



ÜBER 40% DER KUNDEN ENTSCHEIDEN SICH FÜR DAS SELF-SCANNING MIT DEM MC17T VON MOTOROLA SOLUTIONS IN SPITZENSTUNDEN

SUBITO SELF-SCANNING STEIGERT DAS EINKAUFVERGNÜGEN BEI MIGROS



Die Migros ist das grösste Einzelhandelsunternehmen der Schweiz. Die Migros-Gruppe ist in fünf strategische Geschäftsfelder tätig - Genossenschaftlicher Detailhandel, Handel, Industrie & Grosshandel, Finanzdienstleistungen und Reisen. Sie beschäftigt über 87.000 Mitarbeiter und erzielt einen Jahresumsatz von rund CHF 25 Milliarden. Die Migros ist laut einer neuen Studie von BrandAsset™ Valuator die bekannteste Marke unter Schweizer Konsumenten.

1997 lancierte die Migros die Kundenloyalitätskarte ‚Cumulus‘, die mittlerweile von ca. 2,7 Millionen Menschen genutzt wird – dies ist ein Drittel der Landesbevölkerung. Karteninhaber können jetzt zudem in einer wachsenden Anzahl von Filialen das Self-Scanning-System ‚Subito‘ benutzen.

In enger Zusammenarbeit mit der Firma Obrecht Technologie AG, dem Partner für die Einführung und Integration der Hardware, hat die Migros für Subito das Selbstbedienungsterminal MC17T von Motorola Solutions ausgewählt. Die Scanner sind robust, zuverlässig und leicht zu bedienen. Zudem hat sich das MC17 bereits bei anderen Retailer im Einsatz bewährt.

Die Einführung von Subito war ein durchschlagender Erfolg. Die Kunden nahmen die neue Technologie gut an und benutzen Subito jetzt mit grösster Selbstverständlichkeit: in Spitzenzeiten entscheiden sich über 40 % der Kunden für das Self-Scanning.

Mit Subito hat der Verbraucher den Kaufvorgang vollständig im Griff. Das System hat das Einkaufserlebnis für Kunden der Migros deutlich verbessert.

KUNDENPROFIL

Unternehmen

Migros

Standort

Hauptsitz Zürich
Geschäfte in der ganzen Schweiz

Branche

Einzelhandel

Partner

Obrecht Technologie AG

Motorola Solutions Produkte

- 11.000 MC17T Selbstbedienungsterminals – weitere werden eingesetzt
- Mobility-Service-Plattform MSP3

Anwendungen

- Mobiles Self-Scanning

FALLSTUDIE

MC17T: MIGROS SELF-SCANNING

„Subito ist ein kundenfreundliches Self-Scanning-System. Unsere Kunden haben jetzt freie Wahl, wie sie einkaufen wollen. Sie können ihre Artikel scannen, Preise prüfen, Werbeaktionen nutzen und die laufende Summe zur Bezahlung einsehen – und das alles auf Tastendruck. Der Kunde muss seinen Einkauf nicht mehr an der Kasse auspacken und Warteschlangen gehören der Vergangenheit an. Man spart Zeit und das gesamte Einkaufserlebnis wird entspannter. Unsere Kunden haben offenbar auf Subito gewartet: durchschnittlich nutzen 25% der Kunden das Self-Scanning System.“

Deshalb brauchten wir zuverlässige, robuste Geräte. Das MC17T von Motorola Solutions ist perfekt geeignet für das Self-Scanning und erfüllt alle Anforderungen, die wir an ein solches Gerät stellen.“

Hans Schwarz, Migros IT-Services

DIE HERAUSFORDERUNG

Der Migros war bewusst, dass andere Supermarktketten bereits Self-Scanning praktizierten. Und dass viele Kunden einen einfacheren und schnelleren Einkauf wünschten – ohne Warteschlange an der Kasse zu Spitzenzeiten.

Deshalb entschloss die Migros sich dazu, ein Pilotprojekt durchzuführen: Self-Scanning bei grösseren Einkäufen und Self-Checkout für den kleinen Einkauf. Für das Self-Scanning benötigte die Migros ein intuitiv zu bedienendes, benutzerfreundliches System, das an ihr ERP-System anknüpfen konnte. Ausserdem mussten die Scanner zuverlässig und robust sein und angenehm in der Hand liegen. Die einfache Bedienung durch Erstbenutzer jeden Alters musste gewährleistet sein. Zudem waren ein Hochleistungs-Akku, ein extrem effizienter Barcodescanner und eine starke WLAN-Konnektivität für effektive Datenübertragung erforderlich.

