

# **Krisenmanagement Migros – Versorgung der Schweiz in Krisensituationen**

**Gemeinden Kanton Luzern, Stabstelle Kant. Führerstab  
Mittwoch, 18. September 2019 /Arthur Blättler**

# Inhalt

- Bedeutung der Migros für die Versorgung der Schweiz
- Organisation Migros Schweiz und Migros Luzern
  - Die Logistik in der Migros-Gruppe
  - Die Logistik in der Migros Luzern
- Krisenbewältigung national und regional
  - National
  - Regional
- Beispiel Hochwasser 2005
- Kluger Rat – Notvorrat

# Bedeutung der Migros für die Versorgung der Schweiz



# Die Migros, eine Schweizer Institution

- CHF 28.4 Mrd. Umsatz in 2018
- 1.4 Mio. Kunden pro Tag
- 106'622 Mitarbeiter (16'000 im Ausland)
- 3'833 Lernende
- Marktanteil Migros-Gruppe: 22.1%

# Welche Mengen tragen unsere Kunden aus den Filialen?



# Jahresmenge füllt 330'000 Sattelzüge

Dies entspricht einem Tatzelwurm von ZÜRICH nach BAM



# Organisation Migros Schweiz und Migros Luzern

# Die Logistik in der Migros-Gruppe



# Die Akteure /Warenflussorganisation



MVN  
MVS  
TKN



# Informationsfluss Abverkauf/Nachschub

MVS/MVN



MGB



Filiale



**Filial-Computer**  
Speichert alle  
Scans bis zum  
Abruf.

**Scanning-Kasse**  
Erfasst die verkauften  
Artikel.

**Selfscanning/  
Self-Checkout**



LT (CADIS)



**RWW/ZWW-Computer**  
Ruft mindestens alle drei  
Stunden die Abverkaufs-  
informationen pro Laden  
ab.

**RWW/ZWW-Computer**  
Führt einmal täglich pro  
Artikel und Filiale Regal-  
bestände nach und be-  
rechnet Nachschub.  
Übermittelt Nachschubinfo  
an Logistik und Industrie.

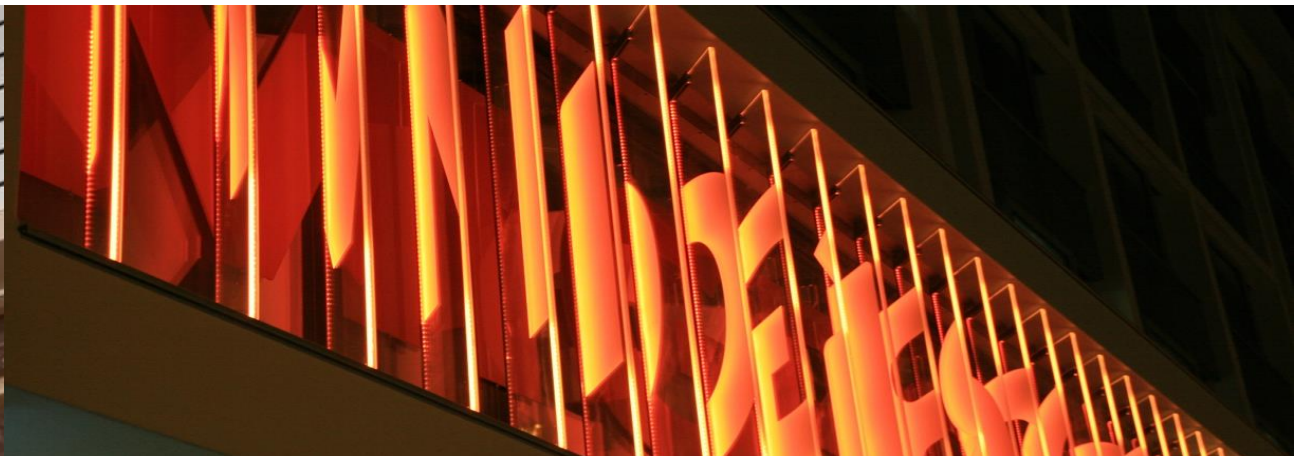


# Die Logistik in der Migros Luzern

# Migros Luzern – Wirtschaftsgebiet

Die Migros Luzern ist das führende Detailhandelsunternehmen in den Kantonen Luzern, Uri, Schwyz, Nidwalden/Obwalden und Zug mit folgenden Geschäftszweigen:

