

# Selbstscannen

## ein großer Vorteil für Tesco-Kunden

„»Scan as you Shop« kommt bei unseren Kunden sehr gut an. Es bietet so viele Vorteile: Man behält die Kosten des Einkaufs im Blick, muss an der Kasse weniger heben und packen, und die Kinder werden unterhalten.“

**Chris Phillips**  
Service Productivity Director bei Tesco

### Hintergrund

Tesco war eine der ersten britischen Supermarktketten, die Selbstbedienungskassen einführten, um den Kundendienst zu verbessern, Warteschlangen an den Kassen zu verkürzen und insgesamt die Effizienz zu steigern.

Die Selbstbedienungskassen sind sehr erfolgreich, und etwa 40 % der wöchentlich 30 Millionen Tesco-Kunden nutzen sie. Dabei handelt es sich überwiegend um Kunden mit einigen wenigen Artikeln im Warenkorb.

Um auf dem Erfolg der Selbstbedienungskassen aufzubauen und das Einkaufserlebnis weiter zu verbessern, nahm Tesco als nächsten logischen Schritt die Einführung von PSS-Technologie (Personal Self-Scanning) in Angriff.

### Selbstscanlösung SAYS (Scan as you Shop)

Im Januar 2010 begann Tesco mit der Einführung dieses innovativen Einkaufskonzepts, um den Einkauf für seine Kunden angenehmer zu gestalten. Zunächst wurde in fünf Filialen ein Pilotprojekt durchgeführt, um die Reaktion der Kunden zu ermitteln und sicherzustellen, dass die Verlustrisiken umfassend verstanden wurden und kontrolliert werden konnten.

Am Ladeneingang weisen Kunden sich mit ihrer Tesco Clubcard aus und nehmen einen Scanner aus dem Regal. Während des Einkaufs verwenden sie diesen Handscanner, um die Barcodes der Produkte zu scannen, bevor sie sie in den Einkaufswagen legen. Sobald der Einkauf abgeschlossen ist, begeben die Kunden sich an die ausgewiesene Selbstbedienungskasse.

Dank dieses neuen entspannteren Einkaufserlebnisses müssen Tesco-Kunden ihre Waren nicht mehr auf das Transportband legen und nach dem Bezahlen wieder einpacken. Der Bezahlvorgang ist jetzt deutlich komfortabler und schneller: Kunden scannen ihre Artikel bereits während des Einkaufs und müssen an der Kasse nur noch bezahlen. Das spart eine Menge Zeit und Nerven.



Warenkorb (Wert)



Warenkorb (Artikel)

Und es gibt keine langen Warteschlangen mehr! Mit dem Handscanner behalten Kunden außerdem ihre Finanzen im Blick, denn es wird jederzeit der Gesamtbetrag aller gescannten Artikel angezeigt – unter Berücksichtigung aller Werbeaktionen und Preisnachlässe. Und darüber hinaus ist das Selbstscannen auch eine wunderbare Unterhaltung für die Kinder!

Dank des großen Erfolgs und der positiven Kundenrückmeldungen entschied Tesco, die Selbstscan-Technologie in über 300 seiner Filialen in ganz Großbritannien einzuführen. Die Lösung basiert auf der Plattform My-Scan von Re-Vision und dem mobilen Computer Zebra MC17T für den Einzelhandel.

# A guide to simple scanning

1 Scan your Clubcard to release the handheld scanner and start shopping

2 Scan and pack your items as you go

3 Pay at the Sca Shop payment



Sally Marriott, Retail Development IT Director bei Tesco, erklärt, warum diese Lösung den Zuschlag bekam:

„Der Entscheidung für Re-Vision und Zebra gingen umfassende Recherchen voraus. Ihr Mehrwert für dieses Projekt besteht in ihrer Kompetenz in Bezug auf die Implementierung von persönlichen Einzelhandelslösungen, aber auch in der Skalierbarkeit der Enterprise-Lösung sowie in ihrer Erfahrung mit großen Einzelhandelsunternehmen. Dank dieser Faktoren und der engen Zusammenarbeit verlief das Projekt sehr geradlinig, und wir sind zuversichtlich, dass unsere Partnerschaft auch weiterhin erfolgreich sein wird.“

Einige Kunden merkten an, sie würden das System nicht verwenden, weil sie befürchteten, es sei zu kompliziert. Daraufhin hat Tesco seine Mitarbeiter darin geschult, proaktiv auf die Kunden in Filialen zuzugehen und ihnen das System zu erklären.

