

Schnelligkeit ist Trumpf

Der neueste Supermarkt von Albert Heijn an der Amsterdamer Weteringschans, der im Oktober 2015 eröffnete, steht ganz im Zeichen des Self-Scanning. Bezahlt werden kann auf unterschiedliche Weise, mit dem Handscanner und mit dem Smartphone, und für den eiligen Einkauf gibt es auch eine „scan&go“-Selbstscanner-Kasse.

Koos van Reesch

Die Idee des Self-Scanning ist bei dem niederländischen Lebensmittelhändler nicht von einem auf den anderen Tag entstanden. Schon in den 1990er-Jahren wurden die Möglichkeiten geprüft und es wurde getestet, wie diese Praxis im Alltag funktionieren kann. Schnell zeigte sich, dass die Kunden diese Art einzukaufen akzeptierten. Bereits in diesen Anfangszeiten richtete Albert Heijn verschiedene Self-Scanning-Varianten ein. So wurde zum Beispiel in einigen „Albert Heijn to go“-Filialen schon komplett mit der scan&go-Variante gearbeitet.

Der neue Supermarkt in Amsterdam ist zu 100 Prozent auf Self-Scanning und Kartenzahlung ausgerichtet – Schnelligkeit ist Trumpf. Dies bedeutet laut Albert Heijn nicht, dass es weniger Personal gibt. Die Zeit, die dadurch eingespart wird, soll für „Extraservice“ am Kunden genutzt werden: Der Kunde soll freundlich begrüßt werden und man hat Zeit, Fragen zu beantworten, dem Kunden beim Self-Scanning behilflich zu sein und Kontrollen, die bei dem System notwendig sind, vorzunehmen.

Handscanner oder Smartphone

Mit dem Handscanner und beim Selbstscannen per Mobiltelefon können die Artikel direkt am Regal eingescannt werden, später wird am Bezahlautomaten abgerechnet. Der Vorteil des Self-Scanning liegt auf der Hand: Der Kunde muss die Einkäufe nicht erst auf ein Band an der Kasse legen, sondern kann sie nach dem Einscannen gleich in der Einkaufstasche verstauen. Darüber hinaus lässt sich während des Einkaufs der Rechnungsbetrag immer genau im Blick behalten. In der nächsten Zeit will Albert Heijn testen, wie es bei den Kunden ankommt, in einem Supermarkt unterschiedliche Selbstscan-Möglichkeiten zu nutzen.

Bereits Anfang des Jahres weitete der Lebensmitteleinzelhändler das Self-Scanning per Mobiltelefon auf 200 seiner Filialen aus.



Foto: Albert Heijn

Albert Heijn hat in Amsterdam einen Supermarkt eröffnet, in dem ausschließlich Self-Scanning und Self-Payment möglich ist und ganz auf bediente Kassen verzichtet wird

In diesen Filialen hatten Kunden schon seit Jahren die Möglichkeit, die ausgewählten Artikel mit einem Handscanner einzubuchen. Seit März können die Kunden nun mit dem Handscanner oder mit der „Appie“-App auf dem Mobiltelefon selbst einscannen. Schon 2012 startete Albert Heijn die Erprobung des Self-Scanning per Mobiltelefon in 5 seiner Märkte. Schon damals zeigte sich, dass die Kunden das Angebot akzeptierten.

Self-Scanning per Mobiltelefon ist ein Teil der „Appie“-App. Nach dem einmaligen Einscannen der AH-Bonuskarte kann der Kunde alle Produkte mit dem Handy einscannen. Dabei ist es möglich, zwischen der eigenen Einkaufsliste in der App und der Selbstscan-Anwendung hin- und herzuwechseln. Zum Schluss wird an einem der

Bezahlautomaten abgerechnet, und nachdem der Code auf dem Handy-Display gescannt wurde, öffnet sich die Sperre im Gang. Für das Self-Scanning per Mobiltelefon können die Kunden die kostenlose WLAN-Verbindung im Markt nutzen.

Albert Heijn betreibt in den Niederlanden rd. 860 Filialen und beschäftigt ca. 80.000 Mitarbeiter. In Belgien gibt es weitere 26 AH-Geschäfte. AH bietet eine große Auswahl an A-Marken und Eigenmarken. Kunden können auch online auf ah.nl oder über die „Appie“-App bei AH einkaufen. Die Einkäufe können nach Hause geliefert oder auch an einem der Pick-up-Points abgeholt werden.

redaktion@ehi.org