- Warenhandel
- Handelsgastronomie
- Freizeitanlagen
- Klubschulen



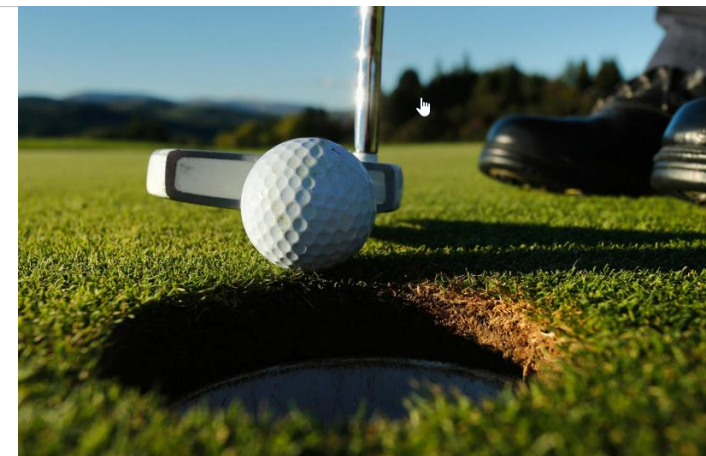


# Migros Luzern 2018 – 138 Standorte

- **SM/VM** 5 MMM-Filialen, 12 MM-Filialen, 36 M-Filialen
- **Fachmärkte** 5 Do-it + Garden, 7 melectronics, 5 Micasa, 5 SportXX
- **Gastronomie** 12 Restaurants, 4 Take-away, diverse Catering
- **Outlets, Migros-Partner** 4 M-Outlet, 1 XS-Outlet, 5 MP, 4 VOI
- **Klubschulen/Freizeit** 3 Klubschulen, 3 Fitnessparks, 2 Sportparks, 2 Golfparks, 14 ONE Training Center



