

# Schnittstelle zwischen Technologie und Kunde

Self-Checkouts im Einzelhandel laufen nicht ohne Personal. Es werden Mitarbeiter abgestellt, die den Kunden assistieren und sich um den reibungslosen Ablauf kümmern. Die EHI Self-Checkout Initiative hat in einer Vor-Ort-Befragung die SCO-Mitarbeiter nach ihren Erfahrungen und ihrer Zufriedenheit befragt.

*Simone Sauerwein*



Foto: Diebold Nixdorf

Self-Checkout-Systeme (SCO) erfreuen sich wachsender Beliebtheit bei Händlern und Kunden. Die Mitarbeiter an SCO-Kassen sind ein wesentlicher Erfolgsfaktor für die Einführung von SCO-Systemen. Sie stehen im direkten Kundenkontakt und fungieren als Schnittstelle zwischen Technologie und Kunde. Somit nehmen sie einen entscheidenden Einfluss auf die Akzeptanz und Nutzungsraten der Systeme.

Von August bis Oktober 2016 standen die Mitarbeiter/innen im Fokus der EHI Self-Checkout Initiative. Auf der Basis eines strukturierten Gesprächsleitfadens wurden 57 Kassierkräfte, davon 50 an SCO-Kassen und 7, die ausschließlich herkömmliche Kassen bedienen, in 10 Märkten nach ihren Erfahrungen und Einschät-

zungen am Arbeitsplatz Self-Checkout-Kasse befragt.

58 Prozent der SCO-Mitarbeiter gaben an, dass in ihrem Betrieb grundsätzlich alle Kassenmitarbeiter für die Arbeit mit SCO-Kassen geschult wurden und auch zumindest zeitweise an SCO-Kassen arbeiten. Die meisten Mitarbeiter betreuen 3-4 Selbstbedienungskassen.

Aktiv beworben für den Arbeitsplatz SCO-Kasse haben sich lediglich 6 Prozent der Mitarbeiter. Gut ein Drittel der Befragten gab an, für diese Tätigkeit durch Vorgesetzte „ausgesucht“ worden zu sein. Den reinen Self-Checkout-Arbeitsplatz gibt es in der Praxis selten. 94 Prozent der Mitarbeiter an Selbstbedienungskassen arbeiten auch an herkömmlichen Kassen, fast die

Hälfte ist zumindest zeitweise zusätzlich mit Regalpflege im Kassenbereich beschäftigt.

## Vorwiegend positiv

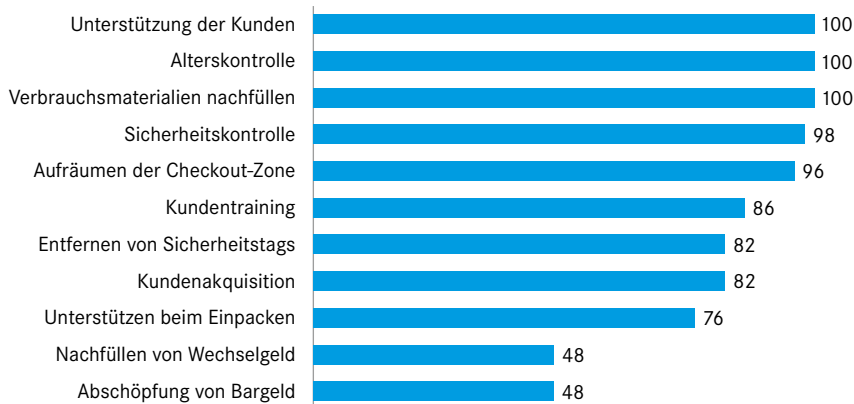
Fast zwei Drittel der Mitarbeiter an Self-Checkout-Systemen finden ihren Arbeitsplatz angenehm, schätzen den intensiven Kundenkontakt und empfinden ihre Tätigkeit als abwechslungsreich. Nahezu alle Mitarbeiter erklären ihren Kunden die Funktionsweise der SCO-Systeme gerne. Neben der Unterstützung der Kunden bei der Nutzung des Systems übernehmen die SCO-Mitarbeiter auch die Alterskontrolle und eine Sicherheitskontrolle, indem sie aufmerksam beobachten, ob alle Produkte tatsächlich erfasst werden. Zusätzlich unterstützen drei Viertel der Befragten ihre Kunden beim Einpacken der Ware, sofern das Kundenaufkommen es zulässt.

