



Fotos (2) Ikea

STEFANIE HÜTZ

## Der schnelle Weg zum Geldausgeben

Ikea will Warteschlangen an seinen Kassen ein Ende bereiten. Bis zum 15. Juni werden in allen deutschen Einrichtungshäusern Selbstbedienungskassen eingeführt. Die Ikea-Kunden, die das Selbermachen ja gewöhnt sind, haben das Selbstscannen und Selbstbezahlen gut angenommen, heißt es.

► Welcher Handelsunternehmer kennt ihn nicht, den Spagat zwischen Kundenzufriedenheit und Kostenoptimierung. Besonders in der Kassenzone ist das ein Thema. Sind zu wenige Kassen besetzt, beschwert sich der Kunde, sind zu viele besetzt, gerät der Händler unter Druck – schließlich ist der Checkout ein personal- und kostenintensiver

Prozess, rund 24 Prozent der durchschnittlichen Filialprozesskosten entfallen darauf. Auch für ein Unternehmen wie den Möbel-Giganten Ikea ist das eine schwierige Balance. Ein entspanntes Einkaufserlebnis bieten, lautet dessen Ziel. Bisher jedoch waren zumindest regnerische Samstage prädestiniert für Warteschlangen an den Kassen.

Damit soll jetzt Schluss sein. Automatische Zählanlagen in den Eingangsbereichen geben nicht nur darüber Aufschluss, wie viele Kunden sich gerade im Haus aufhalten. Damit können die Verantwortlichen hochrechnen, wann sie für welche personelle Ausstattung in den Kassenzonen zu sorgen haben.

Daneben gewinnen sogenannte Expresskassen an Bedeutung. Seit längerer Zeit schon sind sie in Ikea-Häusern in den USA und auch in Schweden erfolgreich im Einsatz, in acht weiteren europäischen Ländern laufen Tests. Bis Ende 2008 testete Ikea die SB-Bezahltechnologie in Deutschland in den beiden Einrichtungshäusern Sindelfingen und Dresden. Seit Februar die-



„Durch die Einführung der SB-Kassen sind die Inventurdifferenzen nicht gestiegen.“



Michael Mette

Stellvertretender Geschäftsführer, Ikea Deutschland



IT mit Durchblick

## Filialportal mit Touchscreenkasse effizient, flexibel und bedienerfreundlich



- ✓ POS-Prozesse optimiert
- ✓ Kundenservice gestärkt
- ✓ Administrationskosten gesenkt

PRIAMOS ist eine einfach bedienbare Kassenlösung mit hochintegriertem, portalbasiertem Filialsystem. Kostengünstig bei Rollout und Verwaltung sowie reibungslos z. B. mit Kiosksystemen oder mobilen Endgeräten erweiterbar - PRIAMOS überzeugt mit einem niedrigen TCO.

ETHALON entwickelt innovative Software, die Ihre Geschäftsprozesse optimal unterstützt. Mehr Informationen erhalten Sie unter:

[www.ethalon.de](http://www.ethalon.de)

SAVE  
THE  
DATE

**29. Oktober 2009**

5. ETHALON Retail-Tag, Hamburg  
[www.ethalon.de/retailtag](http://www.ethalon.de/retailtag)

Laut Ikea werden die SB-Kassen gut angenommen ▼



ses Jahres läuft der bundesweite Rollout. „35 unserer aktuell 44 Häuser sind bereits umgerüstet“, berichtet Ikea-Sprecher Kai Hartmann.

Umgerüstet heißt, dass jeweils bis zur Hälfte der Bedienkassen durch Selbstbedienungskassen ersetzt werden. Im neuen Kölner Haus sind die Expresskassen sogar in der Mehrheit. Von den 54 Kassenplätzen sind hier 34 auf Selfscanning-Basis. Vier SB-Kassen nehmen dabei die Fläche von zwei „bemannten“ Plätzen ein. Die Wincor-Nixdorf-Systeme wurden individuell auf Ikea zugeschnitten. Sie arbeiten mit den gleichen Hardware-Komponenten und auch auf derselben Software-Plattform wie die Bedienkassen. „So können alle Anwendungen in der Filiale und im gesamten Filialnetzwerk über eine einzige Software-Plattform betrieben werden“, erläutert Joachim Pinhammer, Leiter Retail Marketing bei Wincor Nixdorf.

### Gute Kundenakzeptanz

Die grafische Benutzeroberfläche der Touchscreens leitet die Kunden Schritt für Schritt durch den Bezahlvorgang. Jedes Produkt ist mit einem Barcode-Etikett versehen. Dieses wird gescannt und anschließend bargeldlos mit EC-Karte, Ikea-Business-Karte, Ikea-Family-Karte oder Geschenkkarte bezahlt. Dadurch reduziert sich auch die Bargeldmenge in den Filialen. Das wiederum ist Teil eines mehrstufigen Sicherheitskonzepts, das nicht im Detail öffent-

lich gemacht werden soll. „Die bisherigen Erfahrungen mit Selfscanning sind positiv“, so Michael Mette, stellvertretender Geschäftsführer von Ikea Deutschland. „Die Inventurdifferenzen sind in den Häusern, in denen die Expresskassen bereits eingeführt sind, unverändert.“ Damit meint Mette, dass das Kassieren und Bezahlen in Eigenregie des Kunden die Kundendiebstahlquote nicht erhöht hat.

Die Akzeptanz seitens der Kunden sei hoch, heißt es bei Ikea. „Durchschnittlich rund 30 Prozent wählen in den umgerüsteten Filialen den Express-Weg“, sagt Ikea-Sprecher Kai Hartmann. Dabei wurde keine besonders intensive Werbung betrieben oder Aufklärungsarbeit geleistet. Große Schautafeln oberhalb der Kassen weisen auf den schnellen Weg zum Geldausgeben hin.

Wobei der eigentliche Bezahlvorgang so schnell gar nicht ist. Denn das ausgebildete Personal an den Bedienkassen kommt hier durchaus zügiger voran, weshalb die Automated-Checkout-Kassen auch nur bis zu einer Warenmenge von 15 Artikeln empfohlen werden. Dazu Michael Mette: „Dadurch, dass die Kunden selbst aktiv und beschäftigt sind, wirkt die Abwicklung für sie kurzweiliger. Gleichzeitig entzerren wir natürlich durch die höhere Kassenanzahl die Kundenströme. Der Durchfluss wird insgesamt spürbar erhöht.“ ●

Kontakt:

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