



MOTOROLA SOLUTIONS UND FENERBERG FÜHREN ERSTE TRAGBARE SELF-SCANNING-LÖSUNG IM DEUTSCHEN LEBENSMITTELEINZELHANDEL EIN



DAS UNTERNEHMEN: FENERBERG LEBENSMITTEL GMBH

Die Feneberg Lebensmittel GmbH ist ein regionales Einzelhandelsunternehmen mit angeschlossenen Verarbeitungs- und Veredelungsbetrieben für Lebensmittel. In der Region Allgäu, Oberschwaben und Oberbayern betreibt die Lebensmittelkette 14 Verbrauchermärkte mit einer Fläche von jeweils über 2.500 Quadratmetern sowie 67 Supermärkte mit einer Größe von bis zu 1.200 Quadratmetern. In den Märkten, den Fleisch- und Bäckereiwarenproduktionen mit eigenen Verkaufsstellen sowie den Restaurants, den Systemküchen und im Catering sind insgesamt 3.800 Mitarbeiter tätig. Das 1947 gegründete Unternehmen legt einen Schwerpunkt auf den Verkauf von hochwertigen und möglichst regional hergestellten Lebensmitteln.

KUNDENPROFIL

Firma
Feneberg Lebensmittel GmbH
Kempten, Deutschland

Technologiepartner
Re-Vision BV, Sitz in Holland
ABC Retail GmbH,
Sitz in Bietigheim-Bissingen

Branche
Einzelhandel

Lösung

- Portable Shopping System mit tragbaren Motorola MC17 Handscannern

Vorteile

- Vermeidung von Warteschlangen
- Verbessertes Kundenservice und Einkaufskomfort
- Stärkung der Kundenbindung
- Entlastung der Mitarbeiter an der Kasse



Mit dem Portable Shopping System von Motorola gelingt es Feneberg, seinen Kundenservice entscheidend zu verbessern und Verbrauchern ein zukunftsweisendes Einkaufserlebnis zu bieten. Dies festigt die Kundenbeziehungen und versetzt Feneberg in die Lage, neue Kundengruppen zu erschließen.

DIE HERAUSFORDERUNG:

Beschleunigung des Kassenvorgangs, verbesserter Kundenservice und die Entlastung der Mitarbeiter an der Kasse

Kunden stehen für die süddeutsche Einzelhandelskette Feneberg an erster Stelle. Das Unternehmen arbeitet kontinuierlich daran, seinen Verbrauchern einen optimalen Einkaufskomfort zu bieten. Dazu gehört vor allem, lange Wartezeiten an den Kassen zu minimieren. Die Vermeidung von Warteschlangen trägt nachweislich zur Kundenbindung und damit zur Umsatzsteigerung bei. Eine aktuelle Untersuchung des EHI Retail Institutes hat ergeben, dass Wartezeiten an Kassen zu den wichtigsten Kriterien für die Beurteilung der Einkaufsstätte gehören. Machen Kunden hier schlechte Erfahrungen, fällt dieser Eindruck auf den gesamten Supermarkt zurück. Der möglichst effiziente und schnelle Abschluss eines Einkaufs spielt daher eine große Rolle für die Kundenzufriedenheit.

Um den Kundenservice zu erhöhen, suchte Feneberg nach einer geeigneten Lösung, die den Kunden ein besonderes Einkaufserlebnis bietet. Die Lösung sollte den Funktionsumfang eines stationären Bezahlsystems mit der Flexibilität eines portablen Shopping-Systems vereinen. Zudem sollten die Kunden während des gesamten Einkaufsprozesses begleitet werden – von der Produktwahl bis zum Checkout.

DIE LÖSUNG:

Portables Shopping-System auf Basis des tragbaren Selbstbedienungsterminals MC17 von Motorola

Bei der Suche nach einer passenden Lösung entschied sich Feneberg für die portable Self-Scanning-Lösung von Motorola. Damit ist die süddeutsche Lebensmittelkette das erste Unternehmen im deutschen Einzelhandel, das eine portable Shopping-Lösung im Regelbetrieb einsetzt. Kernstück dieses Portable Shopping Systems (PSS) ist das tragbare Selbstbedienungsterminal MC17 von Motorola. Das MC17 ist intuitiv bedienbar und liegt durch seine ergonomische Bauweise besonders leicht in der Hand. Darüber hinaus ermöglicht das Gerät eine zuverlässige Datenerfassung durch einen leistungsstarken, integrierten Barcodescanner. Ein weiteres wichtiges Kriterium für die Zusammenarbeit mit Motorola war das umfassende Know-how des Unternehmens. So verfügt Motorola durch zahlreiche Projekte bei europäischen Handelsketten wie Tesco, Carrefour, Coop oder ICA über langjährige Erfahrung bei der Implementierung tragbarer Shopping-Systeme im Einzelhandel. Motorola führte die neue Lösung bei Feneberg im September 2010 gemeinsam mit seinen Partnern Re-Vision und ABC Retail ein, die auf die Entwicklung von Software und Anwendungen für den Einzelhandel sowie auf die damit zusammenhängenden IT-Prozesse spezialisiert sind.

Feneberg setzt insgesamt 120 Handscanner unter dem Namen „Scanni“ ein, davon 80 Geräte am Hauptsitz in Kempten und 40 in Dietmannsried. Um die neue Self-Scanning-Lösung nutzen zu können, identifiziert sich der Kunde vor dem Einkauf mit seiner Feneberg-Einkaufskarte an der zentralen MC17-Ausgabestelle im Eingangsbereich. Die Station, an der die tragbaren Selbstbedienungsterminals nicht nur aufbewahrt, sondern gleichzeitig aufgeladen werden, zeigt dem Konsumenten daraufhin automatisch das nächste verfügbare Gerät an. Der Kunde entnimmt den Scanner und startet seinen Einkauf wie gewohnt.

