

# Roland Brack: «Bei uns steht der Kundennutzen klar im Vordergrund»

Roland Brack, Verwaltungsrats-Präsident und Inhaber der Competec-Gruppe, wurde als 14. Mitglied in die Swiss Supply Chain Hall of Fame aufgenommen. Roland Brack hat es verstanden, Logistik und Supply Chain für seine Kunden, Lieferanten, Partner und Mitarbeiter als strategische Erfolgsposition innovativ, erfolgreich und nachhaltig einzusetzen, so die Begründung der Jury für seine Wahl. Im Gespräch blicken wir zurück in die Erfolgsgeschichte seines Unternehmens.

Interview Kurt Bahnmüller

**Herr Brack, Sie sorgten am Anfang des Corona-Lockdowns für Schlagzeilen als Sie mit dem Aufruf an die Öffentlichkeit traten: bitte bestellt im Moment nicht mehr so viel.» Wie heftig hat das Coronavirus die Competec-Gruppe erfasst?**

Roland Brack: Man muss diese Äusserung differenziert betrachten. Einerseits hatten wir einen starken Ansturm erlebt, vor allem durch die Hamsterkäufe am Anfang der Corona-Krise. Es wurden viele verschiedene Artikel bestellt, welche einen zusätzlichen Aufwand bei der Kommissionierung zur Folge hatten, obwohl ja die Versorgungssituation jederzeit gewährleistet war. Vor der Corona-Krise arbeiteten wir an fünf Tagen in der Woche mit einer Schicht, derzeit arbeiten wir an sechs Tagen pro Woche in zwei Schichten.

**Sie haben innert weniger Wochen die Belegschaft im Lager um 200 Personen aufgestockt. Wie gelang Ihnen das?**

Am Anfang der Krise haben wir etwa zehn Prozent der Belegschaft verloren, weil diese zur Risikogruppe gehörten. In der Logistik mussten wir allerdings den Personalbestand deutlich aufstocken. Diese Personalaufstockung war mit einem erheblichen Aufwand verbunden, um diese neuen Mitarbeitenden in unserem Unternehmen zu integrieren. Die rund 200 neuen Stellen konnten wir einerseits mit Mitarbeitenden, die in anderen Unternehmen in Kurzarbeit waren, sowie mit Hilfe von Temporärarbeitsfirmen besetzen.

**Mit welchen Transportunternehmen bewältigen Sie derzeit die Paketflut?**

Die Kleinsendungen werden weitgehend mit der Schweizer Post zugestellt. Zudem arbeiten wir mit verschiedenen Transportdienstleistern zusammen. Der Ansturm in den vergangenen Monaten hat gezeigt, dass wir uns



angesichts der grossen täglich zu transportierenden Gütermengen auf verschiedene Dienstleister abstützen müssen. Wir arbeiten auch mit neuen innovativen Transportdienstleistern zusammen, um sie dabei zu unterstützen, im Markt Fuss zu fassen.

**Blicken wir zurück. Anfänglich montierten Sie für Freunde Computer. Im Jahr 1997 gründeten Sie Ihren ersten Onlineshop brack.ch. Welche Überlegungen führten Sie zu diesem Entscheid, denn damals gab es praktisch noch kaum Online-Händler, sondern lediglich Versandhandelsfirmen, bei denen man entweder telefonisch oder per Bestellkarte bestellen konnte.**

Am Anfang stand der Online-Handel nicht im Zentrum. Mir ging es in erster Linie darum, meinen Kunden eine bestmögliche Dienstleistung anbieten zu können. Das damals aufkommende Internet bot die besten technischen Möglichkeiten dazu. Während meines Studiums der Elektrotechnik stieg auch mein Interesse, neue Wege zu beschreiten, um die Verbindung zum Kunden zu verbessern. Aus den anfänglichen Bestellungen per Fax oder Telefon entstand dann die Idee, einen Online-Handel zu realisieren.

**Eine Spezialität von Ihnen war damals, dass Sie die vorhandenen Bestände im Lager gegenüber dem Kunden kommuniziert haben. Eine Idee, die bei den damaligen Konkurrenten auf Skepsis stiess.**

Für uns stand der Kundennutzen im Vordergrund. Kunden konnten damit sehen, ob sie die gewünschten Artikel auch zeitnah erhalten können.

