

NEUE ÄRA AM CHECKOUT.

PROZESSOPTIMIERUNG IM HANDEL DURCH NEUES
»360 SCAN PORTAL« VON WINCOR NIXDORF.

Als weltweit erster IT-Anbieter bringt Wincor Nixdorf einen automatischen Scanner von Waren in den Supermarkt. Das »360 Scan Portal« markiert den Einstieg in eine »kleine« Revolution am Checkout im Handel.

Schon auf der Messe »Wincor World« im Januar 2011 stand das »360 Scan Portal« im Mittelpunkt des Interesses: Nach jahrelanger intensiver Entwicklungsarbeit stellte Wincor Nixdorf dort die weltweit erste praxistaugliche Automatic-Scanning-Lösung vor. Die neue Generation des automatischen Scannens geht weit über bisher bekannte Tunnelscanner hinaus und verbindet das traditionelle Einkaufen mit einer schnellen Abwicklung beim Checkout. Wartezeiten an der Kasse können vermieden werden. Gleichzeitig bietet das System dem Kunden ein neues positives Einkaufserlebnis.

MEHR ZEIT FÜR KUNDENSERVICE.

Nur wenige Monate nach der Wincor World wird die Lösung in der Praxis getestet. ICA, eines der größten Handelsunternehmen Schwedens, und die deutsche REWE Group fahren erstmals Pilotprojekte, um die Prozesse zu evaluieren und um die Kundenakzeptanz zu testen. »Das Ende der Pilotphasen wird eine neue Ära am Checkout einläuten, in der das manuelle Erfassen der Ware im Bereich der schnell drehenden Artikel des täglichen Bedarfs weitgehend

automatisiert werden kann«, erklärt Werner Kliem, Projektleiter bei Wincor Nixdorf. Durch die neue Lösung werden Mitarbeiter von der zeitraubenden und anstrengenden Warenerfassung entlastet und können sich verstärkt dem Kundenservice widmen.

TESTLAUF IN SCHWEDEN.

In einem MAXI-Verbrauchermarkt in Botkyrka, südlich von Stockholm, hat das schwedische Handelsunternehmen ICA die Lösung installiert. Der Kunde agiert dort nahezu wie gewohnt: Über ein Kunden-



display wird er aufgefordert, seine Artikel einzeln auf das Transportband zu legen. Per Band werden die Waren durch den aufgesetzten 360-Grad-Scanner transportiert und dann vollautomatisch anhand des Barcodes erfasst. Der Kunde beendet das Scannen und den Bandvorlauf, indem er ein Display berührt. Schließlich wird er aufgefordert, eventuelle Pfandgeldrückgaben zu registrieren, und bezahlt dann per Karte, bevor er seine Waren nimmt. Große und sperrige Artikel wie Getränkekisten können im Einkaufswagen verbleiben und werden von der Ser-

vicekraft manuell eingescannt. Der Bezahlprozess kann entweder in das System integriert oder separat über ein Bezahlterminal abgewickelt werden.

VIELVERSPRECHENDER PRAXISTEST BEI REWE.

Ähnlich sehen die Prozesse im REWE Center der deutschen Stadt Zülpich, südwestlich von Köln, aus. Dort ist, exakt in der Mitte der sieben Kassenlinien, das »360 Scan Portal« installiert. Die Bedienung des Portals erschließt sich dem Kunden intuitiv. Die

einzelnen Schritte werden ihm aber auch anhand eines kurzen Animationsfilms auf einem Wanddisplay nachvollziehbar erläutert. »Schon nach kurzer Zeit gingen die meisten Kunden sehr routiniert mit dem System um«, beobachtet Claus Deichsel, Bereichsleiter warenwirtschaftliche Prozesse bei der REWE Markt GmbH. Und das Interesse der Kunden ist groß. Dass im REWE Center eine Weltneuheit auszuprobieren ist, sprach sich in Zülpich schnell herum. Der Markt konnte daher auch viele interessierte Neukunden begrüßen.

SCANRATE IM MITTELPUNKT.