Im September 2011 wurden in neun Filialen 1.500 Self-Scanner des Typs MC17T installiert. Obwohl kaum für Subito geworben wurde, haben es 14 % der Kunden sofort benutzt und in Spitzenzeiten stieg dieser Wert auf über 25 %.

Die allgemeine Einführung begann 2012. Zur Zeit sind 11.000 Scanner des Typs MC17T in 60 Filialen in der ganzen Schweiz im Einsatz.

DIE LÖSUNG

Die von IBM entwickelte POS-Software VisualStore wird auf den MC17T installiert. So hat jedes MC17T volle mobile POS-Funktionalität, die einen effizienten und schnellen Einkaufs- und Bezahlvorgang ermöglicht. Die Terminals sind über das drahtlose Netzwerk mit dem ERP-System von Migros verbunden.

Mit dieser Technik wird der Kunde selbständig. Im Eingangsbereich scannt man seine Cumulus-Karte und kann einen MC17T von der Scannerwand nehmen. Der Barcode ausgewählter Produkte wird gescannt und die Artikel wandern direkt in die eigene Einkaufstasche. Der gesamte Einkauf wird über die intuitive Benutzeroberfläche und

die sechs Tasten des MC17T verwaltet. Der Kunde hat in Echtzeit stets Überblick über Artikel, Cumulus-Punktzahl und Ausgaben. Im Ausgangsbereich wird der Scanner zurückgegeben, die Cumulus-Karte an einer der Subito-Bezahlstationen gescannt und bargeldlos bezahlt.

Die Migros hat die Mobility-Service-Plattform MSP3 installiert, um die MC17T-Geräte vom Support-Zentrum in Dierikon/Luzern aus zu konfigurieren, verwalten und zu überwachen. Im Servicefall oder für Reparaturen bietet die Obrecht Technologie AG den First-Level-Support. Das Supportzentrum von Motorola Solutions in Brno ist für die endgültigen Reparaturen zuständig.

DAS ERGEBNIS

Die Kunden schätzen die Benutzung von Subito. Es ist die Ideallösung für alle, die immer noch in ihrer lokalen Filiale einkaufen möchten, aber einen schnelleren, mühelosen Einkauf wünschen. Mit diesem System schont der Kunde sein Budget und organisiert Einkauf und Einpacken. Der Bezahlvorgang ist zügig und einfach und benötigt im Durchschnitt nur 30 Sekunden. Und je mehr Kunden Subito benutzen, desto kürzer werden als positiver Zusatzeffekt die Warteschlangen an den normalen Kassen. Der Einkauf wird zum positiven Erlebnis.

Die MC17T-Selbstbedienungsterminals sind äusserst benutzerfreundlich, mit grossem Farbdisplay und Hochleistungs-Akku. Die robusten Geräte sind auch bei intensiver Nutzung in den Hochfrequenzzeiten sehr zuverlässig.

Das Self-Scanning-System befreit zudem einen Teil des Filialpersonals von herkömmlicher Arbeit an der Kasse und ermöglicht mehr Zeit für die Betreuung der Kunden. So wird die Dienstleistungsqualität auf der Verkaufsfläche gesteigert. Subito erhöht das Einkaufsvergnügen und führt damit zu einer Steigerung der Kundenzufriedenheit und Kundenbindung.

Die zentrale Konfiguration und Verwaltung der MC17Ts reduzieren Kosten, sparen Zeit und erlauben eine einfache Systementwicklung.

Ende 2014 wird Subito in über 160 Filialen verfügbar sein.



Vorteile

- Verbesserung des Einkaufserlebnisses
- Schnellerer Einkauf
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der sich daraus ergebenden Kundenbindung
- Verbesserung der Kundenzufriedenheit und der sich daraus ergebenden Kundenbindung
- Gesteigerte Dienstleistungsqualität

www.motorolasolutions.com

Weitere Informationen zur Serie MC17 finden Sie im Internet unter www.motorola.com/MC17 oder in unserer globalen Kontaktliste unter www.motorola.com/enterprisemobility/contactus.

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS und das stilisierte M-Logo sind Marken oder eingetragene Marken von Motorola Trademark Holdings, LLC und stehen unter Lizenz. Alle anderen Marken sind Eigentum der jeweiligen Besitzer. © 2013 Motorola Solutions, Inc. Alle Rechte vorbehalten.