**Als Erster haben Sie damals die Bestellungen per Rechnung ausgeliefert. Das war ein Vertrauensbeweis von Ihnen gegenüber dem Kunden. War das ein Risiko?**

Ganz ehrlich gesagt, habe ich diesen Entscheid oft bereut: jedesmal, wenn Rechnungen nicht bezahlt wurden. Heute gibt es bessere Möglichkeiten für die Bonitätsprüfung und insgesamt wurden wir von unserer Kundschaft – von wenigen Ausnahmen abgesehen – nicht enttäuscht.

**Man sagt immer wieder, der Online-Handel sei der Tod des stationären Handels. Kundinnen und Kunden informieren sich im Laden und bestellen dann die Artikel im Internet. In der Tat haben denn auch schon einige Detailhändler aufgeben müssen oder befinden sich in finanziellen Schwierigkeiten. Was denken Sie als Online-Händler über diese Entwicklung?**

Es gibt zwei Aspekte in dieser Entwicklung. Es gibt auch die umgekehrte Tendenz, dass Kaufwillige sich zuerst im Internet informieren und nachher die gewünschten Artikel im stationären Handel erwerben. Im Zentrum meiner Tätigkeit stand immer die optimale Betreuung meiner Kundschaft und dies gelang mir mit dem Internet am besten. Schlussendlich geht es doch der Kundschaft darum, bestmöglich bedient zu werden. Technische Produkte eignen sich eher besser für den Onlinehandel und zum Beispiel Kleider probiere ich auch lieber im Laden an. Ich sehe unsere Aufgabe nicht darin, andere zu verdrängen, sondern Bedürfnisse unserer Kunden zu befriedigen.

### **Wie sieht die heutige Kundschaft der Competec-Gruppe aus?**

Wir betrachten uns als Online-Fachhändler. Bei uns kann sich der Kunde über Produkte, die wir verkaufen, informieren und wir beraten ihn kompetent vor und nach dem Kauf über das Produkt. Die Competec-Gruppe beliefert einerseits die private Kundschaft (B2C), aber auch Firmen sowie den Handel im Bereich B2B. Darunter befinden sich beispielsweise auch andere Online-Händler.

### **Das derzeitige Angebot beträgt rund 200 000 Artikel, eine immens grosse Zahl. Wie hat sich dieses Volumen entwickelt?**

Dieses Volumen war am Anfang eigentlich gar nicht vorstellbar. Damals standen Computer und die dazugehörigen Peripheriegeräte im Vordergrund. Mit der technischen Entwicklung, insbesondere der Digitalisierung, entstanden ständig neue Produkte, die dazu führten, dass wir das Angebot schrittweise immer wieder ausbauen konnten. Gleichzeitig haben wir die Logistik stetig ausgebaut und verbessert, immer unter der Maxime, die Kundschaft optimal bedienen zu können.

### **Konkurrenten von Ihnen unterhalten auch Verkaufslokale, in denen sich die Kundinnen und Kunden beraten lassen können. Haben Sie sich auch schon mit dieser Idee befasst?**

Solche Pläne haben wir im Moment nicht. Dank der Digitalisierung können wir mit unserer kompetenten Verkaufsmannschaft die Beratung weitgehend online gewährleisten. Angesichts unseres breiten Produktangebotes wäre ein solches Vorhaben auch kaum realisierbar.

### **Die Zustellzeiten wurden in den vergangenen Jahren immer wieder verkürzt, bis zur Lieferung am gleichen Tag. Wie reagieren Sie auf diesen Trend?**

Einerseits wurde die Kundschaft punkto zeitnaher Lieferungen verwöhnt und diese

gewöhnte sich auch daran. Heute gehört die Lieferung am nächsten Tag zum Standard. Same-day-delivery ist technisch machbar, ist aber sehr teuer. Fraglich ist auch, wie ökologisch sinnvoll diese Belieferung ist, die angesichts der Probleme im Schweizer Verkehrsnetz zunehmend schwieriger zu bewältigen ist. Die heutige Belieferung der Kundschaft über Nacht beziehungsweise am nächsten Tag mit teils Sammelsendungen ist sehr effizient. Unsere Erfahrung zeigt, dass eigentlich nur ganz wenige Kunden eine Lieferung am gleichen Tag wünschen.