Hilfsbereitschaft zu signalisieren, Kunden zu unterstützen und zur Nutzung der Kassen zu motivieren sowie die Interaktion selbst nennen die Befragten als die überzeugendsten Aspekte ihrer Tätigkeit. Auch die Abwechslung und den Anspruch der Aufgabe finden viele Mitarbeiter gut.

Neben der vorwiegend positiven Beurteilung ihrer Tätigkeit schätzen die Befragten auch das System SCO selbst positiv ein. Fast 80 Prozent sehen eine zunehmende Akzeptanz bei den Kunden. Drei Viertel sind überzeugt, dass dieser Service der Kundenzufriedenheit dient und halten Self-Checkouts für ein modernes und zukunftsorientiertes Kassensystem. Gut zwei Drittel schätzen die verminderten Wartezeiten für Kunden. Es gibt auch kritische Stimmen,

## Was sind Ihre Aufgaben an der SCO-Kasse?

in Prozent



Basis: Alle Befragten; n = 50; Mehrfachnennungen möglich.

Quelle: EHI

insbesondere dann, wenn die SCO-Systeme technisch und organisatorisch nicht einwandfrei funktionieren.

Nach Einschätzung der Mitarbeiter haben Kunden am häufigsten Probleme mit der Sicherheitswaage. Zu schnelles Scannen und Ablegen des nächsten Artikels, Berühren der Waage mit Kleidung oder Taschen sind die häufigsten Fehlerquellen. Der Umgang mit loser Ware, Obst und Gemüse und vor allem Getränkegebinden bereitet den Kunden fast ebenso häufig Schwierigkeiten. Technische oder organisatorische Fehler wie etwa falsch gepflegte Preise im System kommen deutlich seltener vor. Noch weniger müssen die Mitarbeiter bei Bezahl-

vorgängen eingreifen, insgesamt jedoch bei Barzahlungen etwas häufiger als bei Kartenzahlungen.

### Weniger Kundenkontakte

Die gute Akzeptanz und die Zufriedenheit der Mitarbeiter an Selbstbedienerkassen drückt sich deutlich in ihrem eigenen Nutzungsverhalten aus, so nutzen 94 Prozent die SCO-Kassen bei eigenen Einkäufen.

Gleichzeitig gibt es aber auch eine Reihe von SCO-Mitarbeitern, die als Folge des Self-Checkouts kontaktärmere Kundenbeziehungen sehen. Vermutlich beziehen sich diese Angaben auf Kunden, die keine Hilfe benötigen und keinen Kontakt zum Personal

suchen. Andere sehen sich auch des Öfftens mit unfreundlichen Kunden konfrontiert. Vielfach reduziert sich bei SCO-Mitarbeitern, zumindest oft gefühlt, der Kundenkontakt auf das „Beschwerdemanagement“.

Werden einerseits die Abwechslung und die stehende Tätigkeit als Vorteil genannt, wird andererseits die höhere Belastung durch das längere Stehen und die ständig geforderte Aufmerksamkeit als nachteilig empfunden. Den SCO-Mitarbeitern ist bewusst, dass die Diebstahlraten ansteigen könnten, wenn sie ihren Kontroll-, Unterstützungs- und Überwachungsaufgaben nicht in allen Situationen gerecht werden können.

Dass die Bargeldzahlung automatisiert erfolgt und so Fehler beim Wechselgeld vermieden werden, das Zählen und Abrechnen entfällt und durch die geschlossenen Systeme das Überfallrisiko minimiert wird, betrachtet die Hälfte der SCO-Kassenkräfte als Vorteil des Arbeitsplatzes und eine Investition in die eigene Sicherheit.

Trotz der insgesamt überwiegend positiven Beurteilung des Arbeitsplatzes Self-Checkout-Kasse, würde – vor die Wahl gestellt – rund die Hälfte der Befragten noch den gewohnten, herkömmlichen Arbeitsplatz an der Bedienungskasse bevorzugen.

Die Ergebnisse der Befragung sind in dem kostenlosen Whitepaper „Self-Checkout-Systeme aus Mitarbeitersicht“ ([www.self-checkout-initiative.de](http://www.self-checkout-initiative.de)) zusammengefasst.

[sauerwein@ehi.org](mailto:sauerwein@ehi.org)



# AURES

## TOUCH THE DIFFERENCE

YUNO, JETZT MIT NEUEM I3 BROADWELL PROZESSOR FÜR HÖCHSTE LEISTUNGSANSPRÜCHE