



MERKUR Warenhandels AG in Österreich reduziert Warteschlangen mit Self-Checkout-Technologie von NCR

NCR SelfServ™-Systeme sorgen bereits in zahlreichen Märkten für besseren Kundenservice und höheren Umsatz

EuroCIS, Düsseldorf, Germany - 24. Februar 2015 – [NCR](#), weltweit führendes Unternehmen in Technologien für Kundentransaktionen, stattet MERKUR in Österreich mit innovativen Self-Checkout-Systemen (SCO) aus. Geplant ist die Installation der Systeme zunächst in stark frequentierten Standorten der zur REWE Group gehörenden Supermarktkette. Mit der Installation können sich MERKUR Märkte mit deutlich verbessertem Kundenservice vom Wettbewerb abheben und ihre Betriebsabläufe noch effizienter gestalten.

MERKUR zeichnet sich durch die besondere Qualität, Frische und große Auswahl ihrer Produkte aus. In ihren 128 österreichischen Filialen bietet sie auf durchschnittlich 2.000 qm Fläche über 20.000 verschiedene Produkte an.

Vor der Einführung der Technologie ermittelte MERKUR in einer Pilotinstallation seit Ende Oktober des vergangenen Jahres den Einfluss der Selbstbedienungstechnologie auf Kundenzufriedenheit und Geschäftsabläufe. Das Feedback in der Filiale im Traditionskaufhaus Gerngross in Wien war dabei durchweg positiv und entspricht damit den Ergebnissen einer kürzlich vorgestellten globalen Studie von NCR. Diese kommt zu dem Schluss, dass Selbstbedienungstechnologien von Kunden gerne genutzt und von Händlern zunehmend eingesetzt werden.

Eine Umrüstung weiterer MERKUR Märkte ist geplant. Das Unternehmen geht davon aus, dass mittelfristig mehr als ein Drittel aller Transaktionen über SCO-Technologie getätigt werden. Durch die Installation entsprechender Terminals will sich MERKUR einen Wettbewerbsvorteil auf dem Markt verschaffen.

„MERKUR hat den Anspruch einen optimalen Kundenservice zu bieten. Deshalb nutzen wir neue Technologien, um unsere Geschäftsabläufe zu verbessern und gleichzeitig den Alltag unserer Kunden zu erleichtern. Wenn wir die regelmäßigen Aufgaben in der Filiale für unser Team effizienter gestalten, haben die Mitarbeiter mehr Zeit, unsere Kundschaft zu betreuen. Diese Effizienz verbessert das Geschäft an sich und die Kundenzufriedenheit“, erklärt MERKUR-Vorstand Manfred Denner. „Die Akzeptanz der Systeme bei unserer Lauf- und Stammkundschaft, aber auch bei unserem Marktpersonal war vom ersten Tag an sehr erfreulich und liegt in dieser frühen Phase bereits über unseren Erwartungen. Die Systeme haben sich gerade in der Weihnachtszeit bewährt. Die sonst üblichen Warteschlangen in Stoßzeiten konnten durch den Einsatz der NCR Self-Checkout-Systeme erheblich reduziert werden.“

Bei der Einführung der SCO-Lösung NCR SelfServ stand NCR den MERKUR Mitarbeitern mit Beratung, Training und Service-Angeboten zur Seite. Kunden können an den SB-Kassen mit Karte oder bar bezahlen. Eine Cash Recycling-Funktion reduziert den Aufwand für MERKUR, die Kassen mit Wechselgeld zu befüllen oder den Bargeldbestand zu erneuern.

„Endverbraucher auf der ganzen Welt nutzen Self-Checkout, um den Bezahlvorgang zu beschleunigen und eine bessere Kontrolle zu haben“, so Dusty Lutz, General Manager Self-Service bei NCR Retail Solutions. „Die Erfahrung zeigt, dass Kunden eher regelmäßig in ein Geschäft kommen, wenn sie dort die Möglichkeit haben, Selbstbedienungssysteme zu nutzen. NCR SelfServ Checkout reduziert Warteschlangen um bis zu 40 Prozent und verbessert so das Einkaufserlebnis. Außerdem haben Filialmitarbeiter so mehr Zeit, um wichtige Beratungsstationen in der Filiale zu besetzen, was die Kundenbindung nachhaltig verstärkt.

#

Kurzportrait NCR

[NCR Corporation](#) (NYSE: NCR) ist das weltweit führende Technologie-Unternehmen mit über 550 Millionen Kundentransaktionen täglich. Mit seinem Software-, Hardware- und Service-Portfolio unterstützt NCR Unternehmen jeder Größe und ermöglicht es, den Alltag in Einzelhandel, Gastronomie, Finanzen und Touristik sowie Telekommunikation & Technologie leichter zu gestalten.

NCR beschäftigt über 29.000 Mitarbeiter weltweit und ist in 180 Ländern tätig. Der Firmensitz des Unternehmens ist in Duluth, Georgia (USA). NCR ist ein eingetragenes Warenzeichen der NCR Corporation.

Weitere Informationen zu NCR finden Sie unter

Newsseite: www.ncr-news.de

Webseite: www.ncr.com

Twitter: @NCRCorporation

Facebook: www.facebook.com/ncrcorp

LinkedIn: <http://linkd.in/ncrgroup>

YouTube: www.youtube.com/user/ncrcorporation

#

Ansprechpartner für die Presse:

Ortrud Wenzel
NCR GmbH
Ulmer Straße 160
86156 Augsburg
Telefon: +49 (0) 821 / 405-8191
E-Mail: ortrud.wenzel@ncr.com

Almut Burkhardt / Catharina Blatt
FleishmanHillard Germany GmbH
Herzog-Wilhelm-Straße 26
80331 München
Telefon: +49 (0) 89 / 230 31 989
E-Mail: ncr.de@fleishmaneuropa.com