

Pionier in Singapur

Lange Tradition, viel Erfahrung, aber auch hohe Innovationskraft:
Die über 100 Jahre alte Supermarktkette Cold Storage
macht Singapur's Verbraucher mit der Selbst-
bedienung an der Kasse vertraut.



Cold Storage, im Jahre 1903 gegründeter Food-Händler im Stadtstaat Singapur, verharrt keineswegs in traditionellen Werten und Konzepten. Ob beim Store Design, beim Kundenservice oder beim Einsatz innovativer Technologien – sfändig ist das Unternehmen bestrebt und bereit, eine Vorreiter-Rolle ein-

zunehmen. Zum Beispiel setzte man im-tropischen Klima Singapurs als einer der ersten Händler auf moderne Kühltechniken. Auch bei der Einführung der Selbstbedienung in Indonesien war Cold Storage vorne mit dabei.

Zur gelungenen Kombination zwischen Tradition und Innovationskraft gehört zudem; ▶



dass der visuelle Auftritt der heute 32 Supermärkte laufend angepasst und optimiert wird. Zum Beispiel erhielt Cold Storage für das Layout eines seiner Märkte, im Herzen des am stärksten frequentierten Einkaufsdistrikts der Stadt gelegen, kürzlich von der Singapore Retailers Association die Auszeichnung „Best Retail Concept of the Year“.

Test in drei Filialen

Neben hochwertigen Produkten, bestem Kundenservice und einem aktuellen, verkaufsfördernden Ambiente prägt aber auch modernste Technologie die Einkaufserfahrung der Cold Storage-Kunden. Als einer der Pioniere in Indonesien testet der Händler bargeldlose Self-Checkout-Systeme. Dazu wurden in vorerst drei Märkten die Beetle iSCAN-Systeme von Wincor Nixdorf installiert. Auch die bedienten Checkouts sind jeweils mit Beetle-Kassen von Wincor Nixdorf bestückt. Auf sämtlichen Systemen wird Wincor Nixdorfs flexible TP-Linux-Software eingesetzt.

Die Pilot-Standorte wurden gezielt ausgewählt: Eine der Test-Filialen liegt nahe eines Wissenschaftsparks und verschiedener akademischer Institute, außerdem gehört ein gehobenes Wohnviertel zum Einzugsgebiet. Die

Welchen Nutzen haben Self-Checkout-Systeme für Cold Storage?

- Umsatzsteigerung durch Optimierung der Einkaufserfahrung, kürzere Wartezeiten und mehr Kundenzufriedenheit bei gleichzeitig effizienterem Betrieb im Frontend-Bereich der Märkte





Cold Storage:

- Betreibt 32 strategisch positionierte Supermärkte im Kern von Singapur, in den wohlhabenden Vororten und anderen Wohngebieten gelegen.
 - Steht für Frische, auf die ethnische Vielfalt Singapurs abgestimmte Warenangebote, innovative Ernährungskonzepte, überragenden Kundenservice und eine angenehme Einkaufsumgebung, die den Lifestyle der Kunden verbessert
 - Führt fünf Markenkonzepte und bietet bei vollem Service ein breites Spektrum hochwertiger, internationaler Waren an.
- www.coldstorage.com.sg



BEETLE iSCAN

- Die Automated Checkout-Lösung BEETLE iSCAN von Wincor Nixdorf verbindet bewährte deutsche Technologie mit einem strikt auf die Kundenbedürfnisse ausgerichteten System. Wincor Nixdorf profitiert dabei von seinen langjährigen Erfahrungen sowohl im Bereich Banking wie im Bereich Retail.

andere befindet sich in der Shopping Mall „Great World City“ – in der dortigen Filiale wurden vier SB-Terminals installiert. „Mit dem SB-Konzept in diesen Märkten wollten wir Kunden ansprechen, die den Nahrungsmittleinkauf als eine neue und angenehme Erfahrung erleben möchten“, sagt Choo Peng Chee, Chief Executive von Cold Storage Supermarkets. Außerdem soll mithilfe der Technologie sichergestellt werden, dass die Kunden ihre wertvollen Pausen- oder Arbeitszeiten nicht in einer Warteschlange vor der Kasse verbringen müssen.

Für Cold Storage geht es nun darum, zunächst einmal Erfahrungen zu sammeln. Choo Peng Chee: „Wir wollen die richtige Balance zwischen Innovation und operativen Kosten

finden und gleichzeitig den Kundengeschmack treffen. Wir müssen auch abschätzen, inwieweit die Verbraucher bereit sind, neue Technologien anzunehmen – denn nur dann erzeugen sie Mehrwert für unsere Kunden und für das Unternehmen selbst.“

Mehrwert für beide Seiten

Dass die Technologie den erhofften Mehrwert für beide Seiten tatsächlich verschafft, zeichnete sich schon in der Anfangsphase ab: „Die Kunden erkennen die Vorteile der Self-Checkout-Systeme und mögen die Technologie“, so Choo Peng Chee. „Sie haben die bargeldlosen Self-Checkout-Lösungen begeistert angenommen, denn sie haben das Gefühl, den Kassensbereich mit ihren Einkäufen schneller zu pas-

sieren und die volle Kontrolle über den gesamten Ablauf zu haben.“

Der Chief Executive lobt in diesem Zusammenhang auch seine Mitarbeiter, die sich mit der benutzerfreundlichen, effizienten Technologie intensiv auseinandergesetzt haben. Bei Cold Storage überwacht ein Mitarbeiter zwei Self-Checkout-Systeme und hilft den Kunden bei Bedarf beim Scannen und Einpacken sowie bei der bargeldlosen Bezahlung per Bank- oder Kreditkarte. „Die Self-Checkout-Technologie ist auch ein hervorragender Weg, um die Mitarbeiter von eintönigen Tätigkeiten wie dem Scannen und Kassieren zu befreien, sodass sie sich intensiver um die Kunden kümmern können“, ist Choo Peng Chee überzeugt. ■