

**„Lebensmittel sind keine DAB-Radios. Es sind nicht Dinge, die man an sich ranhält, sondern Produkte, die man zu sich nimmt. Da braucht es noch mehr Qualität und Vertrauen.“**

Philippe Huwyler, Leiter coop.ch

**„Im Gegensatz zu einem iPhone muss man bei verderblichen Produkten wie einem Salat die Kundenbedürfnisse nochmals ganz anders kennen, um die Mengen richtig einzuschätzen. Davor habe ich grossen Respekt.“**

Peter Weingartner, Leader First & Last Mile Digitec Galaxus

**„Der Online-Lebensmittelhandel war lange auf stabilem Niveau. Das hat sich jetzt schlagartig geändert, und ich denke, das wird auch nachhaltig so bleiben.“**

Katrin Tschannen, CEO Migros Online

**„Bei uns sind über 70% der Ware frisch. Wir bestellen die Produkte just in time, und die sind dann auch nur wenige Stunden bei uns Lager. Es ist jedoch extrem schwierig, diese Frische auch so bei den Kunden zu vermarkten.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch

**„Wir sehen uns als Digital-Supermarket mit verschiedenen Lieferoptionen. Die Migros testet zurzeit verschiedene Modelle im Store Picking.“**

Katrin Tschannen, CEO Migros Online

**„Je grösser wir unser eigenes Liefergebiet ausdehnen können, desto besser können wir die Skaleneffekte nutzen. Zudem kommen die Kurierere dann in unserer Uniform, das gibt nochmals eine ganz andere Customer Experience.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch

**„Wenn ich die Lieferkette in den eigenen Händen habe, kann ich viel besser skalieren. Ich bin nicht auf Dritte angewiesen. Das war während der ersten Welle ein grosser Vorteil für uns.“**

Philippe Huwyler, Leiter coop.ch

**„Wir hatten während der Krise auch ein wenig Glück: Viele Lieferanten, die keine Bestellungen von der Gastronomie mehr erhielten, konnten sich dann komplett auf Farmy konzentrieren.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farmy.ch



**„Die letzte Meile war nie ein Engpass bei uns,  
der Lagerplatz aber schon.“**

Katrin Tschannen, CEO Migros Online

**„Die Logistik ist immobil und die Fahrzeuge sind mobil. Bei der Skalierung kann ich schnell neue Fahrzeuge hinzuziehen, die Anpassung der Immobilien und Flächen dauert länger.“**

Philippe Huwyler, Leiter coop.ch

**„Die Logistik in der Schweiz ist und bleibt teuer.  
Wir hoffen, dass wir mit unseren  
Elektrofahrzeugen diese Kosten zum Teil  
reduzieren können.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch

**„Jeder möchte Same Day Delivery, aber dafür bezahlen möchten die wenigsten. In der Zahlungsbereitschaft sehe ich also noch grosse Herausforderungen für den Lebensmittel-Onlinehandel.“**

Peter Weingartner, Leader First & Last Mile Digitec Galaxus

**„Wir haben am Black Friday eine Aktion zu unserem Liefer-Abo gemacht. Damit konnten wir die Zahl unserer Abonnenten im Vergleich zum Vorjahr verdoppeln. Die Loyalisierung findet also statt.“**

Katrin Tschannen, CEO Migros Online

**„Abo-Kunden, die rechnen können, werden ihr Verhalten optimieren. Der durchschnittliche Warenkorb wird sich somit an den Abo-Preisen orientieren. Ein Bestell-Abo muss deshalb eine intelligente Sache sein, die gut überlegt ist.“**

Philippe Huwyler, Leiter coop.ch

**„Ich sehe den Warenkorb beim Food mindestens bei 100 Franken, damit die Logistik überhaupt funktionieren kann.“**

Peter Weingartner, Leader First & Last Mile Digitec Galaxus

**„Als Online Pure Player sind wir darauf angewiesen, die Hürden für die Kunden noch tiefer zu senken, als sie heute bereits sind. Nur so können wir Marktanteile gewinnen und weiterwachsen.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch



**„In unserer Kurier-App sehen unsere Lieferanten genau, wie der Kunde heisst, wie viele Taschen zu übergeben sind und ob der Kunde Leergut oder Gebinde zurückgeben möchte. So kann das Depot direkt an der Haustür dem Kunden überwiesen werden.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch

**„Die Dichte an Lebensmittelgeschäften in der Schweiz ist wahnsinnig gross. Die Verzahnung wird also sicher zunehmen.“**

Katrin Tschannen, CEO Migros Online

**„Für die coolen HSG-AbsolventInnen galt früher  
der Einstieg im Consulting oder  
Investmentbanking als Mass aller Dinge – heute  
sind es die Jobs in E-Commerce Start-ups.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch

**„Seit Oktober sind wir wieder im  
Pandemiestatus. Wir verpacken bis tief in die  
Nacht.“**

Thomas Zimmermann, CPO Farny.ch