

# Innovationstreiber am Checkout

In drei bis vier Jahren werden über zwei Drittel der Delhaize-Supermärkte in Belgien mit Self Checkout-Systemen ausgerüstet sein – je nach Standort in unterschiedlichen Varianten. Wincor Nixdorf ist der Technologie-Partner.





Immer wenn im Handel eine neue Ära eingeläutet wurde, war Delhaize ganz vorne mit dabei. Beispiel Filialisierung: Im Jahr 1860 lancierte Unternehmensgründer Jules Delhaize, von Beruf Professor, die Idee eines „Handelshauses mit zahlreichen Niederlassungen“. Einige Zeit später platzierte er ein erstes Geschäft in der Region von Charleroi – von da an expandierte das Unternehmen zügig. Weiteres Beispiel: Im Jahr 1957 eröffnete Delhaize im belgischen Ixelles den europaweit ersten Selbstbedienungs-Supermarkt.

Auch in Sachen „Automated Checkout“ gehört Delhaize zu den europäischen Pionieren. Dabei setzen die Belgier im Schwerpunkt auf mobiles Scanning durch den Kunden. Vor elf Jahren wurde der erste Test gefahren, heute sind schon 76 der insgesamt 136 Delhaize-Märkte mit dem System ausgerüstet. Das Installationstempo wird künftig noch gesteigert: „In zwei bis drei Jahren wird in rund zwei Drittel unserer belgischen Märkte Self Scanning möglich sein“, so Tom Engelen, Director



Retail Improvement & Store Communication bei Delhaize.

### Drei SB-Varianten

Allerdings verliert man bei Delhaize auch andere Möglichkeiten der Automatisierung am Checkout nicht aus den Augen. „Quick Scan“ und „Self Pay“: Dies sind neben dem mobilen Self Scanning die weiteren Varianten, die bei Delhaize gefahren werden.

**Self Scan.** In den Delhaize-Märkten liegen portable, auf Radiofrequenzbasis arbeitende Handscanner in der Eingangszone bereit – zwischen 72 und 144 Geräte, je nach Verkaufsfläche. Deren Nutzung setzt voraus, dass der Kunde eine Delhaize-Kundenkarte besitzt. Dies ist der Normalfall, denn die mit einem Barcode ausgestattete sogenannte „plus-Karte“ steckt bei über 80 Prozent der Delhaize-Kunden im Portemonnaie.

Der Kunde scannt an der Gerätestation den Barcode seiner plus-Karte und erhält ▶





einen mobilen Scanner zugewiesen, mit dem er während des Einkaufs die Ware seiner Wahl sukzessive erfasst. Die mobilen Lesegeräte sind äußerst bedienerfreundlich: Ein farbiger Mini-Bildschirm gibt auf einen Blick Auskunft über Bezeichnung, Anzahl und Preis der einzelnen gescannten Artikel, außerdem kann der Kunde in der Liste der gescannten Artikel navigieren und zum Beispiel Artikel hinzufügen oder die Einkaufssumme abrufen.

**Self Pay.** Nach dem mobilen oder stationären Einscannen bezahlt der Kunde in den meisten Delhaize-Stores noch konventionell. Inzwischen zehn Märkten allerdings hat das Unternehmen den „Pay Tower 100“ von Wincor Nixdorf installiert. Tom Engelen: „In der ersten Phase ließ die Kundenakzeptanz zwar noch zu wünschen übrig, weil die Automaten zunächst nicht alle der vielen in Belgien gängigen Zahlkarten verarbeiten konnten. Inzwischen aber laufen auch hier knapp ein Viertel der Bezahlvorgänge über die Terminals.“



**Quick Scan.** In bislang 17 Delhaize-Filialen, vorwiegend kleinere Nachbarschaftsläden mit Verkaufsflächen um die 1.500 Quadratmeter, scannen die Kunden nicht mobil, sondern stationär. Dort stehen, in Ergänzung zu den bedienten Kassen, zumeist drei bis vier „Scan & Bag“-Terminals von Wincor Nixdorf – ausgerichtet auf kleinere Warenkörbe bis zu zehn Artikel. Insbesondere nach Büroschluss und während der hoch frequentierten Mittagszeit, in der Berufstätige ihre Einkäufe erledigen, werden die Terminals ausgiebig genutzt. Im





Schnitt entfällt auf sie ein Anteil von rund einem Viertel der Transaktion.

