

Migros lässt den Kunden scannen

In über 130 Märkten der Migros-Gruppe können die Kunden zwischen bedientem Checkout, stationärem SB-Checkout oder Mobile Scanning wählen. Im Schnitt 20, in der Spitze bis zu 50 Prozent des jeweiligen Markt-Umsatzes werden über die SB-Schienen abgewickelt.

Klaus Manz

Mobile Scanning überzeugt deutsche Food-Händler bislang nicht. Lediglich der bayrische Filialist Feneberg bringt die schon rund 20 Jahre alte Technologie nennenswert auf die Fläche. In inzwischen 14 der

über 80 Feneberg-Märkte im Allgäu können die Kunden ihre Einkäufe direkt am Regal erfassen. Ansonsten gibt es lediglich Pilotinstallationen, etwa von der Metro in ihrem Real Future Store, von der Rewe Group und

in Kürze von Tegut. Tegut allerdings könnte nach Feneberg der zweite deutsche Händler sein, der stärker auf Mobile Scanning setzt. Denn das Sagen bei solchen Entscheidungen hat die Migros Zürich, Muttergesellschaft des Fuldaer Händlers.

Die Migros ist überzeugt von der Lösung: Gegenwärtig werden wöchentlich 2-3 Migros-Märkte mit SB-Systemen ausgerüstet. „Unser Auftrag lautet, unseren Kunden den bestmöglichen Service zu bieten, und dazu gehören auch Wahlmöglichkeiten beim Checkout“, sagt Hans Schwarz, Leiter M-POS bei den Migros IT-Services.

In den USA und in Europa befindet sich Migros mit dieser Ausrichtung in illustrierter Gesellschaft. Der weltgrößte Händler Walmart hat, nach Angaben des Marktforschungsunternehmens Planet Retail, inzwischen rd. 250 seiner US-Standorte mit Mobile-Scanning-Systemen ausgestattet.

In Europa nutzt Ahold, der „Erfinder“ des Verfahrens, dieses in seinen niederländischen Albert-Heijn-Filialen intensiv. Auch Tesco in Großbritannien hat die Systeme bereits in vielen Märkten implementiert, ebenso wie Coop in der Schweiz, Jumbo in den Niederlanden sowie Auchan und Carrefour in Frankreich.

Zwei Systeme

Die Migros-Gruppe entscheidet je nach Standort, Verkaufsfläche und Kundenstruktur über ihre „subito“ genannten SB-Installationen. Dabei werden zwei Systeme einzeln oder kombiniert eingesetzt. Beim „subito“-Selfcheckout als stationärer Lösung können die Kunden am SB-Terminal scannen und mit Kreditkarte bezahlen – gedacht für den kleineren Warenkorb. Für größere Ein-

Das Migros-eigene „subito“-Mobile-Scanning- und Selfscanning-Programm wird von den Schweizer Kunden und Kundinnen gut angenommen



Foto: Obrecht Technologies

käufe steht das „subito“-Selfscanning zur Verfügung.

Der Händler teilt seine Märkte intern nach den Größengruppen M, MM und MMM ein. Hinzu kommen M-express-Märkte an hoch frequentierten Standorten wie Bahnhöfen. Bei M-express sind neben bedienten Kassen ausschließlich „subito“-Selfcheckout-Terminals, in den MM- und MMM-Formaten dagegen mehrheitlich beide SB-Systeme installiert. Insgesamt wurden bislang rd. 130 Migros-Märkte mit den SB-Lösungen ausgestattet, davon rd. 80 mit „subito“-Selfscanning und 90 mit „subito“-Selfcheckout.

Weit verbreitete Kundenkarte

Im Jahr 1997 hat Migros erstmals seine „Cumulus“-Karte unter die Kundschaft gebracht – eine personalisierte Kundenkarte ohne Bezahlungsfunktion. Knapp 3 Mio. Schweizer Verbraucher und damit rund ein Drittel der Bevölkerung besitzen diese Karte inzwischen. Sie ist Voraussetzung, um das Mobile Scanning nutzen zu können. Am Eingang identifiziert sich der Kunde mit der Karte an einem Terminal, daraufhin wird ihm per Lichtsignal ein mobiles Erfassungsgerät („MC 17“ von Motorola) zugewiesen.

An der Rückgabe-Station wird der „Einkauf beenden“-Strichcode erfasst, anschlie-

Edeka Südwest

Portable SB-Terminals

Vier Supermärkte der Edeka Handelsgesellschaft Südwest mbh bieten ihren Kunden mobiles Selfscanning in Verbindung mit Selfcheckout an. Die portable Shopping-Lösung soll den Kunden einen schnellen Bezahlvorgang und ein komfortables Einkaufserlebnis bieten.