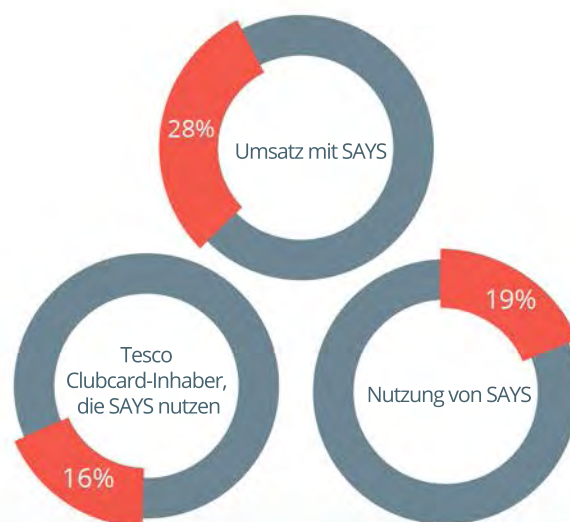
## Zukunftspläne

Michel Haagmans, CEO bei RE-Vision, merkt an: „In unserer modernen Welt wird der Einzelhandel immer stärker von Multi-Channel dominiert. Kunden kaufen verstärkt online ein, weshalb Einzelhändler daran arbeiten, das physische Einkaufserlebnis im Ladengeschäft und die E-Commerce-Lösungen zu integrieren, um den bestmöglichen Kundendienst bieten zu können. Eine der zentralen Herausforderungen besteht darin, über sämtliche Kanäle hinweg für eine nahtlose Kommunikation und ein ähnliches Benutzererlebnis zu sorgen. Um die Grenzen zwischen dem physischen und dem digitalen Einkaufserlebnis aufzuweichen, bietet Re-Vision eine Plattform an, die eine robuste Integration der unterschiedlichen Interaktionskanäle im Einzelhandel ermöglicht.“

## Ergebnisse

Heute wird SAYS von über 700.000 Kunden in etwa 300 Filialen genutzt. Untersuchungen belegen, dass durch das verbesserte Einkaufserlebnis bei Tesco die Kundenbindung gefestigt wird. Kunden, die zu SAYS befragt wurden, gaben an, dass sie ihren Einkauf dadurch schneller und einfacher erledigen können und einen besseren Überblick behalten. Sie stellten fest, dass das Selbstscannen den anderen Einkaufsmethoden in Bezug auf Geschwindigkeit und Komfort deutlich überlegen ist.

Die höhere Kundenbindung und Einkaufshäufigkeit werden belegt durch den Anstieg der Umsatzzahlen in allen Filialen, in denen SAYS implementiert wurde. Über die Hälfte der SAYS-Nutzer kaufen größere Mengen ein und geben im Durchschnitt fast doppelt so viel aus wie Kunden an den Kassen mit manueller Abfertigung.



Beste Ergebnisse in Filialen

**REVISION**  
RETAIL WITH A VISION

### Über Re-Vision

Mit über zehn Jahren Erfahrung im Einzelhandel ist Re-Vision der führende internationale Anbieter von mobilen Selbstscanlösungen und verfügt mit über 110.000 Handheld-Terminals, die im täglichen Kundeneinsatz sind, über den größten Marktanteil. Zu unseren Kunden zählen mit Carrefour, Tesco und Coop einige der größten Einzelhandelsunternehmen, die sich auf unsere bewährte Wertschöpfung verlassen. Aufgrund ihres Feedbacks hat Re-Vision die neue Omni-Channel Plattform eingeführt, um die Interaktion mit Einzelhandelskunden über mehrere Kontaktpunkte hinweg zu ermöglichen: Handscanner, Smartphones, Tablets und Laptops.

### Kontakt

P.O. Box 87022  
1080 JA Amsterdam  
The Netherlands  
E-Mail: [info@re-vision.nl](mailto:info@re-vision.nl)  
Tel.: 31 (0)20-7709001  
Fax: 31 (0)20-7786519

[www.re-vision.nl](http://www.re-vision.nl)