CATERING SERVICES  
MIGROS



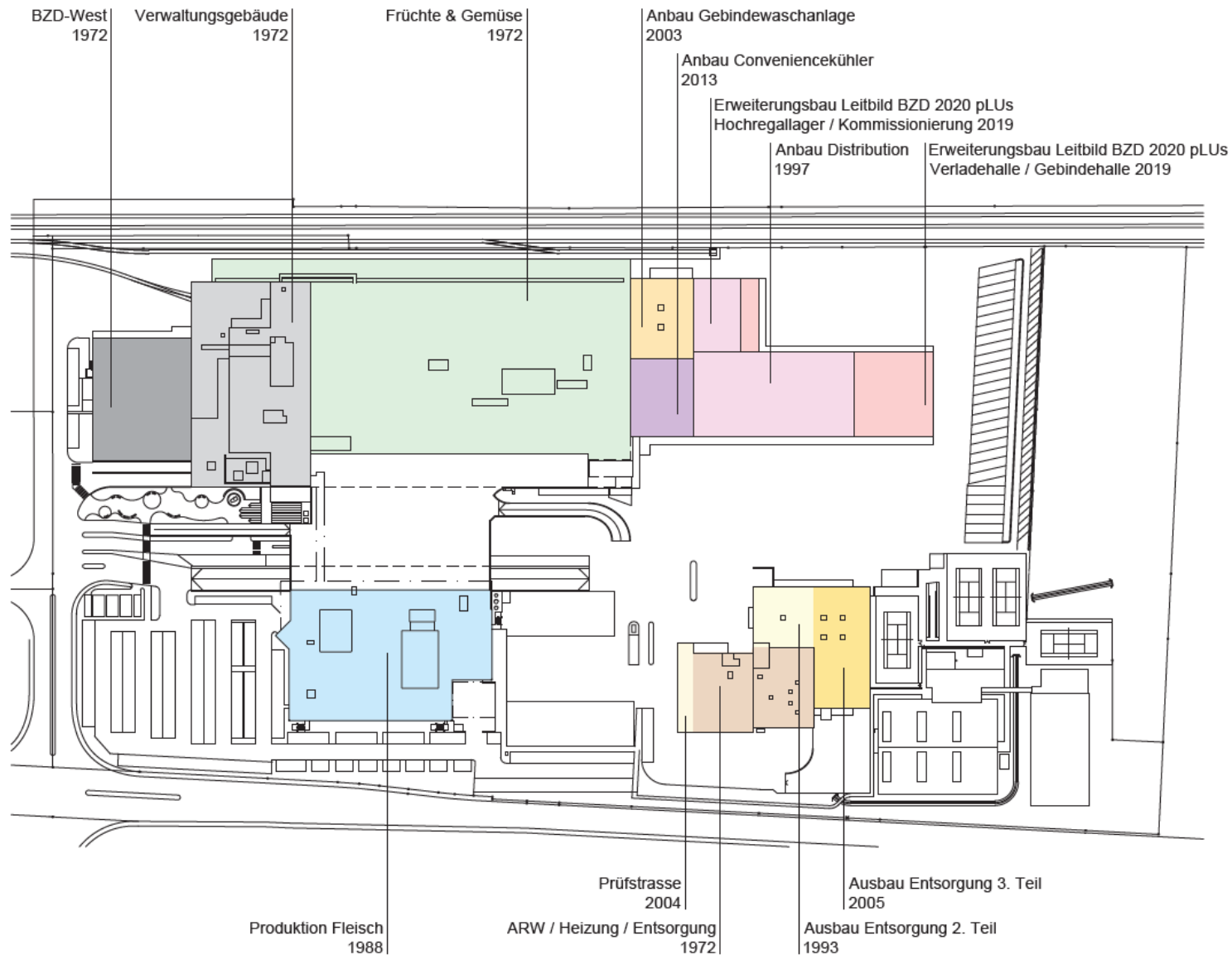


# Migros Luzern – Kennzahlen 2018

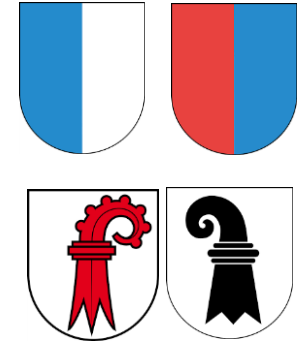
- Nettoerlös exkl. MWSt CHF 1'459 Mio. + 2.1%
- Anzahl Kundenkontakte 35.49 Mio. + 2.1%
- Einkauf pro Kunde CHF 35.94 + 0.5%
- Anzahl Mitarbeitende 6'023 + 1.05%
- Anzahl Lernende 229 + 2.23%
- Genossenschaftsmitglieder 195'632 + 1.7%



# Migros Luzern – Entwicklungsschritte BZD bis 2019



# Migros Luzern – Produktion Fleisch 2018



## Verarbeitete Mengen

- Frischfleisch 4'939 Tonnen/Jahr
- Charcuterie 1'249 Tonnen/Jahr



(Reinraum)

**Total Fleischprodukte 6'188 Tonnen/Jahr**

- Die Produkte stammen vorwiegend aus der Region.
- Beliefert werden alle Filialen der GMLU, GMBS, GMTI und Denner.





# Migros Luzern – Produktionslogistik Frischprodukte 2018

## Verarbeitete Mengen

- Früchte + Gemüse 5'300 Tonnen/Jahr
- Bananen (inkl. Bananenreiferei) 18'400 Tonnen/Jahr

**Total Frischprodukte**

**23'700 Tonnen/Jahr**



# Migros Luzern – Ø Auslieferungsvolumen 2018 (Frischeplattform)

- Fleisch 239 Paletten/Tag
- Molkerei/Convenience 630 Paletten/Tag
- Früchte/Gemüse /Blumen/Pflanzen 1'190 Paletten/Tag
- Getränkeschnelldreher 70 Paletten/Tag

**Total Auslieferungsvolumen**

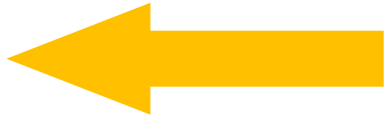
**2'129 Paletten/Tag**





# Migros Luzern – Distributionslogistik Transport 2018

**1'072'000 Pal./Jahr**  
**3'570 Pal./Tag**



**804'000 Pal./Jahr**  
**2'680 Pal./Tag**

- Anzahl Fahrzeuge 55
- Anzahl Auflieger 105
- Anzahl Anhänger 22
- Gefahrene km/Jahr 3.64 Mio.
- Kosten LSVA/Jahr 2.48 Mio. CHF
- Treibstoffverbrauch Ø 29.9 l/100 km



# Migros Luzern – Entsorgungslogistik 2018

Nach einem definierten Entsorgungskonzept sortieren die Filialen und internen Abteilungen die Abfälle, welche in der BZD weiterverarbeitet (gepresst) und den verschiedenen Entsorgern zugeführt werden.