Auf dem Weg durch den Feneberg-Supermarkt wählt er Produkte aus, scannt deren Barcodes ab und legt die Waren direkt in seinen persönlichen Einkaufskorb. Bei Stückware wie Obst oder Gemüse wird der Strichcode am Regal eingelesen und die entsprechende Menge eingegeben. Über die Plus- und Minustasten auf dem MC17-Display lassen sich Waren auch mehrfach erfassen oder löschen, wenn sie wieder zurück ins Regal gestellt werden. Auch Getränkeflaschen und -kisten mit Pfand sind auf diese Weise auswählbar. Über das Display des tragbaren Selbstbedienungsterminals erhalten Feneberg-Kunden außerdem jederzeit einen aktuellen Status ihrer Zwischen- und Endsumme sowie eine Übersicht über ihre Feneberg-Treuepunkte.

Um seinen Einkauf abzuschließen, hat der Kunde mit dem Portable Shopping System zwei Möglichkeiten: Er kann an der herkömmlichen Kasse auschecken und bezahlen, indem er das MC17 der Kassiererin zum Auslesen der Gesamtsumme übergibt. Alternativ kann er selbstständig einen stationären Kassensystemen dafür nutzen. Bei der Registrierung des Scanners wird dort die Endsumme ausgelesen und der Kunde begleicht seine Rechnung. Entscheiden sich Käufer erst am Checkout für die Nutzung des MC17, ist dies ebenfalls flexibel möglich. Im Kassenbereich steht eine Express-Wand mit zusätzlichen Handscannern und Waagen bereit, so dass der Kunde jederzeit auch die Möglichkeit hat, das System spontan zu verwenden.



Scannen der Produkte mit dem Motorola MC17



DIE VORTEILE:

Schnelles und komfortables Einkaufen für Kunden, Entlastung von Mitarbeitern an der Kasse, besserer Kundenservice und effizientere Prozesse für Feneberg
Die Einführung der Portable-Shopping-Lösung von Motorola bringt sowohl für die Kunden als auch für die Feneberg-Mitarbeiter und das Unternehmen selbst deutliche Vorteile.

Da die Kunden ihre Produkte bereits während des Einkaufs selbst einscannen und anschließend direkt in ihre persönliche Einkaufstasche legen, entfällt für sie das mühsame Herausnehmen der Ware im Kassensbereich. Das führt zu einer deutlichen Zeitersparnis beim Einkaufen. Der direkte Verbleib der Ware im Einkaufskorb der Kunden ist auch der entscheidende Vorteil gegenüber dem alleinigen Einsatz von stationären Checkout-Terminals, an denen die Kunden am Ende ihres Einkaufs alle Produkte noch einmal ausladen und selbst scannen müssen. Mit der Portable-Shopping-Lösung von Motorola können Kunden ihren Einkauf deutlich schneller, stressfreier und komfortabler abschließen. Über das große, übersichtliche Display des MC17 haben sie außerdem jederzeit einen aktuellen Überblick über ihre Einkaufssumme und ihre Feneberg-„VonHier“-Treuepunkte.

Das bisherige Feedback der Konsumenten ist erfreulich für Feneberg: „Der Handscanner ‚Scanni‘ wird sehr positiv von den Kunden angenommen. Bereits vier Wochen nach dem Start des Systems im September 2010 erwirtschaftet Feneberg zehn Prozent seines Umsatzes über das Portable Shopping System.

50 bis 70 Prozent der ‚Scanni‘-Nutzer bezahlen zudem am Kassensystem – eine deutliche Entlastung unserer stationären Kassen. Mit diesem Ergebnis und der guten Kundenresonanz sind wir sehr zufrieden“, erklärt Detlev Klerke, Geschäftsführer der EDV Service GbR, dem EDV-Dienstleister der Feneberg Lebensmittel GmbH. „Mit der neuen mobilen Self-Scanning-Lösung von Motorola können wir den Feneberg-Kunden einen größtmöglichen Komfort und Service beim Einkauf bieten.“

Da die Mitarbeiter an der Kasse durch die mobile Self-Scanning-Lösung vor allem zu Spitzenzeiten entlastet werden, können sie effizienter im Kundenservice eingesetzt werden und tragen dadurch zur Steigerung der Servicequalität auf der Verkaufsfläche bei. Zudem ist ihr Einsatz besser planbar. Ein weiterer Vorteil ist die Kostenrentabilität des Portable Shopping Systems. Die robuste Bauweise des MC17 sorgt dafür, dass das Gerät selbst im täglichen Einsatz zuverlässig funktioniert. Darüber hinaus lässt sich die mobile Self-Scanning-Lösung auch für künftige Anforderungen erweitern. Neben der Anzeige der aktuellen Treuepunkte ließen sich flexibel weitere Informationen wie Herkunftsdaten oder Inhaltsstoffe von Lebensmitteln sowie Rezeptvorschläge über das Display abrufen.



Schnelles und komfortables Zahlen am Check-out

**WEITERE INFORMATIONEN ZU MOTOROLAS
PORTABLE SHOPPING SYSTEM FINDEN SIE UNTER:**

www.motorola.com/de/mobile-self-scanning

MOTOROLA, MOTO, MOTOROLA SOLUTIONS and the Stylized M Logo are trademarks or registered trademarks of Motorola Trademark Holdings, LLC and are used under license. All other trademarks are the property of their respective owners. © 2011 Motorola Solutions, Inc. All rights reserved.

ANWENDERBERICHT_FENEBERG_10/11