### Kunden zur SB animieren

Bei der mobilen wie bei der stationären Variante sind in den Delhaize-Märkten mindestens drei der – je nach Verkaufsfläche und Kundenfrequenz – neun bis 16 Kassenplätze zum Bezahlen speziell für die Self-Scanning-Kunden reserviert. „Daran halten wir uns selbst dann, wenn an diesen Kassen gerade kein Kunde ist, während sich an den bedienten Kassen ein Stau bildet. Denn damit demonstrieren wir, dass es an den SB-Kassen keine Wartezeiten gibt“, so Engelen.

Partner der Wahl für Delhaize bei der Konzeption und Realisation der Projekte war von Beginn an Wincor Nixdorf. An den Checkout-Plätzen in den belgischen Märkten arbeiten BeetleM-Kassen, Bezahlautomaten und „Scan & Bag“-Terminals stammen ebenfalls von Wincor Nixdorf, dessen Kooperationspartner Datalogic die mobilen Scanner liefert. Wincor

Nixdorf implementiert jeweils die komplette Lösung und erledigt die laufenden Services. Hierzu gehört auch die Konzeption der Benutzerhandbücher sowie die Schulung und Unterstützung des Personals vor Ort.

Quer über alle beteiligten Märkte werden bei Delhaize rund 25 Prozent des Umsatzes über Self Scanning abgewickelt – der Wert variiert je nach Standort zwischen 15 und über 40 Prozent. Mit dieser Quote lassen sich relevante Kostenspar-Effekte realisieren. Tom Engelen: „Die Investition in das mobile Self Scanning amortisiert sich bei dieser Akzeptanz innerhalb von rund zwei Jahren – bei den Scan & Bag-Terminals dauert es etwas länger.“ Bemerkenswert dabei ist die Erkenntnis, dass kein bestimmter Kundentyp das Self Scanning bevorzugt nutzt, sondern alle Altersgruppen und alle Bildungsniveaus vertreten sind. Engelen: „Es kommt nur darauf an, die Einstiegshürde zu nehmen – dann bleiben die Kunden dem Angebot treu und werden zu wahren Self Scanning-Fans.“ ■

## Delhaize Gruppe

Internationaler Handelskonzern in der Lebensmittelbranche, 1867 in Belgien gegründet, an der Brüsseler und an der New Yorker Börse notiert.

Über 150.000 Mitarbeiter auf drei Kontinenten.

Märkte in den USA (Food Lion, Kash 'n Karry, Hannaford), in Griechenland (Alfa Beta), in Tschechien und der Slowakei (Delvita), in Rumänien (Mega Image), in Thailand (Food Lion), Indonesien (Super Indo), in Luxemburg und in Belgien.

Im Heimatland Belgien 136 Supermärkte, 230 Nachbarschaftsmärkte (proxy, city, Stopp n go), 117 Tierbedarf-Märkte (Tom & Co.), 132 Beauty-Märkte (Di).



**Grundsatz:** „Delhaize strebt danach, den Kundenwünschen zuvorzukommen und den Markt von morgen zu entwickeln. Wir bieten unseren Kunden beste Qualität zu fairen Preisen, außerdem ein innovatives Angebot. Dabei achten wir auf Frische und Qualität der Produkte sowie auf ein umfassendes Sortiment.“

► [www.delhaizegroup.com](http://www.delhaizegroup.com)