- Kehrrecht 1'678 Tonnen
- Karton 5'300 Tonnen
- PE + PET 1'145 Tonnen
- Plastik 342 Tonnen
- Kompost 1'750 Tonnen
- Elektroschrott 210 Tonnen

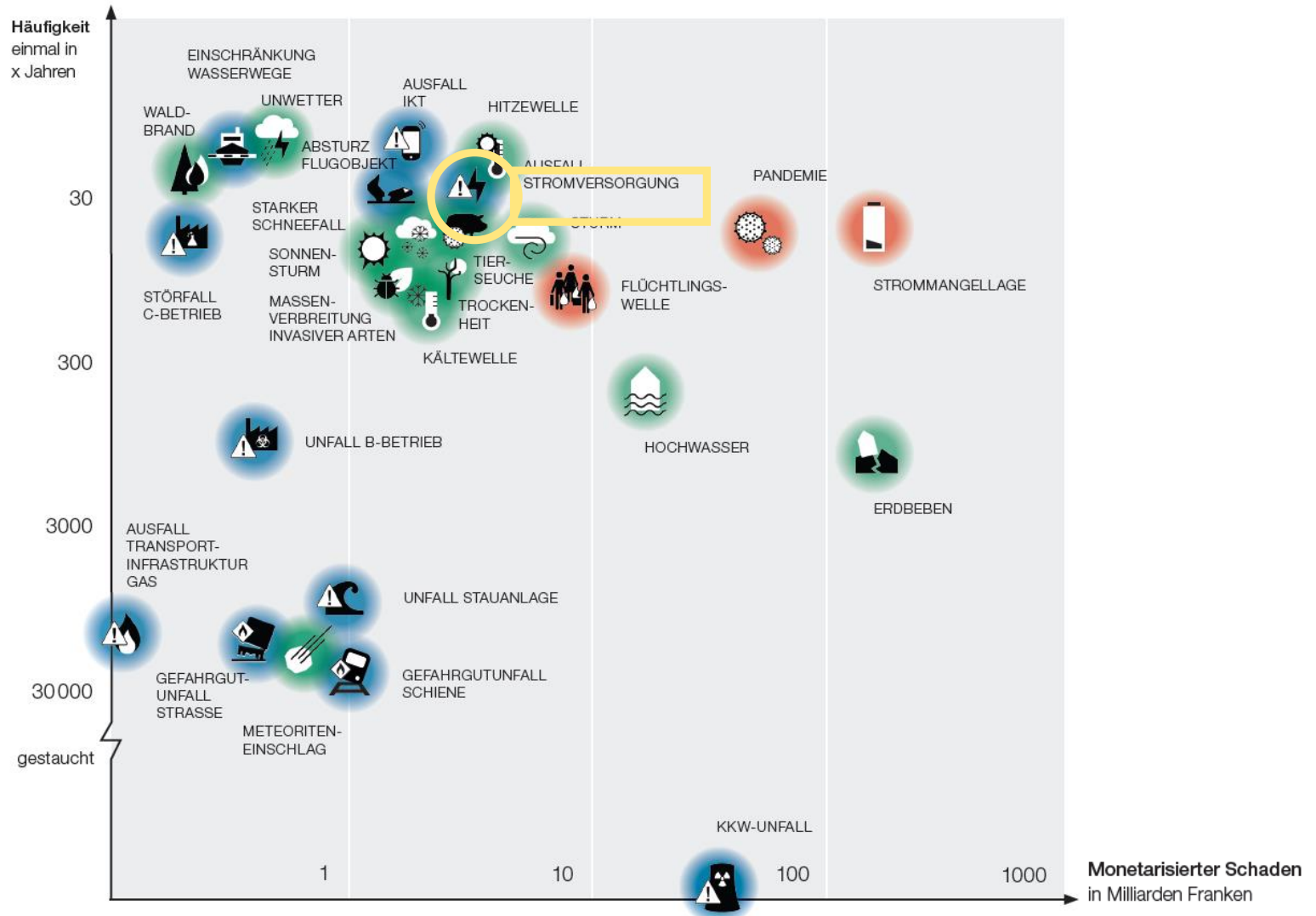
**Total Abfälle 10'425 Tonnen**



# Krisenbewältigung national und regional

# National

# Übersicht möglicher Grossereignisse



Quelle: Bundesamt für Bevölkerungsschutz (Wahrscheinlichkeit und Schadensausmass 27 möglicher Gefährdungen für die Schweiz)



