



Foto: Istockphoto/mtreasure

Selbstbedienung konsequent weiterverfolgen

Im November 2014 hat das EHI gemeinsam mit 8 Herstellern von Kassensystemen die „Self-Checkout Initiative“ ins Leben gerufen. Auf einer neutralen Plattform werden den Händlern kompakte Informationen zur Verfügung gestellt, um sie in ihren Planungs- und Entscheidungsprozessen zu unterstützen.

Frank Horst

Partner der Initiative sind die erfahrenen Technik-Anbieter CCV Deutschland, Data-logic, Fujitsu, ITAB, NCR, Toshiba, Wincor-Nixdorf und Zebra Technologies. Ziel der

Initiative ist die Bereitstellung umfassender Informationen über Self-Scanning- und komplette Self-Checkout-Systeme, um Wissen und Motivation des Handels für SB-Kassen

zu optimieren und die Nutzungsquote in der Branche zu erhöhen. Die Technik hat mittlerweile eine Marktreife erreicht, um auch in Deutschland eine breitere Akzeptanz bei

Händlern und Verbrauchern zu finden. Die Initiative ist mit einer umfassenden Studie zur Verbraucherakzeptanz gestartet. Dazu wurde zunächst eine qualitative Vorstudie mit Verbraucherdiskussionen in verschiedenen Altersklassen beauftragt. Auf Basis dieser Erkenntnisse ist Ende Januar 2015 eine repräsentative Verbraucherbefragung mit 2.000 Interviews durchgeführt worden. Die Ergebnisse werden voraussichtlich Ende Februar vorliegen und publiziert werden.

Markterhebungen zum derzeitigen Stand bereits installierter Systeme sowie Händlerbefragungen werden im Laufe des Jahres 2015 weitere Erkenntnisse liefern und die Auseinandersetzung mit der komplexen Kassentechnologie erleichtern. In der zweiten Jahreshälfte 2015 sind 4 Informationsveranstaltungen im Bundesgebiet geplant, an denen Händler kostenfrei teilnehmen können. Dort werden Studienergebnisse, Umsetzungsmöglichkeiten und Best-Practice-Beispiele vorgestellt. In Kürze wird auch

eine Website gelauncht, wo alle Informationen und Studienergebnisse zu finden sind.

Zum Hintergrund: Der Gedanke ist nicht neu. Selbstbedienungskassen im Einzelhandel gibt es schon seit mehr als einem Jahrzehnt. Dennoch konnten sich diese Prozesse und Technologien bisher noch nicht flächendeckend etablieren. Gerade in Deutschland ist die Zahl der Installationen geringer als in vielen anderen europäischen Märkten, von einem endgültigen Durchbruch kann also noch nicht gesprochen werden.

England Vorreiter

In Europa ist der britische Handel mit Abstand der größte Anbieter von SCO-Systemen. Auch in vielen anderen europäischen Ländern ist die Technologie deutlich stärker verbreitet als in Deutschland. Das gilt insbesondere für Frankreich, Belgien und die Niederlande, aber auch für Spanien, Skandinavien und sogar einige Märkte in Osteuropa wie etwa Polen oder Ungarn.

Stationäre Self-Checkouts

Schwerpunkt kleine Warenkörbe

Am Ende des Einkaufs scannt der Kunde jedes einzelne Produkt selbst und verpackt es in bereitgestellte Tüten oder mitgebrachte Taschen. In der Regel erfolgt dabei zusätzlich eine Gewichtskontrolle der gescannten Produkte. Self-Checkouts ergänzen immer die konventionellen Kassen und werden bisher vor allem für das Bezahlen von kleineren Einkäufen benutzt.

Unterschiedlich große Ablageflächen lassen zwar verschiedene Einkaufskorbgrößen zu, doch für große Warenkörbe mit mehr als 25 Artikeln sind die meisten stationären Self-Checkouts kaum geeignet. Dafür bieten die Hersteller mittlerweile aber SCO mit Laufbändern an, die dann auch größere Einkaufsmengen an SB-Kassen erlauben. Die Artikel werden dann vom Kunden auf ein Laufband gelegt. Entweder scannt der Kunde die Artikel vorher, oder sie werden automatisch auf dem Laufband mittels Tunnelscanner erfasst.



Foto: ITAB

Typischerweise werden immer mehrere SCO-Stationen durch eine Kassenkraft betreut, die Ansprechpartner ist, Hilfestellung leistet, Altersfreigaben ermöglicht und letztendlich auch eine Aufsichtsfunktion hat, um dem Sicherheitsgedanken gerecht zu werden und Manipulationen zu erschweren. Im Vordergrund stehen jedoch die Serviceleistungen für den Kunden.

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 Kassensarbeitsplätze von HARR



EuroShop  Trade Fairs

EuroCIS

The Leading Trade Fair
for Retail Technology

24 – 26 Feb. 2015

Besuchen
Sie uns:

Halle
10
Stand
A26

www.itab-germany.de

info@itab-germany.de



ITAB
SHOP CONCEPT

Mobiles Self-Scanning

Scannen am Regal

Beim mobilen Self-Scanning scannt der Kunde die Artikel während des Einkaufs mittels eines mobiles Erfassungsgeräts selbst ein. Das Lesegerät wird am Eingang des Marktes beispielsweise nach Identifikation durch eine Kundenkarte ausgegeben. Am Ende des Einkaufs werden alle Daten in das Kassensystem übernommen. Kunden können während des Einkaufs die einzelnen Artikel scannen und behalten jederzeit den Überblick

über die aufgelaufene Kaufsumme. Sie sparen Zeit beim Bezahlvorgang, da die Artikel beim Bezahlen im Normalfall nicht mehr aus dem Einkaufswagen genommen werden müssen. Nach dem Einkauf gibt der Kunde das Gerät an einer bedienten Kasse oder an einem Paytower (Bezahlautomaten) ab, die Daten werden in das Kassensystem übernommen und die Bezahlung kann bar oder unbar erfolgen.



