



# Schneller mit SB-Kassen

Im September 2011 entschloss sich **Waitrose**, das am schnellsten wachsende Einzelhandelsunternehmen Großbritanniens, Selbstbedienungstechnologie von Wincor Nixdorf in einem Großteil seiner Filialen im Land zu implementieren.

Im Rahmen des Vertrags wird Wincor Nixdorf für alle Waitrose-Supermärkte und die stetig wachsende Anzahl an Convenience Stores Selbstbedienungskassen und Services bereitstellen. Durch die Implementierung der SB-Kassen will Waitrose die Transaktionszeiten beschleunigen, Warteschlangen verkürzen, den von traditionellen Kassen beanspruchten Platz reduzieren und letztendlich das Einkaufserlebnis insgesamt verbessern.

## Investition in den Kundenservice

Waitrose hatte die Lösungen von Wincor Nixdorf bereits zuvor in ausgewählten Filialen getestet. Nachdem der Einzelhändler sowohl Mitarbeiter als auch Kunden mit der neuen Technologie vertraut gemacht hat, werden inzwischen mindestens 20 Prozent aller Transaktionen über SB-Terminals abgewickelt, wobei dieser Wert in einigen innerstädtischen Standorten deutlich höher ausfällt. Hierdurch konnten die Wartezeiten verkürzt werden, sodass Waitrose nun in der Lage ist, sich noch mehr auf die Kunden und den erstklassigen Service zu konzentrieren, für den das Unternehmen bekannt ist.

»Die bisherigen Ergebnisse sind sehr vielversprechend, und wir freuen uns darauf, diesen Service noch mehr Kunden bereitstellen zu können«, so Graham Heald, Director of Retail Services bei Waitrose. »Ein exzellenter Kundenservice ist für den Erfolg unseres Unter-



## PRAXIS-CHECK

Waitrose steigert das Einkaufserlebnis durch:

- verkürzte Wartezeiten für die Kunden
- mehr Zeit für den Kundenservice
- alternative Bezahloptionen

nehmens von zentraler Bedeutung, und die Transaktionsgeschwindigkeit spielt dabei eine wichtige Rolle, ebenso wie eine große Auswahl an verschiedenen Möglichkeiten, die Transaktionen abzuwickeln. Diese Technologie bietet den Kunden eine alternative Bezahloption. Sie ist schnell und leicht zu bedienen und stellt zugleich sicher, dass der Weg durch die Filiale vom Eingang bis zur Kasse reibungslos abläuft. Unsere Kunden erwarten stets den höchsten Standard. Daher haben wir uns eingehend mit der Technologie befasst und schließlich die Lösung ausgewählt, die den besten Service für unsere Kunden bietet.«

## Das Einkaufserlebnis steigern

Die Implementierung von SB-Technologie ist Teil einer strategischen Initiative, mit der Waitrose seinen Kunden die Bezahlung über verschiedene Szenarien ermöglichen will. Das Ziel ist, die neuesten technologischen Innovationen zu nutzen, um das Einkaufserlebnis zu verbessern und mehr Auswahl beim Checkout zu bieten.

[www.waitrose.com](http://www.waitrose.com)