# Herausforderung durch Verbundenheit der Systeme



**Warenfluss / Produktion**



**Datenfluss**



**Zahlungsfluss**



**Energiefluss**



# Autarker Betrieb während Blackout?



# Regional

# Krisenmanagement Organisation

Organisationsstruktur

Verantwortlichkeiten

Krisenstab

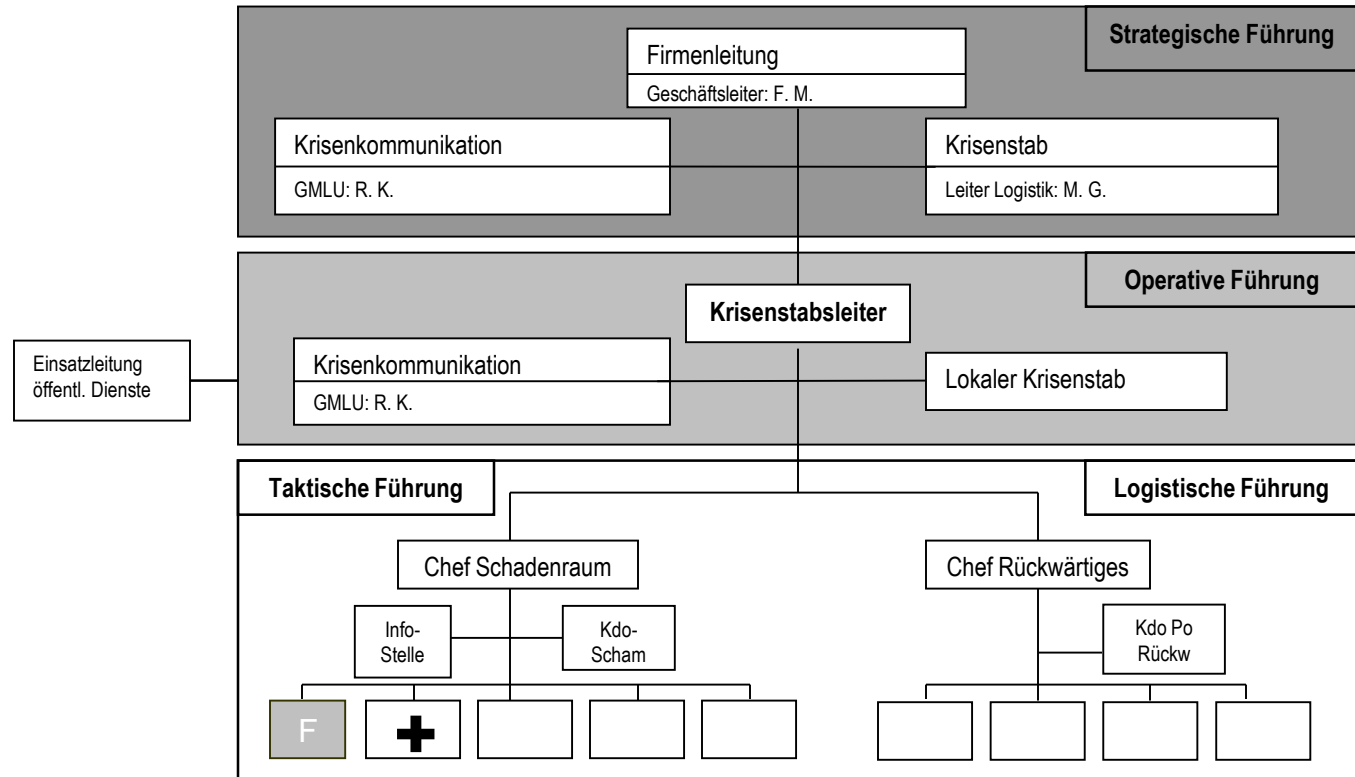
Führungsphasen

Effizienz

Infrastruktur

Schnittstellen

Pflichtenhefte



Ziel einer Krisen-Management-Organisation ist es, ein Problem schnellstmöglich und kompetent zu lösen. Der Krisenstab sollte so klein wie möglich und so ausbaufähig wie nötig sein.

