

Scannen statt warten

Im Vergleich zu Großbritannien, Frankreich und den Niederlanden ist der Einsatz von Self-Checkout-Systemen im deutschen Handel noch eher die Ausnahme. Um die Frage nach den Ursachen für die geringe Verbreitung hierzulande zu beantworten, hat das EHI mit 8 Partnern der Branche die EHI Self-Checkout Initiative gegründet.

Simone Sauerwein



Foto: Wincor Nixdorf

Unter Self-Checkout versteht man Selbstbedienungskassen (SB-Kassen), an denen der Kunde die Warenerfassung an einem Kassenplatz (stationärer Self-Checkout) oder per mobiler Scannereinheit (Selfscanning) selbst vornimmt und auch dort bezahlt. Derzeit gibt es hierzulande etwa 200 Geschäfte, die mit stationären SB-Kassen ausgestattet sind und knapp 20 Geschäfte, die mobiles Selfscanning anbieten. Am deutschen Kunden liegt die geringe Verbreitung jedenfalls nicht, so das Ergebnis einer repräsentativen Studie zur Verbraucherakzeptanz, die TNS Infratest im Auftrag der EHI Self-Checkout Initiative durchgeführt hat. Aufgrund des geringen Angebots von mobilem Selfscanning und dem dadurch geringen Bekanntheitsgrad bezieht sich die Befragung nur auf die Nutzung, Erfahrung und Einschätzung stationärer Self-Checkout-Systeme.

In einem zweistufigen Untersuchungsverfahren wurde eine umfangreiche und

repräsentative Verbraucherstudie zur Akzeptanz von Selbstbedienungskassen in Deutschland durchgeführt. Auf Basis der Ergebnisse einer qualitativen Vorstudie (zweistündige Gruppendiskussionen mit Verbrauchern) wurde ein Fragebogen entwickelt, der auf die wesentlichen Aspekte der Nutzung von SB-Kassen aus Verbrauchersicht fokussiert. Der quantitative Teil der Studie wurde im Januar 2015 mittels einer bundesweiten telefonischen Befragung durchgeführt und validiert. Die 4.011 befragten Personen sind repräsentativ für alle Verbraucher ab 14 Jahren.

Vermeidung von Wartezeiten

Trotz der überschaubaren Anzahl an Geschäften, die SB-Kassen anbieten, kennen bereits 52 Prozent der Bundesbürger diese Form der Selbstbedienung, und immerhin 20 Prozent der Befragten nutzen sie. Das entspricht rund 14 Mio. Nutzern, und davon sind rund die Hälfte (7 Mio.) sogar häufige SB-Kassen-Nutzer.

Die Hauptgründe für die Nutzung von SB-Kassen sind die Vermeidung von Wartezeiten (92 %) und die Zeitersparnis bei kleineren Einkäufen (88 %). Dabei ist den Kunden bewusst, dass das eigene Scannen länger dauert als die Warenerfassung durch eine erfahrene Kassenkraft. Entscheidend ist für die Kunden neben dem insgesamt kürzeren Zeitbedarf, wenn man das Anstehen in der Warteschlange mitrechnet, die Möglichkeit, durch eigene Aktivität einen gefühlten Stillstand zu vermeiden und auf das Geschehen Einfluss nehmen zu können.

Gut zwei Drittel der Nutzer motiviert das selbstbestimmte Tempo beim Scan- und Bezahlvorgang an den SB-Kassen, denn an herkömmlichen Kassen fühlen sich Kunden durch die hohe Geschwindigkeit der Kassierkräfte häufig unter Druck gesetzt, damit würde ihnen gleichzeitig die Kontrolle der Preise erschwert. Ein weiterer Grund

für den autonomen Checkout-Prozess ist schlichtweg der Spaß an Innovationen.