Foto: Motorola Solutions

Mobiles SB-Terminal im Einsatz bei der Edeka

An den Edeka-Standorten Alzenau, Filderstadt/Bonlanden, Offenburg und St. Blasien sind neuerdings jeweils 60 SB-Terminals und ein bis zwei Bezahlstationen im Einsatz. Vor dem Betreten der Verkaufsfläche identifiziert sich der Edeka-Kunde über seine „Deutschland Card“ an der zentralen Terminal-Ausgabestelle und entnimmt den mobilen Einkaufshelfer. Während seines Einkaufs scannt der Kunde dann die von ihm ausgewählten Artikel und legt sie in seinen Warenkorb. Eine spätere, erneute Erfassung aller eingekauften Artikel ist nicht mehr notwendig. Der Kunde spart Zeit, da der mobi-

le Handscanner am Ende des Einkaufs nur noch ausgelesen werden muss und das bisherige Warten an der Kasse sowie das Auflegen aller Artikel auf das Kassensband entfallen.

IT-Partner sind neben Motorola Solutions die Firma Re-Vision, Anbieter für die Implementierung von mobilen Self-Scanning-Lösungen. Der Motorola-Partner Awec C-POS hat die Personal-Shopping-Lösung bei Edeka als Generalunternehmer zusammen mit Re-Vision-Intergrationspartner ABC Retail umgesetzt.

www.motorolasolutions.de



Die neuen EPOS-Systeme **sango** und **ninô** von AURES sind jetzt mit integrierter oder externer Dual-Screen-Option verfügbar.



DOUBLE VISION

Zweiter Bildschirm 10.1

AURES
www.aures.com



Bild rechts: Self-Payment „kinderleicht“
Bild rechts außen: Auch den Überblick über die Kosten stets im Griff

Foto: Migros

Foto: Obrecht Technologies

Bend an der Zahlstation der persönliche Code auf der „Cumulus“-Karte gescannt. Daraufhin werden am Terminal-Display die gewählten Artikel und der Endbetrag angezeigt. Bevor der Kunde mit Kreditkarte bezahlt, kann er auch seine Rabatt-Coupons oder „Cumulus“-Coupons einscannen und mit dem Gesamtbetrag verrechnen.

Die zentrale Warenwirtschaft der Migros basiert auf SAP, die Kassenanwendung auf der „VisualStore“-Lösung von ehemals IBM, inzwischen Toshiba. Von Toshiba stammen auch die notwendigen Applikationen

für das Mobile Scanning. Darüber hinaus arbeitet Migros mit Motorola für die mobilen Scanner sowie mit weiteren Hardware-Anbietern etwa für die Bezahlterminals zusammen.

Hans Schwarz ist überzeugt, dass die Nutzungsquoten der Systeme in den kommenden Jahren sukzessive weiter steigen werden (siehe Interview). „Insbesondere das mobile Selfscanning bringt dem Kunden maximale Vorteile, denn er hat jederzeit seinen Einkauf unter Kontrolle, außerdem minimiert er seine Wartezeit, da die

Ware am Checkout nicht mehr aus- und eingepackt werden muss und da der Zahlprozess selbst zu Stoßzeiten maximal 60 Sekunden dauert“, so Schwarz begeistert.

Dieser Kundennutzen, nicht etwaige Einsparungen bei den Personalkosten stünden bei Migros im Fokus, versichert Schwarz. Aber: „Ein auch betriebswirtschaftlich rechenbares Plus bieten die Systeme zum Beispiel, weil sie deutlich weniger Standfläche als eine bediente Kasse benötigen.“

www.migros.ch

Interview

Smartphones keine Alternative

Hans Schwarz, Leiter M-POS bei den Migros IT Services, über SB-Systeme und die künftige Rolle des Smartphones als Scan- und Bezahl-Medium.

Wie viel Umsatzanteil wickelt Migros über die „subito“-Services ab?

Rund 20 Prozent der Kunden benutzen „subito“, wobei deren Umsatz zwischen 20 und 40 Prozent zum Filialumsatz beiträgt. Zu Spitzenzeiten sind es bis zu 50 Prozent. Bei einer Neuinstallation erreicht eine Filiale diese Anteile normalerweise bereits nach wenigen Wochen. Dabei werden die Systeme über alle Kundengruppen hinweg akzeptiert, wir stellen keine speziellen Schwerpunkte fest.

Wird Migros die SB-Technik flächendeckend installieren?

Wir starten momentan wöchentlich zwei bis drei weitere unserer insgesamt 660 Schweizer Märkte mit SB-Systemen aus. Unser Auftrag ist ausschließlich die Erhöhung des Kundennutzens, unter anderem durch Reduzierung der Wartezeiten am Checkout. Dieses Ziel wird erreicht bzw. übertroffen.

Welche Rolle wird das Smartphone künftig bei den SB-Prozessen spielen?

Wir prüfen die Technologie und setzen sie auch in Laborfilialen ein. Speziell beim Mobile Scanning werden Smartphones aus unserer Sicht auf absehbare Zeit keine Alternative zu professionellen mobilen Scannern

Hans Schwarz
Leiter M-POS
Migros



bieten, die ausschließlich für diesen Einsatz entwickelt und produziert werden. Gerade für den mittleren und großen Einkauf wird das Scannen per Smartphone aus mehreren Gründen zukünftig keine wesentliche Rolle spielen.