Krisenstabbüro: 2 Standorte Betriebszentale / 1 Extern in der Nachbarschaft

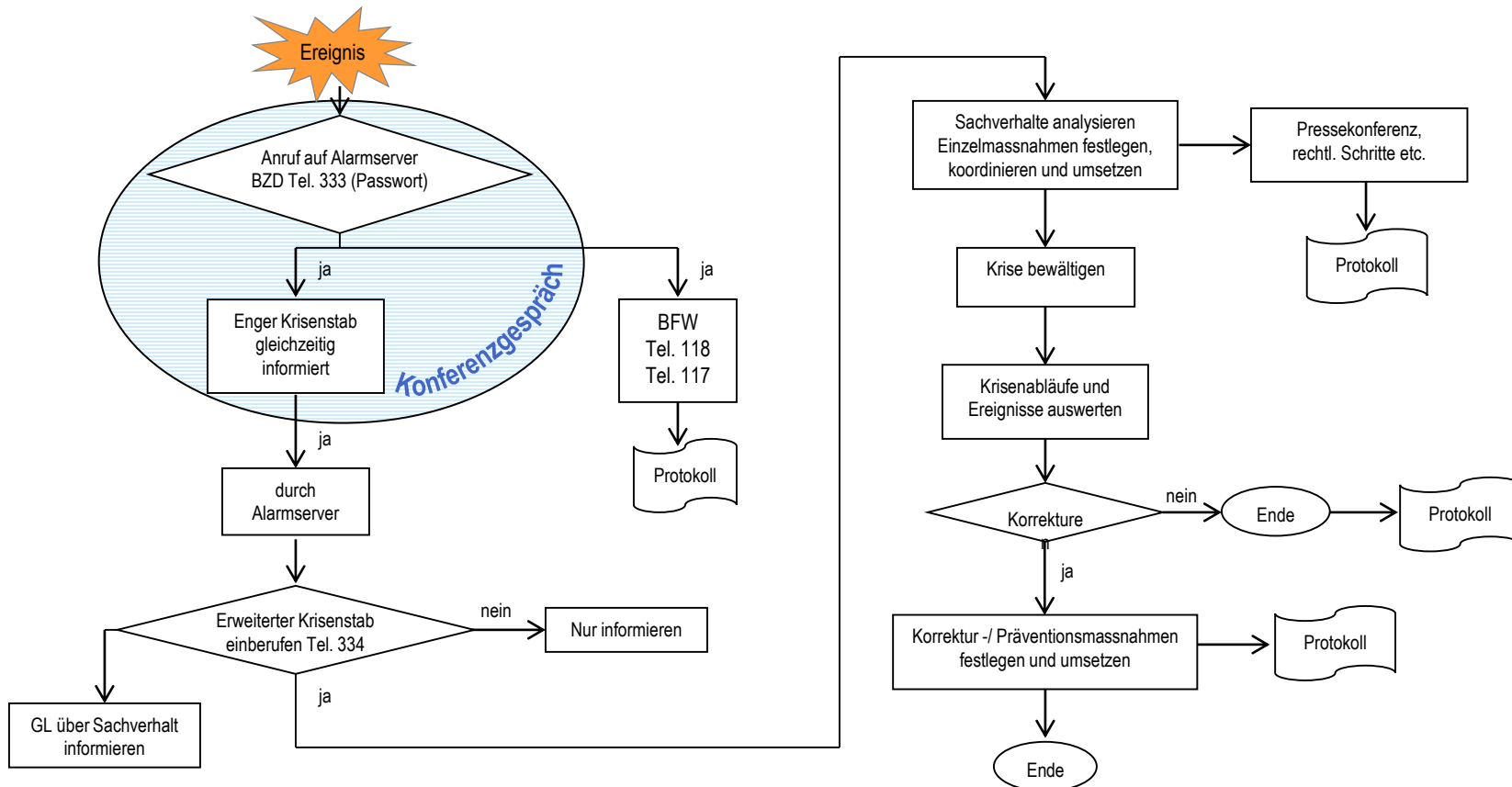
# Alarmierungsplan - Enger Krisenstab

		StellvertreterIn
Leiter Krisenstab	<b>M. G.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Logistik / Produktion / Informatik	<b>G. R.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Supermarkt / Verbrauchermarkt
Assistenz	<b>A. K.</b> Tel. intern: XXXX  Assistentin Leiter Logistik / Produktion / Informatik	<b>B. R.</b> Tel. intern: XXXX  Assistentin GL und Verwaltung
Krisenkommunikation	<b>R. K.</b> Tel. intern: XXXX  Leiterin Public Relations	<b>M. M.</b> Tel. intern: XXXX  Stv. Leiterin Public Relations
Sicherheit	<b>K. O.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Technik und Umwelt	<b>R. M.</b> Tel. intern: XXXX  Abt. Elektro
Supermarkt / Verbrauchermarkt	<b>G. R.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Supermarkt / Verbrauchermarkt	<b>B. M.</b> Tel. intern: XXXX  Leiterin Fachmärkte / Gastronomie / Outlet
Bau / Immobilien	<b>W. B.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Bau / Immobilien	<b>D. D.</b> Tel. intern: XXXX  Leiter Bau und Technik
Portier / Telefonistinnen	Tel.: 041 455 71 00/11	
<div>Erweiterter Krisenstab (Einberufung nach Bedarf)</div>		