In der ersten Phase des Livebetriebs, die bis zum Jahresende angesetzt ist, steht die Optimierung der Artikelerfassung im Fokus. »Wir erreichen momentan eine Leserate von deutlich über 90 Prozent, streben aber eine Quote von 98 bis 99 Prozent an«, berichtet Deichsel. Hierzu arbeiten Wincor Nixdorf und Datalogic mit Hochdruck an einer immer weiter optimierten Lesetechnologie. Darüber hinaus soll auch die vollständige Erfassung einzelner »Problem-

artikel« noch weiter verbessert werden. Wie auch bei der manuellen Erfassung erweisen sich beispielsweise EAN-Codes auf zerknitterten Folienverpackungen zuweilen als schwerer erkennbar. Dann signalisiert das System mit einem Foto auf dem Kassendisplay, dass der Artikel nicht zweifelsfrei identifiziert werden konnte und von der Service-Kraft manuell gescannt werden muss. »Wir sind optimistisch, dass wir diese Herausforderungen in den Griff bekommen und dadurch die Scanrate auf ein noch höheres Niveau heben können«, zeigt sich REWE-Bereichsleiter Claus Deichsel überzeugt.

REIBUNGSLOSE SYSTEMINTEGRATION.

Die Wincor Nixdorf-Software-Lösung TPISCAN sorgt mit ihrer intelligenten Schnittstelle dafür, dass das neue System problemlos in die Kassensoftware der REWE Markt GmbH integriert werden konnte. TPISCAN ist Teil der TP Application Suite, einer einheitlichen, umfassenden und international verfügbaren Software-Plattform. »Nach einigen kleineren Feinjustierungen ist der automatische Checkout voll in die Standardprozesse an den REWE-Kassen eingebunden«, so Werner Kliem von Wincor Nixdorf.

KUNDENFREUNDLICHE AUSRICHTUNG.

Parallel zur weiteren Optimierung der Erfassungsrates arbeiten die Pilotpartner daran, die Geschwindigkeitsvorteile in den Prozess einzubinden und den gesamten Checkout-Vorgang optimal auf die Kundenbedürfnisse auszurichten. Das »360 Scan Portal« kann circa 60 Artikel pro Minute verarbeiten – dieses Potenzial soll bestmöglich ausgeschöpft werden.

Mitte 2012, so der Plan, will REWE abschließend belastbare Erkenntnisse über Technik, Prozesse, Kundenverhalten, Rentabilität und Rationalisierungseffekte vorlegen.



Wir leisten Pionierarbeit.

Claus Deichsel, Bereichsleiter warenwirtschaftliche Prozesse bei der REWE Markt GmbH, über erste Erfahrungen mit dem »360 Scan Portal«.

Wie lautet Ihr Zwischenfazit nach sechs Monaten?

Lassen Sie es mich ganz deutlich sagen: Wir leisten hier erfolgreiche Pionierarbeit an einem absolut innovativen System, das weltweit erstmals in der Praxis erprobt wird. Wir sammeln noch Erfahrungen. Allerdings sind die Potenziale des automatischen Scanners schon klar und deutlich erkennbar.

Wie sehen die Kassenlinien im Jahr 2015 aus?

Sie könnten aus einem intelligenten Mix aus bedienten Kassen und automatischen Kassen bestehen. Wenn die Technik ausgereift ist, könnte ein Mitarbeiter den Service und die Überwachung von drei automatischen Kassensplätzen übernehmen.

... um damit Kostensparpotenziale zu realisieren?

Selbstverständlich ist es das langfristige Ziel, manuelle Prozesse an der Kasse zu reduzieren und die Mitarbeiter zu entlasten, um sie auch für anderweitige Tätigkeiten, zum Beispiel zur Optimierung der Kundenservices, einsetzen zu können. Unsere Mitarbeiter stehen der Lösung aufgeschlossen gegenüber und verstehen, dass wir auf Innovationen setzen müssen, um uns langfristig vom Wettbewerb absetzen zu können.

Dazu gilt es noch Herausforderungen zu meistern?

Ja, natürlich. Das gilt für jede Innovation, die ihre Praxistauglichkeit unter Beweis stellen muss. Dazu gehört zwingend eine höchstmögliche Erfassungsrate.

Die Chancen dafür stehen gut?

Davon bin ich überzeugt. Wir müssen uns noch viele Einzelprozesse genau anschauen und weiter nach optimalen Lösungen suchen. Unter dem Strich aber hat diese Technik das Potenzial, den Durchsatz zu erhöhen und die Wartezeiten zu reduzieren. Dies nutzt dem Kunden – außerdem kann innovative Technik für ihn auch Teil eines positiven Einkaufserlebnisses sein. Ich bin deshalb zuversichtlich, dass es uns zusammen mit Wincor Nixdorf gelingt, eine kleine Revolution am Checkout auszulösen.