

# Smart, Easy, IKEA



**Zwischenbilanz nach gut einem Jahr: Die SB-Express-Checkouts in den 43 deutschen IKEA-Einrichtungshäusern werden von den Kunden bestens angenommen. Die schwedische IKEA-Zentrale prüft weitere Installationen in Europa und in Asien.**

International hat kaum ein Handelsunternehmen mehr Erfahrung mit SB-Kassen gesammelt als IKEA. In zwischenzeitlich 14 europäischen Ländern, dazu in Australien und in den Vereinigten Staaten ist die Technologie installiert – überall mit Wincor Nixdorf als Partner, abgesehen von den USA. Die Kundenakzeptanz und die SB-Anteile am Umsatz bewegen sich quer über die Länder zwischen 35 und 50 Prozent.

Die höchsten Akzeptanzquoten erzielen die Schweden dabei in ihrem Heimatland, außerdem in Frankreich und in Großbritannien. In der Schweiz und in Deutschland war man anfangs etwas skeptisch, wie die Technologie

angenommen wird. „Aber auch hier gleichen sich die Akzeptanzquoten schnell an das durchschnittliche Niveau an“, berichtet Holger Apel, verantwortlich für die technische Entwicklung im Bereich Customer Relations bei IKEA Deutschland. Die IKEA-Zentrale in Schweden prüft weitere Installationen, auch in Asien. „Dort allerdings müssen wir besonders genau hinschauen, denn Wünsche und Verhalten der asiatischen Kunden unterscheiden sich deutlich von denen europäischer Kunden“, so Holger Apel.

Bei der Neukonfiguration der Kassenlinien geht das schwedische Möbelhaus weitgehend nach einheitlichem Schema vor. Üblicherwei-

se wird in den Märkten die Hälfte der im Schnitt 28 traditionellen Kassenplätze abgebaut und jeweils zwei Bediener-Plätze durch eine Vierer-Gruppe von Express-SB-Kassen ersetzt. Unter dem Strich stehen den Kunden somit ein Drittel mehr Kassenplätze zur Verfügung als zuvor. Die SB-Terminals sind auf den schnellen Bezahlvorgang bei kleineren Einkäufen mit bis zu 15 eher geringvolumigen Artikeln ausgerichtet – also beispielsweise für Kleinmöbel, Gardinen oder andere Einrichtungsaccessoires.

Bezahlen kann der IKEA-Kunde im SB-Bereich generell nur per Karte, entweder mit einer Debit-Karte oder mit der „IKEA Fami-



Holger Apel, bei IKEA Deutschland verantwortlich für die technische Entwicklung im Bereich Customer Relations.

ly“-Bezahlkarte. Weil auch Möbelhaus-Kunden bei kleineren Warenkörben zur Barzahlung tendieren, wollen die Schweden damit einen sanften Umerziehungsprozess in Gang setzen und die Kunden zur Kartenzahlung animieren.

### Individuell für IKEA

In Deutschland hat IKEA die Lösung im Oktober 2008 in den Häusern Dresden und Sindelfingen pilotiert. Der flächendeckende Rollout in allen 45 Einrichtungshäusern wurde im Juli 2009 abgeschlossen. Hier wie in Australien und in den anderen eurasischen Ländern setzen die Schweden auf die High Tech-Kompetenz von Wincor Nixdorf. Das weltweit agierende Unternehmen mit Stammsitz in Paderborn hat dazu seine Basislösung speziell nach

den individuellen Vorgaben und Wünschen von IKEA konfiguriert.

So fehlen die üblicherweise an solchen Terminals vorgesehenen Module für die Bargeld-Eingabe, dafür wurde das Karten-Modul auch für die Akzeptanz der IKEA-Kundenkarte präpariert. Insgesamt richtet sich das gesamte Design der Express-Terminals an der IKEA-Philosophie aus: smart, schnell und einfach. Das betrifft den ergonomisch ausgerichteten Scan-Vorgang ebenso wie die speziell angepasste Touchscreen-Oberfläche, die den Benutzer in leicht nachvollziehbaren Schritten durch den Checkout-Prozess führt.