# Ablaufplan Krisenbewältigung

- z. B. Betriebszentrale



Krisenstabbüro: 2 Standort Betriebszentrale / 1 Extern in der Nachbarschaft

# Detailkatalog mit Krisen-Szenarien

Thema	Gefahr	Risiko	Schaden	Prävention	Verantw.	Notfallbewältigung	Verantw.
<b>Energie</b> Versorgung fällt aus	Betriebsstörung Versorgungskette		Haftpflichtansprüche Dritter Imageschaden bei Grobverschulden	Notstromversorgungskonzept	K. O.	Notstromgenerator intern und extern	K. O.
<b>Wasser</b> Versorgung fällt aus	Betriebsstörung Versorgungskette Sabotage (Vergiftung)		Betriebsstörung BZD Haftpflichtansprüche Dritter	Regelmässige Wartung der Leitungssysteme Schutzmassnahmen vorsehen (Bauarbeiten); Verantwortlichkeit liegt beim Projektleiter (Kontrolle mit Bauführer) Wasser ist von aussen nicht zugänglich	K. O.		K. O.
			Betriebsstörung BZD				

- **44 Szenarien, z. B.:**
- **Nord-Süd-Achse III** > Gotthard und San Bernardino-Strasse und Bahnlinie gesperrt
- **Food I** > Giftstoffe in Getränken
- **Brand, Explosion IV** > Brand in einer Autoeinstellhalle
- **Hochwasser, Überschwemmung, Regenwasser** > Erd-/Kellergeschosse überflutet
- **Demonstration, Blockade** > Bauern blockieren Zu- und Wegfahrten der BZD
- **Sozialpartner** > Gewerkschaften fordern höhere Minimallöhne
- **Krankheit, Seuche** > Mitarbeiter mit einer ansteckenden Krankheit
- **Terroranschlag, Amoklauf, Racheakt, Sabotage durch Mitarbeitenden**

# Notfallorganisation intern (1)

- **Verkaufsfilialen, Freizeitparks, Klubschule**
  - Standortspezifische Notfall-/ Evakuationsgruppe (je nach Grösse)
  - Betriebsnothelfer/innen
  - Sicherheitsbeauftragte/r (für Umsetzung und jährliche Überprüfung Notfallorganisation zuständig)
- **Betriebszentrale Dierikon (Geschäftssitz)**
  - Betriebsfeuerwehr (für Brandschutz und Betriebssicherheit zuständig)
  - Betriebssanitäter/innen (Zusammenarbeit mit Betriebsfeuerwehr)
  - Betriebsnothelfer/innen
  - Sicherheitsbeauftragte/r