### **Ihr Unternehmen bietet auch spezielle Dienstleistungen für den Kunden an.**

Bei uns können Produkte, die beispielsweise als Geschenk gedacht sind, fixfertig verpackt bestellt werden

### **Wichtig für Sie ist eine umweltentlastende Logistik. Sehen Sie in Zukunft noch Möglichkeiten, den Güterverkehr weniger umweltbelastend zu gestalten?**

Zur umweltentlastenden Logistik zählt unter anderem auch der dafür notwendige Energieverbrauch. In unserem Neubau in Willisau, der Mitte kommenden Jahres in Betrieb gehen wird, erzeugt eine grosse Photovoltaikanlage die notwendige Energie für unsere Logistik. Mit neuen Technologien – davon sind wir überzeugt – können wir un-

sere Logistik, die viel elektrische Energie benötigt, in Zukunft noch weiter optimieren. Die Kundinnen und Kunden können bei uns unterschiedliche Produkte bestellen, die wir dann zu einer Sendung zusammenstellen und in einem Karton verschicken. Mit dem dritten automatischen Kleinteilelager Auto-store III, das wir vor kurzem in Betrieb nehmen konnten, gelang es uns, die Bestellungen auch bei hohem Auftragsvolumen zeitgerecht abwickeln zu können.

### **Das Bewältigen stetig steigender Bestellungen bedingt eine optimal funktionierende Logistik. Sehen Sie da noch Möglichkeiten einer weiteren Optimierung der Prozesse?**

Ein interessantes Projekt ist derzeit die Kommissionierung mit Robotern. Gerade in der Kommissionierung besteht noch Optimierungspotential. Die Bestellungen werden heute vollautomatisch erfasst und bearbeitet, doch bei der Kommissionierung bestehen immer noch aufwendige einzelne Tätigkeiten, die durch Automatisierung ersetzt oder ergänzt werden können. Vor allem die Auftragspitzen können mit einer Roboter-Kommissionierung ausgeglichen werden. Ein Ziel ist, dieses Jahr erste Versuche mit vollautomatischer Kommissionierung zu machen.

### **Ein Grossteil der Prozesse und Dienstleistungen in Ihrem Logistikcenter wurde von den Mitarbeitern**

Die Competec-Gruppe, zu denen auch Alltron, Brack.ch sowie Competec Service und Competec Logistik, gehören, erzielte im Geschäftsjahr 2019 einen Umsatz von 811 Millionen Franken. Das sind 12 Prozent mehr als im Vorjahr. Zu diesem Wachstum haben alle Verkaufskanäle beigetragen. Im vergangenen Jahr ist die Gruppe an die Grenzen ihrer Logistikkapazitäten angelangt, was sich auch in der Entwicklung der Mitarbeiterzahl zeigt. Ende 2019 beschäftigte Competec 783 Mitarbeitende, 80 Personen mehr als im Vorjahr. Im vergangenen Jahr wurden 2,1 Millionen Pakete in der Schweiz und Liechtenstein von Competec versandt. Um dem Engpass in der Logistik entgegenzuwirken, wird zurzeit ein Erweiterungsbau realisiert, der im Sommer 2021 in Betrieb gehen wird.

### gestaltet, wie muss man sich das vorstellen, gab es da Ideen und Lösungen seitens der Mitarbeitenden?

Das Mitdenken ist ein Merkmal unserer Firma. Gerade im stark prozessgetriebenen E-Commerce-Geschäft konnten wir dank den Ideen der Mitarbeitenden die einzelnen Prozesse optimieren und leistungsfähiger gestalten. Auch der starke Erfahrungsaustausch zwischen dem Ersteller der Anlage und uns ermöglicht stetige Verbesserungen der einzelnen Abläufe.

### Ist mit der Inbetriebnahme des neuen Lagers Mitte kommenden Jahres der Ausbau – wenn auch vorübergehend – beendet, oder braucht es bald ein weiteres Lager?

Wir haben seit der Inbetriebnahme 2012 unseres Logistikzentrums in Willisau laufend immer wieder weitere Optimierungen und Verbesserungen der technischen Anlagen und logistischen Abläufe realisiert. Der neue Anbau, den wir im nächsten Jahr beziehen können, wird ein weiterer Teilschritt in unserer Entwicklung sein. Wir gehen aber davon aus, dass wir uns in den kommenden Jahren weitere Ausbauschritte überlegen müssen. Angesichts der Tatsache, dass wir die Bestellung unterschiedlichster Produkte

in einem Paket zustellen und dieser Trend anhalten wird, ist der zentrale Standort in Willisau äusserst wichtig.

### Das Klima in Ihrem Unternehmen ist Ihnen sehr wichtig, sie legen Wert auf eine grösstmögliche Eigenverantwortung der Mitarbeitenden und wollen trotz der schnelllebigen Onlinebranche eine KMU-Kultur beibehalten. Gelingt dies auch noch mit mehr als 800 Mitarbeitenden?