Smart ist die Lösung auch für IKEA selbst: Denn sie läuft auf der gleichen Hardware-Plattform wie die traditionellen Kassen. Dies vereinfacht die Integration sowie die Steuerung, Bedienung und Wartung der SB-Termi- ▶



## IKEA

■ **Historie:** Anno 1943, im Alter von 17 Jahren, gründete Ingvar Kamradt das Unternehmen IKEA im kleinen Dorf Agunnaryd in Schweden.

■ **Umsatz:** Der IKEA-Konzern hat 123.000 Mitarbeiter in 39 Ländern. Sie verteilen sich auf Bereiche wie Einkauf, Distribution, Großhandel, Sortiment, Retail und Supportfunktionen sowie die Swedwood Produktionsgruppe. Im Jahr 2009 erzielte IKEA einen Umsatz von mehr als 21,5 Milliarden Euro. Die fünf Länder mit dem höchsten Umsatz sind Deutschland (16 % Anteil), USA (11 %), Frankreich (10 %), Großbritannien und Italien (jeweils 7 %).

■ **IKEA Deutschland:** Die IKEA Deutschland GmbH & Co. KG schloss das Geschäftsjahr mit einem Umsatz von 3,34 Milliarden Euro ab. Im Vergleich zum Vorjahr bedeutet das einen Zuwachs von 2,3 Prozent. Das Unternehmen verfügt über 45 Standorte in Deutschland. In Berlin-Lichtenberg wird voraussichtlich im Winter 2010 ein weiteres Haus eröffnet. In Deutschland beschäftigt IKEA knapp 14.000 Mitarbeiter.

► [www.ikea.com/de](http://www.ikea.com/de)

nals und reduziert somit die Investitions- und Servicekosten. „Die Systeme arbeiten weitestgehend zuverlässig und störungsfrei“, berichtet Holger Apel. An den traditionellen Bediener-Plätzen bei IKEA sind Beetle-Kassensysteme installiert, die von der Linux-basierten Kassensoftware „Calypso“ gesteuert werden – beides sind ebenfalls bewährte Lösungen von Wincor Nixdorf.

Auch ein Jahr nach Installation der Systeme stehen in den Kassenzonen noch Mitarbeiter bereit, um die Kunden bei Bedarf zu unterstützen. Dabei begutachten die „Koordinatoren“ vor der Kassenlinie die Warenkörbe, fragen nach der gewünschten Zahlungsart und empfehlen den Kunden wenn möglich die Benutzung der SB-Terminals. Mit ihrer „Schleuser“-Tätigkeit sorgen sie dafür, dass die Checkouts möglichst gleichmäßig ausge-

lastet sind und so die Wartezeiten minimiert werden. Außerdem stehen sogenannte „Attendants“ bereit, wenn Kunden nach Unterstützung beim Checkout-Prozess selbst suchen – was allerdings zunehmend seltener vonnöten ist. „Die meisten Kunden gehen inzwischen schnell und routiniert mit den Terminals um“, beobachtet Apel.

## Bessere Performance

In der Startphase 30, nach rund einem Jahr über 40 Prozent der deutschen IKEA-Kunden nutzen den SB-Express-Checkout – von Kunden „quer über alle Altersklassen, ohne signifikante soziodemografische Unterschiede.“ Damit werden an die 35 Prozent des Umsatzes über die Terminals abgewickelt. „Es besteht zwar noch Luft nach oben, aber rund ein Jahr

nach der Installation liegen wir mit diesen Quoten genau im Ziel und sind sehr zufrieden“, freut sich Holger Apel.

Parallel dazu sind die Durchschnittsbons leicht angestiegen – auch Kunden mit größeren Warenkörben nutzen also zunehmend den SB-Checkout. Und nicht zuletzt haben sich die Wartezeiten reduziert: Deutlich mehr IKEA-Kunden geben laut regelmäßig stattfindender Befragungen an, mit der Kassenabwicklung „zufrieden“ oder „sehr zufrieden“ zu sein.

Bleibt nur noch eine Baustelle: Seit Einführung der SB-Terminals stieg der Anteil am Gesamtumsatz, der per unbar bezahlt wird, lediglich um rund einen Prozentpunkt. Holger Apel: „Dieser Wert ist durchaus ausbaufähig – wir glauben, dass auf Sicht eine Steigerung der unbaren Zahlungen um vier bis fünf Prozentpunkte möglich ist.“ ■