



Foto: ITAB Harr

MARCO ATZBERGER

Selfservice am Checkout

Nachdem die Kasse und ihre Prozesse lange Zeit praktisch unverändert blieben, wird heute getestet, ob und wie der Kunde stärker in die Abwicklung integriert werden kann. Von veränderten Kassentischlayouts über Scan- und Bezahlautomaten bis zu mobilen Scannern am Einkaufswagen reichen die Möglichkeiten des Selfservice.

▷ **Seit den 60er Jahren** besteht ein Kas- senmöbel aus einer begehbaren Zelle mit Pult für die Aufnahme der Kassentechnik und aus einem oder mehreren Förderbän- dern. Das Aufkommen der Scanning-Systeme 1978 führte zu einem beachtlichen Inno- vationsschub. Datenkassen mit Tastatur und Peripheriegeräten lösten die voluminösen elektrischen Registrierkassen ab. Die zuneh- mende Modularisierung wurde einerseits durch die Mikroelektronik ermöglicht, ande- rerseits ist sie aus ergonomischen Gesichts- punkten heraus entstanden. Danach redu-

zierte sich die Innovation im Wesentlichen auf den Austausch einzelner technischer Komponenten, die für mehr Prozesssicher- heit und Geschwindigkeit sorgten.

Der Kassenprozess besteht im Prinzip aus der Erfassung und der Zahlung. Die Zeit der Erfassung (Scan-Zeit) ist wesentlich abhän- gig von der Anzahl der Artikel im Einkaufs-



„Der Trend bei Kassentischen in Supermärkten geht zu getrennten Packbereichen.“

Detlef Rohleder
Vertriebsleiter ITAB Harr/ITAB Hansa

wagen, während die Zahlungszeit durch die Zahlungsart (Bargeld, Karte) bestimmt wird.

Dieser Kassenprozess im engeren Sinne beschleunigte sich in den 80er und 90er Jahren durch Erneuerungen der technischen Infrastruktur kontinuierlich, zum Beispiel durch bessere Scanner, die eine 360-Grad-Erfassung ermöglichten, oder den Wechsel der Bondrucktechnologie. Ein Warenkorb mit 3 Artikeln durchläuft diesen Prozess heute in 33 Sekunden, ein Warenkorb mit 25 Artikeln in 83 Sekunden. Die Durchlaufzeit wächst also unterproportional zur Anzahl der Artikel. Die Analysen des EHI zeigen jedoch, dass die Beschleunigung der Kassierprozesse an eine Grenze kommt.

Kundenindividuelle Lösungen

Dabei wäre aber weitere Effizienzsteigerung notwendig aufgrund steigender Kosten für Personal und Bargeldentsorgung, veränderten Bezahlverhaltens in Richtung kartengestützter Verfahren, ergonomischer Grenzen bei der Beschleunigung von Scannern und Druck sowie erhöhten Anspruchsdenkens der Kunden, die Wartezeiten nicht akzeptieren.

Die Konsequenzen daraus formuliert Hartwin Tackenberg, Geschäftsführer des gleichnamigen Bochumer Kassenherstellers, so: „Ein Kassenstand muss heute eine individuell kundenspezifische All-round-Lösung sein.“ Es geht um die optimale Anordnung und Unterbringung von Scanner, Tastatur, Geldlade, Anzeigegeräten, aber auch Warensicherheitssystemen, Einkaufswagenüberwachungen mechanischer und elektronischer Art sowie elektronische Zahl-

EHI-RESEARCH

Der EHI-Kassen-Benchmark

Da die **Selbstbedienung am Checkout** noch sehr neu ist, ist es für interessierte Handelsunternehmen schwer, hier Investitionsentscheidungen zu treffen. Eine objektive Datenbasis war bisher zumindest noch nicht zur Hand.

Aus diesem Grund haben die Mitgliedsunternehmen des EHI einen Kassen-Benchmark ins Leben gerufen, der alle Elemente des Kassenprozesses berücksichtigt: Wartezeit, Auflegen der Ware, Scannen, Bezahlen und Einpacken. Teil nehmen bisher drei Handelszentralen mit jeweils mindestens neun ihrer Outlets. Der Benchmark ist offen für weitere Teilnehmer. Wo erforderlich, übernimmt das EHI die genauen Messungen an der Kasse.

Die teilnehmenden Handelszentralen erhalten individuelle Auswertungen über ihre Positionierung. Die Ergebnisse der jeweiligen Wettbewerber werden dabei anonymisiert. Aus den Ergebnissen lassen sich zum Beispiel Aussagen machen über den Sinn oder Unsinn von großen Schütten hinter der Kasse, über die Angemessenheit der Laufbandlänge, über Optimierungspotenziale durch noch schnellere Scanner oder verbesserte Barcodes, über Mehrkosten durch das Wiegen an der Kasse, über den Bearbeitungsprozess von Gutscheinen und Coupons an der Kasse sowie weitere wichtige und entscheidungsrelevante Faktoren des Checkoutprozesses.



