonders attraktiv bezeichnet das Unternehmen seine über 230 Frischeprodukte (inklusive Kühl- und Tiefkühlprodukte). Spezialangebote aus dem Nonfood-Bereich wie etwa weltbekannte Marken-Parfüms zu Tiefstpreisen runden das Sortiment ab.

Die neuen Geschäfte bieten mehr Bewegungsfreiheit und präsentieren das Sortiment in visuell ansprechender Weise. Zum neuen Auftritt gehören auch die mit moderner Technologie ausgestatteten Kassenzonen mit den neuen Kartenterminals.