Mit dieser spannenden Frage befasste ich mich ständig. Eine Tradition bei uns ist zum Beispiel das Kennen-Lernen-Mittagesen mit den neuen Mitarbeitenden. Dabei können sich die Mitarbeitenden zu ihrem Job äussern. Wir leben eine Kultur der offenen Türen und flachen Hierarchien. Entscheidend ist, dass alle Mitarbeitenden in ihren Bereich unternehmerisch handeln und denken und Ideen für Verbesserungen vorschlagen. Gerade die Corona-Krise hat gezeigt, dass wir dann, wenn alle Mitarbeitenden sich aktiv einbringen, grössere Auftragsvolumen bewältigen können. In der Umfrage von kununu.com würden 89 Prozent der Mitarbeitenden das Unternehmen weiterempfehlen. Dies ist für mich ein wichtiger Gradmesser unserer Firmenkultur.

### Wie erholen Sie sich von Ihrer täglichen Arbeit, die doch manchmal auch von Stress geprägt ist? Wir haben gelesen, dass Sie leidenschaftlich gerne Rallyes fahren.

Ich fühle mich eher als der «Mann fürs Grobe» und bin weniger der Managertyp. Im normalen Alltag lasse ich die Geschäfte laufen, aber wenn besondere Rahmenbedingungen auftreten und Probleme gelöst werden müssen, bin ich voll dabei. Die operative Leitung der Competec-Gruppe habe ich an Martin Lorenz abgegeben und bin jetzt «nur noch» Verwaltungsrats-Präsident der Competec-Gruppe. Dies gibt mir die Möglichkeit, mich auch anderen Themen zu widmen, wie beispielsweise mein Engagement in Start-ups oder in der TV-Sendung «Höhle der Löwen».

### Sie unterhalten auch schon seit einigen Jahren eine Zusammenarbeit mit der Stiftung Brändi, die sich für die berufliche und soziale Integration von Menschen mit Behinderungen einsetzt und konnten auch schon verschiedene Logistiker-Arbeitsplätze in Zusammenarbeit mit der Stiftung besetzen. Eine Herzensangelegenheit für Sie?

Auf jeden Fall, jede Erfolgsmeldung bereitet mir grosse Freude! ■

## Sichern Sie mit Dematic Ihre Wettbewerbsvorteile.



Zunehmende Angebots- und Sortenvielfalt bei gleichzeitig abnehmenden Auftragsmengen erfordern bessere Lagerstrukturen. Beim steigenden Wettbewerbsdruck müssen die Betriebskosten so niedrig wie möglich gehalten werden. **Unsere Lösungen für diese und viele andere Ihrer Herausforderungen finden Sie im modularen Systemdesign und in einer strategischen Management-Software der Dematic Anlagen.**

[www.dematic.com](http://www.dematic.com)

Power the Future of Commerce

DEMATIC

# Aufnahme des Schweizer E-Commerce- und Logistik-Pioniers

Mit der Aufnahme von Roland Brack in die «Swiss Supply Chain Hall of Fame» zeichnet die Stiftung Logistik Schweiz erstmals einen Schweizer E-Commerce-Pionier und den erfolgreichsten unabhängigen Onlinehändler im Land aus. Die geheime Wahl von Roland Brack erfolgte durch die 32-köpfige Fachjury Anfang 2020.

Die Verkündigung und Aufnahmegala des 14. Mitgliedes war, gemeinsam mit der Postum-Aufnahme des Flugpioniers Walter Mittelholzer (1894–1937), auf den Abend des 27. Mai 2020 geplant gewesen. Wie schon informiert, musste diese Feier aus Coronagründen um ein Jahr verschoben werden. Das Jurypräsidium hat deshalb entschieden, die Bekanntgabe dieser Wahl ausnahmsweise nicht erst an der Gala, sondern vorab zu verkündigen.

## Hobby zum Beruf gemacht

Roland Brack (47) hat sein Hobby zum Beruf gemacht: 1994 begann er im Dachstock des Elternhauses im aargauischen Fricktal damit, für Freunde Computer zu montieren. Mit Erfolg: Bald schon stellte er seinen ersten Mitarbeiter ein und zog um in den Gewerbestraße Mägenwil. 1997 ging sein Online-shop brack.ch online – notabene der erste noch heute erfolgreich operierende Computer-Online-Shop der Schweiz – und er eröffnete ein Einkaufsbüro in Taiwan, um günstig neue Produkte zu importieren. Dank pfeilschneller Lieferungen und immer breiterem Sortiment zog das grösser werdende Team mehr neue Privat-, Geschäfts- und Handelskunden an. Durch diverse Zukäufe vergrösserte sich das Unternehmen und entwickelte sich zur heutigen Competec-Gruppe mit rund 780 Mitarbeitenden und einem Umsatz von 811 Millionen Franken (2019).

