



Foto: Toshiba

# Nutzungsraten noch steigerungsfähig

Ende 2014 hat das EHI zusammen mit den Partnern CCV Deutschland, Datalogic, Fujitsu, ITAB, NCR, Toshiba, Wincor Nixdorf und Zebra Technologies die „EHI Self-Checkout Initiative“ (SCO) ins Leben gerufen. Ziel der Initiative ist die neutrale Aggregation und Bereitstellung kompakter Informationen über Self-Checkout-Systeme im deutschen Einzelhandel. Ein Jahr Forschung liefert bereits umfassendes Basiswissen.

*Simone Sauerwein*

Immer mehr deutsche Händler bieten ihren Kunden an, den Scan- und Bezahlvorgang selbst in die Hand zu nehmen. Grundsätzlich stehen zwei unterschiedliche Systeme zur Verfügung: der stationäre Self-Checkout, auch Selbstbediener- oder SB-Kasse genannt, und das mobile Self-Scanning. Beide Varianten stellen bislang immer nur eine Ergänzung zu den traditionellen Kassen dar.

Am stationären Self-Checkout wählt der Kunde erst unmittelbar vor dem Bezahlen, ob er den Scan- und Bezahlvorgang selbst vornimmt. Im Gegensatz dazu entscheidet sich der Kunde beim mobilen Self-Scanning bereits beim Betreten eines Geschäftes für den Self-Checkout, da er mittels eines mobilen Erfassungsgeräts während seines Einkaufs die Artikel scannt.

Auf die gewohnte Barzahlungsmöglichkeit braucht der Kunde größtenteils nicht zu verzichten. Auf den Gesamtmarkt bezogen bieten 75 Prozent der Märkte mit Selbstbediener-Kassen die Möglichkeit, die Einkäufe bar zu bezahlen, im Lebensmittelhandel sind es sogar 98 Prozent.

Zum Stand August 2015 überwiegt das Angebot von stationären Self-Checkouts. In 295 Geschäften sind rd. 2.150 Selbstbediener-Kassen im Einsatz. Etwa 150 Märkte mit knapp 620 SB-Kassen stellt dabei der LEH zur Verfügung. Weitere Installationen sind in der Möbelbranche und im Baumarktsegment zu finden. Mobiles Self-Scanning bieten deutschlandweit insgesamt 24 Lebensmittelmärkte an, die jeweils zwischen 50 und 150 Handscanner bereitstellen. Doch nach wie vor sind Self-Checkouts hierzulande im Vergleich zu den Niederlanden, Großbritannien, Frankreich und Skandinavien noch selten zu finden.

Obwohl bisher nur etwa 320 Märkte mit Self-Checkout-Systemen ausgestattet sind, ist der Bekanntheitsgrad in der Bevölkerung relativ hoch. Eine repräsentative Studie zur Verbraucherakzeptanz stationärer Self-Checkouts, die TNS Infratest im Auftrag der Self-Checkout Initiative durchführte, ergab, dass 52 Prozent der Bundesbürger diese Form der Selbstbedienung kennen und immerhin 20 Prozent der

## Nutzung stationärer SCO-Systeme, gemessen an Transaktionen

Nutzungsrate	Verteilung nach Märkten
< 10 %	wenig (~5–10 %)
10 bis 20 %	sehr viel (~45–50 %)
21 bis 30 %	viel (~20–25 %)
31 bis 40 %	viel (~15–20 %)
41 bis 55 %	sehr wenig (~5 %)

Quelle: EHI

Befragten bereits nutzen. Das entspricht rd. 14 Mio. Nutzern, wovon rd. die Hälfte, also 7 Mio., sogar häufige SB-Kassen-Nutzer sind.

### Lieber scannen statt warten

Für 92 Prozent der Nutzer sind die Überbrückung von unproduktiven Wartezeiten und der Zeitgewinn bei kleineren Einkäufen (88 %) ausschlaggebend. Dabei ist den Kunden bewusst, dass das eigene Scannen langsamer ist als die Re-



# Checkout ARENA

SELF-CHECKOUTS  
CONVENTIONAL CHECKOUTS

EuroShop  Trade Fairs

**EuroCIS**

The Leading Trade Fair  
for Retail Technology

23–25 Feb. 2016

Besuchen  
Sie uns:

Halle 10  
Stand A26

[www.itab.se/de](http://www.itab.se/de)

[info@itab-germany.de](mailto:info@itab-germany.de)

**ITAB**  
SHOP CONCEPT

## Die primäre Intention, der Abbau von Warteschlangen in der Kassenzone, wird durch Self-Checkouts erfüllt.

gistrirung durch eine erfahrene Kassenkraft. Entscheidend ist für sie jedoch der insgesamt kürzere Zeitbedarf, das Anstehen in der Warteschlange mitgerechnet. Der Wunsch, etwas Neues auszuprobieren, das selbstbestimmte Tempo beim Scan- und Bezahlvorgang und der Spaß bei der Nutzung sind weitere Gründe für die Nutzung.

