



Wahl-Freiheiten

Alternativen bieten und den Kunden frei entscheiden lassen: So lautet ein Geschäftsprinzip des deutschen **C&C-Händlers Fegro/Selgros**. Dazu gehört auch die Wahl zwischen SB und Bedienung am Checkout.

Die meisten Kunden begleichen ihre Rechnung in bar oder per EC-Karte. Fegro/Selgros, zweitgrößter Cash & Carry-Händler in Deutschland, akzeptiert aber auch Kreditkarten und bietet darüber hinaus die Möglichkeit, per Banklastschrift, per terminierter Lastschrift oder sogar per Verrechnungsscheck zu bezahlen. »Wir schaffen die Alternativen, der Kunde entscheidet.« So beschreibt CIO Holger Schmied das Service-Konzept des Großhändlers, der zur Coop Schweiz gehört. Unter dem Namen »trans-Gourmet Holding S.E.« bündeln die beiden Unternehmen ihre internationalen Cash & Carry-Geschäfte und Food Services. Wahlfreiheit der Kunden auch beim Scannen: Neben den bedienten Kassenslinien führt Segro/Felgros sukzessive SB-Check-

out-Lösungen ein. In den bis zu 11.000 Quadratmeter großen Märkten mit im Schnitt zehn Checkout-Linien werden dabei üblicherweise zwei bediente Kassen durch drei bis vier SB-Stationen ersetzt. Damit verschafft Fegro/Selgros seinen Kunden eine zusätzliche, einfache und schnelle Alternative zum bedienten Checkout.

Projekt in 20 Märkten

Per Ende 2010 waren 17 Märkte mit den Systemen ausgerüstet – weitere Installationen sind für dieses Jahr geplant. Technologie-Partner von Fegro/Selgros ist Wincor Nixdorf. Der Paderborner Spezialist für Retail- und Banking-Lösungen geht nach einem ganzheitlichen Advanced Checkout-Konzept vor: Die Prozesse an der Kasse werden detailliert analysiert,

und auf dieser Basis wird die optimale Kombination von bedienten Kassen und SB-Stationen entwickelt. Die Lösung bei Fegro/Selgros ist auch darauf angelegt, den schnellen Checkout bei kleineren Einkäufen zu ermöglichen. An den kompakten Scan & Bag-Terminals kann der Kunde den gesamten Prozess problemlos und zügig abwickeln: Über einen Scanner erfasst er die Ware und bezahlt entweder per Kreditkarte, EC-Karte oder in bar. Sofern er die Lastschrift bevorzugt, wählt er eine traditionelle Kasse.

Insgesamt werden bei Fegro/Selgros in zunächst 20 Märkten 54 Terminals der Serie POS Tower 100 Scan & Bag sowie 18 POS Tower 150R installiert – diese sind zusätzlich mit Modulen für das Cash Recycling ausgestattet. In zwei der Märkte wurden außerdem zwei

»Die Kundenakzeptanz überzeugte uns, und die Installationen führten zu einer deutlichen Entzerrung und Beschleunigung am Checkout.«

Holger Schmied · CIO Fegro/Selgros



Die Kunden haben die Wahl zwischen bedienten Kassenlinien, SB-Checkout oder mobilem Scanning.



nem BEETLE/M ausgerüstet ist. Den im Rahmen dieses Projektes bestückten 20 Märkten könnten weitere folgen: Fegro/Selgros ist an insgesamt 78 Standorten präsent – neben 44 in Deutschland auch zwölf in Polen, 18 in Rumänien und vier in Russland. Getestet wurde die SB-Lösung ab dem Jahr 2007 in zunächst zwei Pilotmärkten in Hamburg und am Stammsitz in Neu-Isenburg. »Die Kundenakzeptanz überzeugte uns, und die Installationen führten zu einer deutlichen Entzerrung und Beschleunigung am Checkout«, so CIO Holger Schmied. Dort wie in den weiteren bislang ausgerüsteten Märkten nutzen rund 20 Prozent der Kunden die SB-Systeme. Weil vorwiegend kleinere Warenkörbe über die Terminals gehandelt werden, liegt der Umsatzanteil niedriger, bei rund 15 Prozent.

Entscheidung für Flexibilität

Modularität, absolute Zuverlässigkeit und hohe Bedienerfreundlichkeit der Systeme: Damit punktete Wincor Nixdorf im Auswahlverfahren von Fegro/Selgros. Ausschlaggebend allerdings war die Flexibilität der Software TPiSCAN aus der TP Application Suite. Verantwortlich dafür ist insbesondere die intelligente POS-Adapter-Schnittstelle, die den Datenaustausch zwischen den SB-Systemen und der POS-Applikation von Fegro/Selgros sicherstellt. Die offene Softwareschnittstelle und intelligente Tools erlauben somit eine einfache Einbindung unternehmensspezifischer POS-Systeme. Dadurch entfallen aufwändige Integrationen in bestehende Systemlandschaften, damit wird auch eine hohe Zuverlässigkeit im Live-Betrieb sichergestellt. Die Märkte von Fegro/Selgros führen rund 25.000 Food- und rund 28.000 Non Food-Artikel, zugeschnitten auf die Bedürfnisse von Gastronomen, Händlern und anderen Gewerbetreibenden. Die Wahlfreiheit der Kunden also ist groß, beim Sortiment wie beim Checkout-Prozess. Fegro/Selgros jedenfalls begreift sich als Dienstleister, der dem Kunden ein möglichst großes Spektrum an Alternativen bietet.

www.fegro-selgros.de

Pay Tower 100 als reine SB-Bezahlterminals aufgestellt. Mit der (räumlichen) Trennung zwischen Scannen und Bezahlen testet Fegro/Selgros damit eine weitere Variante, um den Checkout-Prozess zu erleichtern.

Die Kundenakzeptanz überzeugt

Der POS Tower 100 ist eine SB-Kasse, an der der Kunde seinen gesamten Checkoutprozess eigenständig durchführt, ohne dabei auf die Hilfe einer Kassierkraft angewiesen zu sein. Er scannt selbst, legt die gescannten Waren auf der nebenstehenden Waagenplattform – in dort gegebenenfalls bereitgestellten Tüten – und zahlt anschließend seinen Einkauf bar oder per Kartenzahlung direkt am System. Bei Fegro/Selgros werden die Terminals an einer Attendant-Station überwacht, die mit ei-

PRAXIS-CHECK

Self Checkout-Systeme bei Fegro/Selgros

Mit der Installation von Self-Checkout-Terminals verfolgt das zweitgrößte deutsche C & C-Handelsunternehmen die Ziele,

- Kunden mit kleineren Warenkörben eine schnelle und bequeme Checkout-Alternative zu bieten;
- den bestehenden Bezahlmöglichkeiten durch die automatisierte Bezahlung eine weitere Variante hinzuzufügen;
- den Checkout-Prozess in Spitzenzeiten zu entzerren;
- die Mitarbeiter an den Kassen zu entlasten und dadurch den Kundenservice weiter zu verbessern