# Notfallorganisation intern (2)

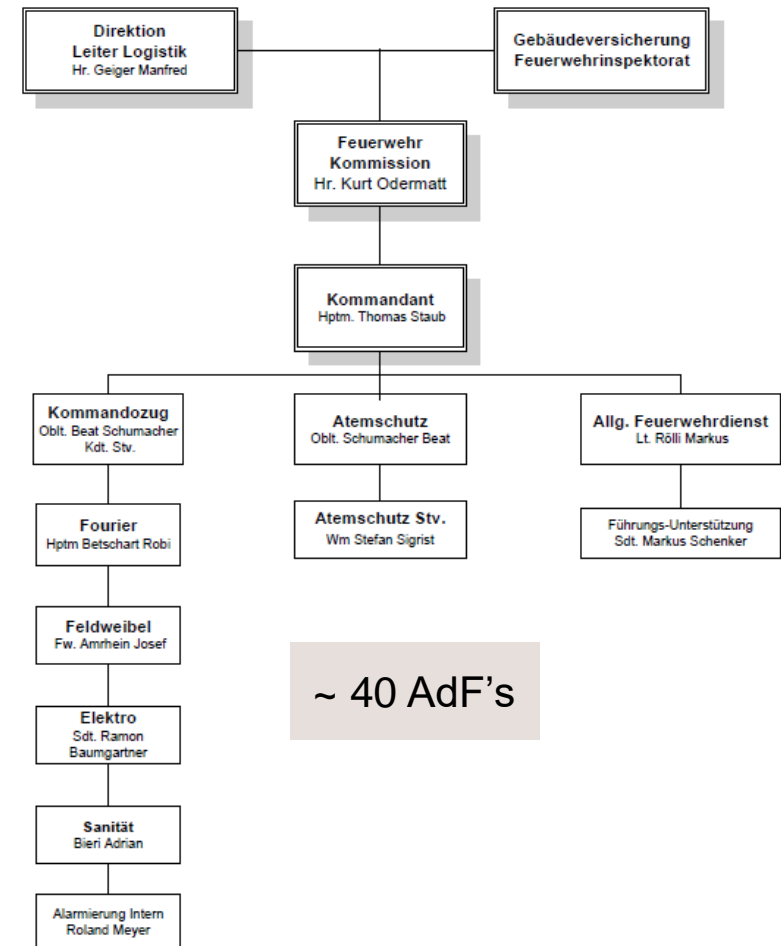
- **Präventive Massnahmen**

- Instruktion «Verhalten im Notfall» an die neuen Mitarbeitenden
- Periodische Evak-Übungen oder Überprüfung Notfallorganisation (an allen Standorten)
- Handfeuerlöscher-Schulungen (z. B. EKZ Zugerland, BZD)
- Anerkannte Refresher-Kurse alle 2 Jahre für Ersthelfer (Betriebssanität /-nothelfer)
- Interne Sanitäts-Übungen (alle Standorte)
- Übungen der Betriebsfeuerwehr (Teilweise in Zusammenarbeit mit den Nachbarwehren)



# Notfallorganisation intern (3)

- **Betriebsfeuerwehr Geschäftssitz Dierikon** (seit 1973)





# Beispiel Hochwasser 2005

# Hochwasser Zentralschweiz

## 22. – 26. August 2005







Meierhöfli, Wolhusen, Buochs

Unterägeri, Brunnen, Engelberg,  
Sarnen, Schüpfheim, Willisau,  
Goldau, Schwyz, Erstfeld

Im Krisenstab liefen sämtliche  
Informationen zusammen und wurden  
permanent aktualisiert.

01.09.2005

2





- 7:00 Uhr, 11:30 Uhr, 17:00 Uhr
- Information, Kommunikation:  
Direkt, Intranet, Protokolle, Printmedien, Radio

01.09.2005

3



Gefährdete Filialen Mittwoch 24.8.05

1) Schwyzerhof Variante I = Normal  
Variante II = mittels Hebebühne  
Herkenssteinstrasse

Urnator  
Ettfeld  
Unterägeri

1) Würzenbach  
1) Buochs  
1) M-Express Bahnhof  
DHP Altdorf  
1) Bruchstrasse  
Sarnen

Tel. ab 3:00h  
- Standort abfragen  
- Krisenstab Gemeinde/Polizei  
- Filialleiter / Manager:innen

Bemerkungen: 1) Server herunter-  
fahren  
Zus.lieferung

Hotline: IT: 041 455 77 77  
Mail: hochwasser@gmlu.ch  
Hotline für Filialen: 041 455 75 19

## Zufahrt Filiale Wolhusen







Erstfeld, Engelberg



01.09.2005

5





Innerhalb von rund 2,5 Stunden wurde für die Gemeinde Engelberg 550 Notpakete für Erwachsene und 50 Notpakete für Kleinkinder abgepackt. Diese Spende von Migros wurde via Helikopter eingeflogen.

Normaler Wochenbedarf 200 Paletten  
Bedarf Krisenwoche 700 Paletten  
Faktor 3,5



01.09.2005

6





01.09.2005

8





01.09.2005

9





01.09.2005

10



Ab dem 22. - 26. August 2005 tagte der Krisenstab.



Von links nach rechts: Ruedi Probst, Guido Rast, Karin Helfenstein, Hans Schwarz, Peter Burri, Arthur Blättler, Vincent Nagelisen und Krisenstabsleiter Manfred Geiger

01.09.2005

11

# Kluger Rat - Notvorrat



**Empfohlener Notvorrat für eine vierköpfige Familie**



**Danke für Ihr Interesse.**

Ihre Migros Luzern  
Geschäftsbereich Logistik/Produktion/Informatik