## Logistik als Kernthema der Firma

Im Logistikcenter arbeitet zu normalen Zeiten nur ein Viertel der Belegschaft. Doch für Roland Brack ist die Logistik der Kern der Firma. Beim Rundgang durch die «Päcklifabrik» wird seine Begeisterung für die Abläufe im Warenwirtschaftssystem deutlich. Stolz, aber gesetzt erklärt er die Stationen vom Wareneingang über die Hochregal- und Kleinteilelager, die Kommissionierung, die teilautomatisierten Verpackungsstationen, die sogenannte «Ugly-Packstation», wo un-



förmige und übergrosse Ware verpackt wird, bis zur Rampe, wo zuweilen hoch motivierte Behinderte der Stiftung Brändi die Pakete in die Post-Lastwagen stapeln. Im Schnitt gehen täglich über 7000 Päckli raus, montags bis zu 15000. Ausser jetzt seit dem Corona-Ausbruch. Dazu Brack: «Ich bin seit 1994 im Onlinehandel tätig, aber eine solche Situation habe ich noch nie erlebt. Wir haben unsere Logistik seit Anfang Jahr von 240 auf über 400 Personen aufgestockt und mehr Schichten gearbeitet. Trotzdem kommt es momentan leider zu Verzögerungen».

Neben vielen Preisen und Ehrungen erhielt Brack 2016 in der Kategorie «Firmen mit 250 bis 999 Mitarbeitenden» den Swiss Arbeitgeber Award. Der Onlinehändler wurde dort für seine Unternehmenskultur ausgezeichnet. «Wir legen Wert auf gut informierte, in ihrer Gesundheit geförderte und unter grösstmöglicher Eigenverantwortung agierende Mitarbeitende», sagt Brack. Unter anderem würden Leistungen honoriert und das Zusammengehörigkeitsgefühl unter den Mitarbeitenden gefördert. «Aussenstehende und neu eintretende Mitarbeiter nehmen uns oft als grosse Familie wahr.» In der hochkompetitiven und schnelllebigen Onlinebranche will Brack trotz einer Unternehmensgrösse von über 700 Mitarbeitenden seine KMU-Kultur beibehalten. «Wir leben eine Kultur der offenen Türen und flachen

Hierarchien und sind per Du, vom Lehrling bis zum Inhaber», so Brack. Zudem wurde ein Grossteil der Prozesse und Dienstleistungen des Unternehmens von den Mitarbeitenden gestaltet – was die Bindung zum Unternehmen fördert.

Der bescheiden gebliebene unabhängige Roland Brack wird als 14. Mitglied in die Swiss Supply Chain Hall of Fame aufgenommen, da er es als Internet-Onlineshop-Pionier verstanden hat, Logistik und Supply Chain für seine Kunden und Lieferanten als strategische Erfolgsposition optimal, innovativ, erfolgreich und nachhaltig einzusetzen. Mit vorbildlicher Führungs- und Unternehmerkultur.

## Würdigung und Aufnahme

Die Würdigung und Aufnahme von Roland Brack und Walter Mittelholzer finden mit Laudationen, Überraschungsgästen und weiteren Ehrungen im feierlichen Rahmen nächstes Jahr am 26. Mai 2021 im Verkehrshaus der Schweiz in Luzern statt. Die Benefizgala ist öffentlich und kostenpflichtig. Die Partner und Gäste unterstützen mit ihrer Eventteilnahme die gemeinnützigen Projekte der Stiftung Logistik Schweiz. Der Gewinn wird zu Gunsten der neuen Logistikausstellung «Logistik erleben!» ausgeschüttet. Diese findet ab Frühling 2020 bis Herbst 2021 im Verkehrshaus der Schweiz statt. Anmeldungen und Ticketkauf zur Benefizgala werden ab Februar 2021 auf [www.shof.ch](http://www.shof.ch) möglich sein. (red) ■

STIFTUNG  
LOGISTIK

SCHWEIZ

[www.shof.ch](http://www.shof.ch)  
[www.stiftunglogistik.ch](http://www.stiftunglogistik.ch)

1 Roland Brack