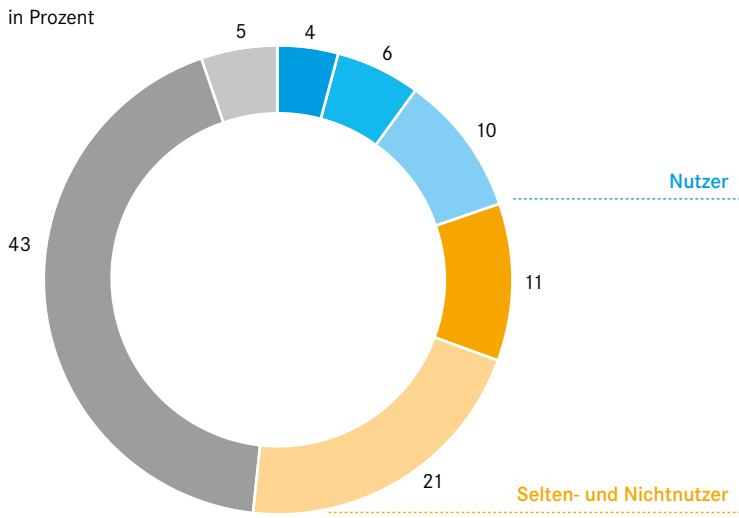
Typischerweise werden SB-Kassen immer nur als Alternative zu herkömmlichen bedienten Kassen angeboten, sodass der Kunde immer noch die Wahlfreiheit zwischen Sich-bedienen-lassen und Selber-scannen hat. Warten wird auch an SB-Kassen als störend empfunden, egal, ob es das Warten auf eine freie Kasse oder das Warten auf einen helfenden Mitarbeiter ist. Deutsche Kunden, von der gelegentlichen Hektik an herkömmlichen Kassen geprägt, wünschen sich an SB-Kassen komfortable und ausreichend große Flächen als Ablage für ihre Waren. Werden an regulären Kassen Unterbrechungen wie das Wechseln der Bonrolle als Störfaktor empfunden, so sind es an den SB-Kassen nicht erfasste Angebotspreise und fehlende oder unverständliche Anleitungen. Es kommt also auf den richtigen Service an.

Permanente Verfügbarkeit

Zum Service gehören auch das aktive Anbieten und die permanente Verfügbarkeit des Self-Checkouts, denn über 40 Prozent der heutigen Nichtnutzer wählen die herkömmlichen Kassen aus reiner Gewohnheit. Wichtig sind den Kunden der persönliche Kontakt sowie die Kontrolle der bezahlten Einkäufe. Bei SB-Kassen gibt die fehlende Kontrolle der Ware beim Verlassen eines Geschäftes durch eine Kassenkraft vielen Konsumenten das unbehagliche Gefühl, „etwas Verbotenes zu tun“. Für 37 Prozent der befragten Teilnehmer wäre eine Nutzungshürde durch die Bereitstellung von mehr ansprechbarem Personal überwunden. Mit einer „Belohnung“ durch Rabatt oder Bonuspunkte könnten sich 17 Prozent der Nichtnutzer vorstellen, den Self-Checkout zu wagen.

SB-Kassen bieten den Kunden Vorteile, wenn sie die Wartezeit verkürzen bzw.

Bekanntheit und Nutzungshäufigkeit von Self-Checkout-Systemen



- Nutze immer
- Nutze selten
- Kenne ich nur dem Namen nach
- Nutze häufig
- Nutze nie
- Nein, kenne ich nicht
- Nutze manchmal

Basis: SB-Kassen bekannt - n = 4.011

Quelle: EHI Whitepaper „Self-checkout-Systeme“ aus Kundensicht

überbrücken können. Insgesamt zeigt sich, dass die Akzeptanz von SB-Kassen bei den Verbrauchern bereits heute sehr hoch ist, obwohl es nur wenige Nutzungsmöglichkeiten gibt. Rund 47 Prozent der Nutzer würden die SB-Kassen heute schon wesentlich häufiger nutzen, wenn sie weiter verbreitet wären. Wenn in Zukunft die Zahl der Geschäfte mit Selbstbedienungskassen anstei-

ge und die von den Konsumenten geäußerten Hindernisse abgebaut würden, können sich rd. 21 Prozent der heutigen Nichtnutzer vorstellen, zukünftig SB-Kassen „immer“ oder „häufig“ zu nutzen, und weitere 27 Prozent würden den Self-Checkout zumindest „manchmal“ nutzen.

www.self-checkout-initiative.de

EHI Self-Checkout Initiative

Roadshow in 4 Städten

Die EHI Self-Checkout Initiative lädt interessierte Händler herzlich zur Teilnahme an ihren Informationsveranstaltungen ein. Hier erhalten Sie Informationen über den Status quo des Self-Checkouts im deutschen Einzelhandel. In kurzen Best-Practice-Vorträgen stellen Händler, die SCO bereits anbieten, ihre Lösungen vor und bieten einen Erfahrungsaustausch an. Die Teilnahme ist ausschließlich für

Händler möglich und kostenlos. Die Informationsveranstaltungen finden an folgenden Terminen und Orten statt:

- 03. September 2015 in Köln
- 08. September 2015 in Hannover
- 20. Oktober 2015 in Köln
- 10. November 2015 in Stuttgart

Anmeldungen:
www.self-checkout-initiative.de/termine

CHECKOUTS VON ITAB

FÜR JEDE KASSENZONE DAS RICHTIGE SYSTEM

ACO

Automatic Checkout

vollautomatische Artikelerfassung am EasyFlow mit einer Erkennungsrate von 99%



SCO

Self-Checkouts

Vielseitige Lösungen wie z. B. die platzsparende Basket-to-Bag Variante MoveFlow



CCO

Conventional Checkouts

Hochwertige, ergonomische Kassenarbeitsplätze von HARR



www.itab.se/de

info@itab-germany.de