Functional design
Flexible systems
Customised solutions

FINBIN®

The new FinBin® Bermuda is designed especially for terminals and retail facilities. Material and color can be customized for different requirements.

FinBin® collection includes stylish litter bins and ashtrays for outdoor and indoor use. For more information visit

www.finbin.fi

▼ EuroShop-Premiere: Kassentisch-Programm „Circolo“ von Tackenberg



Foto: Circolo

systeme und Zigarettenautomaten. Angesichts dieser vielen Komponenten weist

Carsten Schemberg, Geschäftsführer von Schemberg Ladeneinrichtungen darauf hin: „Wichtig ist die leichte Orientierung am Kassentisch für den Kunden.“ Dieser müsse sofort wissen, was er an welcher Stelle zu tun hat.

Dabei zeigen sich laut Detlef Rohleder von ITAB Harr zwei übergreifende Entwicklungen: Zum einen halte die Nachfrage nach längeren Vorlaufbändern, wie sie beispielsweise im Disconthandel eingesetzt werden, weiterhin an, zum anderen gehe der Trend im Supermarkt-Bereich zu getrennten Packräumen. Rohleder weiter: „Die Verbindung zwischen Kundenführung und Kassenzone unterstützt eine genauere Planung des Kassierbedarfs.“

Zusätzlich testet der Einzelhandel heute aus, ob und in welcher Form der Kunde in den Registrier- und Bezahlprozess eingebunden werden kann. Selfscanning steht dabei im Spannungsfeld zwischen einem großen Rationalisierungspotenzial und einer möglichen Vernachlässigung des Servicegedanks und des persönlichen Kontakts zum Kunden.

Lösungen, die der Einzelhandel im Rahmen der Einführung von Selbstbedienung im Kas senprozess testet, sind:

- + Integrierte Scan- und Bezahlstationen, die es dem Kunden erlauben, seinen Einkauf vollkommen selbstständig durchzuführen;
- + Trennung von Scanning und Bezahlen, wobei eine professionelle Kassenkraft das Scanning durchführt und der Kunde an einem Automaten zahlt. Dieser Automat steht entweder separat oder ist in das Kassemöbel integriert;
- + Mobile Lösungen, bei denen der Kunde mit einem Scanner bereits am Regal die Ware erfasst, bevor er sie in den Einkaufswagen legt und die Zahlung an einem Automaten am Ausgang tätigt.

Übereinstimmend betrachten die Kassentischhersteller SB-Lösungen in erster Linie als eine Aufgabe der IT; ihre Herausforderung ist es, wie Gisbert Herrmann, Vertriebsleiter bei Potrafke formuliert, „teils voluminöse Hardware für Kunden und Bedienpersonal günstig bedienbar und optisch harmonisch zu integrieren.“

Dazu zählt zum einen, „die Bezahlssysteme so zu integrieren, dass der Kunde in Ruhe den Bezahlvorgang abwickeln kann und die Kassiererin bereits die Ware des nächsten Kunden registrieren kann“, wie Theo Pillen, Geschäftsführer der Pillen Checkout Systems betont.

Hierzu zählt auch die Kapazitätsplanung. Die durchschnittliche Scan-Geschwindigkeit pro Artikel liegt in Bedienung zwischen 2,2 und 2,6 Sekunden, in Selbstbedienung bei 8 Sekunden. Das bedeutet: Ein großer Warenkorb mit mehr als 30 Artikeln ist in Bedienung in etwas über 1 Minute erfasst, in Selbstbedienung dauert dies 4 Minuten. Es überrascht daher nicht, dass gerade Kunden mit großem Warenkorb die Selbstbedienung an der Kasse meiden. Dies führt gerade dann, wenn sich die großen Warenkörbe mehren (z.B. samstags) zu einer Unterlast der SB-Lösungen und zur Überlastung an den bedienten Kassen. Im Rest der Woche kann es umgekehrt sein.

Ein Ansatz, dieser wechselnden Auslastung gerecht zu werden, sind Kassentische, die einen Wechsel von Selbstbedienung während der Woche hin zu Bedienung an den Wochenenden erlauben. Solche Lösungen finden sich etwa bei Carrefour Champion in Frankreich oder bei Bartels-Langness/Famila in Deutschland, wo Potrafke spezielle Kassentische entwickelte.

Was die Selbstbedienung am Checkout angeht, stehen wir heute noch am Anfang. Der konventionell bediente Kassenzonenprozess dominiert weiterhin. Dennoch holt die kundenzentrierte Selbstbedienungslösung schnell auf und setzt sich zunehmend als wertvolle Ergänzung und Alternative in der Kassenzone durch.



Foto: Potrafke

▲ Kassentisch von Potrafke, hier mit integriertem Selfpayment-Terminal von Gunnebo



Kontakt:
Marco Atzberger
 EHI, Leiter
 Auftragsforschung
 atzberger@ehi.org