Wären Self-Checkouts weiter verbreitet, würden 47 Prozent der befragten heutigen Nutzer diese wesentlich häufiger nutzen. Mit steigender Zahl der SCO-Geschäfte und unter der Voraussetzung, dass durch die Einführung eines SCO-Systems keine Arbeitsplätze abgebaut werden, können sich fast 21 Prozent der heutigen Nichtnutzer vorstellen, SB-Kassen zukünftig immer oder häufig zu nutzen. Weitere 25 Prozent geben an, dass sie diese Systeme zumindest gelegentlich nutzen würden.

In der Händlerbefragung des EHI zum Einsatz von SCO-Systemen in Deutschland berichten Händler, die sich bereits für den Einsatz von SB-Kassen und Self-Scanning entschieden haben, dass der Erfolg von Self-Checkouts mit der Akzeptanz der Mitarbeiter steht und fällt. Die Befürchtung, dass die Einführung von SCO-Systemen einen Personalabbau mit sich bringen kann, hat sich in der Praxis bei keinem der befragten Unternehmen bestätigt. Ein Grund ist, dass der Self-Checkout als ergänzender Service zu den bedienten Kassen immer eine Personalassistentin erfordert.

Die Anwesenheit der Personalassistentin im Kassenbereich spielt bei der Vermeidung von Warendiebstählen eine entscheidende Rolle. Diebstähle und Manipulationen lassen sich zusätzlich durch integrierte Kontrollwaagen, Kameraüberwachung, Warensicherung und Sicherheitspersonal vermeiden. So berichten 95 Prozent der befragten Händler,

dass die Diebstahlrate an SCO-Kassen nicht höher sei als üblich.

Die Nutzungsraten der stationären SCO-Systeme liegen bei 5-55 Prozent, damit erreichen bereits 90 Prozent der befragten Händler ihre Zielsetzung von mehr als 10 Prozent. Im Bereich Self-Scanning liegen die Nutzungsraten derzeit zwischen 2 und 10 Prozent, sodass bis zur Erzielung der angestrebten 5-15 Prozent noch Potenzial nach oben bleibt. Dies liegt zum einen an der geringeren Verbreitung und zum anderen an den Authentifizierungs- und Registrierungsprozessen. Alle Händler sind sich einig, dass die primäre Intention, der Abbau von Warteschlangen in der Kassenzone, durch Self-Checkout erfüllt wird.

### Innovatives Image

Für den erfolgreichen Einsatz von SCO-Systemen spricht eine mögliche Produktivitätssteigerung von bis zu 40 Prozent auf gleicher Fläche und bei gleichen Kosten, gemessen am Verhältnis Kunden pro Stunde. Die zukunftsorientierten Kassenlösungen sorgen zudem für ein innovatives Image der Märkte und die Gewinnung zusätzlicher, meist technikaffiner Kunden.

Es bleibt allerdings zu beachten, dass die Umsetzung einer Self-Checkout-Lösung von zahlreichen organisatorischen Voraussetzungen abhängig ist. So ist die Scanfähigkeit des gesamten Sortiments zu gewährleisten, zudem erfordern bauliche Gegebenheiten im Geschäft immer eine marktindividuelle Konfiguration.

Der überwiegende Teil der Händler bewertet die Installation der SCO-Systeme als eine Investition in die Zufriedenheit des Kunden, sodass sich eine Vielzahl von Händlern im vergangenen Jahr bereit erklärte, auf den 4 Informationsveranstaltungen der Self-Checkout-Initiative ihre Erfahrungswerte zu teilen und interessierten Kollegen ihre Lösungen vorzustellen.

Für dieses Jahr hat die Self-Checkout Initiative bereits weitere Aktivitäten angestoßen. Neue Projekte wie eine ergänzende Erhebung zu Verbraucherakzeptanz und Anwendungserfahrungen von Self-Scanning-Systemen sowie eine Befragung der Mitarbeiter an SCO-Kassen und Self-Scanning-Systemen zur Veränderung der Kassenarbeitsplätze sind in Vorbereitung. Ein Sonderheft mit umfangreichen Praxisberichten ist darüber hinaus für Herbst 2016 in Planung.

Tiefere Ergebnisse sind in den EHI-Whitepapern zur Verbraucher- und zur Händlerbefragung dokumentiert und ebenso wie weitere Informationsmaterialien, u.a. Fallstudien, kostenfrei unter [www.self-checkout-initiative.de](http://www.self-checkout-initiative.de) erhältlich.

### MESSE-FÜHRUNG

## Die EHI SCO-Initiative auf der EuroCIS



Die EHI Self-Checkout Initiative lädt interessierte Händler zu einer kostenfreien SCO-Live-Führung auf der Messe EuroCIS in Düsseldorf ein. Hier erhalten Sie die Möglichkeit, den stationären Self-Checkout und das mobile Self-Scanning selbst auszuprobieren und offene Fragen mit Experten direkt vor Ort zu besprechen. Der themenbezogene Messerundgang findet am **23., 24. und 25. Februar 2016** von 11.30 bis ca. 13.30 Uhr statt.

Programm und Anmeldeöglichkeiten unter:  
[www.self-checkout-initiative.de/termine](http://www.self-checkout-initiative.de/termine)

[sauerwein@ehi.org](mailto:sauerwein@ehi.org)