Foto: Motorola

Mit mittlerweile weltweit über 170.000 Installationen haben viele Systeme laut der RBR-Studie „Global EPOS und Self-Checkout“ schon ihre Praxistauglichkeit bewiesen.

Komplexe Kassentechnologie

Unter den Begriff „Self-Checkout Systeme (SCO)“ fallen Systeme, mit denen der Checkout-Prozess ganz oder teilweise dem Kunden überlassen wird. Self-Checkout-Systeme sind mittlerweile in verschiedenen Varianten und Kombinationen für den Händler erhältlich und vielfach erprobt. Typischerweise werden sie immer nur als Alternative zu herkömmlichen bedienten Kassen angeboten, sodass der Kunde immer noch die Wahl zwischen Sich-bedienen-lassen und selber scannen hat.

Wichtig für den Handel: Self-Checkouts (SCO) sind keine Produkte aus dem Katalog, sondern erfordern immer eine individuelle Kassenkonfiguration, orientiert an den jeweiligen Marktgegebenheiten vor Ort. Wichtige Faktoren sind die Kundenfrequenz und die Verteilung der Einkaufskorbgrößen. Mit SCO kann die Zahl der Kassen im Geschäft erhöht werden, ohne zusätzliches Personal zu beschäftigen. Gerade in Stoßzeiten können SCO einen höheren Kundendurchsatz bieten. Die eigentliche Herausforderung besteht darin, aus den verschiedenen Self-Checkout-Konfigurationen die passende Lösung zu finden, die zu der Unternehmensphilosophie, der Branche und dem Einkaufsverhalten der Kunden am besten passt. Oftmals kommen sogar un-

terschiedliche Self-Checkout-Versionen in einem Geschäft parallel zum Einsatz, um unterschiedlichem Einkaufsverhalten gerecht zu werden.

Ein kritischer und oft kostenintensiver Punkt ist nach wie vor die Integration der SCO-Systeme in bestehende POS-Landschaften. Für einen reibungslosen Einsatz des Scannings durch Kunden muss das gesamte Sortiment auch SB-scanfähig sein, was oftmals eine organisatorische Herausforderung darstellt. Die „Self-Checkout Initiative“ versucht auch hierzu u.a. mittels Best-Practice-Erfahrungen Antworten auf die noch offenen Fragen zu finden und auf diese Weise potenziell für SCO geeigneten Handelunternehmen Unterstützung bei Investitionsentscheidungen zu bieten.

Kundenindividueller Nutzen

Aus Kundensicht besteht die Hauptmotivation zur Nutzung von SCO in der Vermeidung von Warteschlangen. Auf Dauer benutzen Kunden solche Systeme jedoch nur dann, wenn sie daraus individuelle Vorteile ziehen können. Das selbstbestimmte Tempo beim Scannen und Bezahlen kann ein solcher Nutzen sein. Um beim Kunden dauerhaft auf Akzeptanz zu stoßen, müssen SB-Lösungen übersichtlich, leicht verständlich und einfach zu bedienen sein.

Vom Funktionsprinzip her sind grundsätzlich nur 2 Systeme zu unterscheiden: der stationäre Self-Checkout sowie das mobile Self-Scanning. Und das, obwohl beide Varianten im praktischen Einsatz mit

einer Vielzahl unterschiedlicher Detailausstattungen installiert sind; beispielhaft genannt sei hier nur das Angebot der Zahlungsmöglichkeit, entweder ausschließlich unbar per Karte oder alternative Zahlungsoptionen per Karte und in bar.

Service-Personal erforderlich

Für beide Formen des SCO gilt: Selbstzahlerkassen kommen nicht ohne Personal aus. Den mitarbeiterfreien Self-Checkout wird es wohl kaum geben, da einige Kunden immer Hilfestellungen benötigen und gerade im Lebensmittelhandel Artikel gelistet sind, die zum Beispiel beim Verkauf eine gesetzlich vorgeschriebene Alterskontrolle erfordern. Auch bei Produkten wie Obst, Gemüse und Backwaren, die vom Kunden manuell im System gesucht werden müssen oder beim Einsatz von Coupons ist oft der Einsatz einer Kassiererin nötig. Letztlich sind Mitarbeiter auch zu Kontrollzwecken erforderlich, um die „Selbstbedienung“ nicht ausufern zu lassen.

Grundsätzlich sind Verbraucher durch Bankautomaten, Self-Check-ins an Flughäfen oder durch Tankautomaten an Tankstellen daran gewöhnt, zunehmend selbst Tätigkeiten zu übernehmen, die früher in Bedienung angeboten wurden. Die Handhabung der Systeme stellt daher eher selten eine echte Herausforderung für die Kunden dar, bedarf aber einer gewissen Eingewöhnung und Lernerfahrung.

horst@ehi.org