

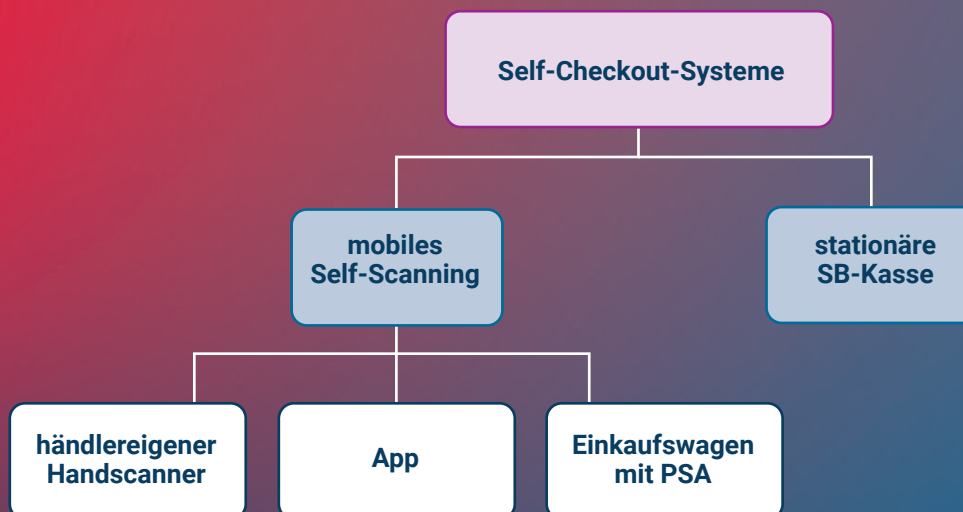
Self-Checkout im Einzelhandel: Zeitersparnis und Komfort

INFO
BLATT

Was sind Self-Checkout-Systeme?

Self-Checkout-Systeme (SCO-Systeme) sind Systeme, mit denen die Kundschaft den Checkout-Prozess ganz oder teilweise selbstständig durchführen kann. Auf dem Markt sind unterschiedliche Varianten und Kombinationen von Self-Checkout-Systemen erhältlich. Häufig werden sie als zusätzliche Checkout-Methode neben den herkömmlichen Kassen angeboten.

Dadurch hat die Kundschaft weiterhin die Wahl, ob sie ihre Ware selbst scannen möchte oder nicht. Beim Self-Checkout kann zwischen zwei Varianten unterschieden werden. Es gibt den stationären Self-Checkout per Selbstbedienungskasse und das mobile Self-Scanning. Das mobile Self-Scanning funktioniert mit händlereigenem Handscanner, per App mit kundeneigenem Smartphone oder durch einen Einkaufswagen mit integriertem Tablett als Personal-Shopping-Assistent (PSA) [1].



Was ist der aktuelle Stand?

Das Einkaufen per Handscanner oder Einkaufswagen mit PSA hat eine deutlich höhere Kundenakzeptanz als das Self-Scanning per Smartphone. Das hat die EHI-Studie „Nutzungsraten mobiler Self-Scanning-Systeme“ 2022 ergeben. Zudem wurde ermittelt, dass im Durchschnitt jede 150. Person, die bei den befragten Unternehmen einkauft, das Self-Scanning-Angebot per Smartphone nutzt. Im Gegensatz dazu macht bereits jede 15. befragte Person von der Option des Self-Scannings per Handscanner oder Einkaufswagen Gebrauch [2].

Die höchste Kundenakzeptanz von SCO genießen allerdings noch die Selbstbedienungskassen. Sie werden bislang überwiegend für das Bezahlen von kleineren Einkäufen genutzt. Auf größere Einkaufsmengen mit mehr als 15 Artikeln sind die meisten Selbstbedienungskassen nicht ausgerichtet. Für Händler:innen mit begrenztem Platz in der Kassenzone eignen sich sogenannte „Hybridsysteme“. Beim Hybridsystem kann die Kasse sowohl vom Kassenspersonal als auch von der Kundschaft genutzt werden [3]. Bereits 2019 nutzten 45 Prozent der Bevölkerung gelegentlich Selbstbedienungskassen [4].



2.302

Geschäfte mit SCO-Angeboten
im deutschen Einzelhandel
(Stand: August 2021)



Warum sich KMU mit Self-Checkout befassen sollten

Das Hauptargument, das für SCO-Systeme spricht, ist der zusätzliche Kundenservice. Für die Kundschaft fallen lange Wartezeiten weg. Bei hohen Kundenfrequenzen lohnen sich SCO-Systeme daher besonders. Der Einkauf wird für die Kundschaft schneller und komfortabler, was wiederum die Kundenzufriedenheit steigert.

Mittlerweile spielt Personalmangel im Handel ebenfalls eine große Rolle. Durch den Einsatz von Self-Checkout-Systemen kann Personal eingespart werden, da weniger Kassenspersonal benötigt wird. Zudem kann sich das vorhandene Personal auf andere Aufgaben wie zum Beispiel die Kundenberatung oder Regalpflege konzentrieren.

Da sich Self-Checkout-Systeme zunehmend im stationären Einzelhandel etablieren, gewöhnt sich die Kundschaft immer mehr an den Komfort des schnellen und einfachen Self-Checkouts. Sobald sich diese Systeme endgültig im Einzelhandel bewährt haben,

könnten die Kund:innen diesen Standard überall erwarten. Um den Kundenerwartungen gerecht zu werden, kann das Angebot einer SCO-Variante sinnvoll sein.

Für viele Kund:innen ist der Kassiervorgang an einer herkömmlichen Kasse zu schnell, um die Preise auf Unstimmigkeiten zu kontrollieren. Beim Self-Checkout kann die Kundschaft allerdings ihr eigenes Tempo bestimmen und somit jederzeit die Preise nochmals überprüfen. Ein Self-Checkout ermöglicht der Kundschaft somit eine bessere Preiskontrolle. Dies motiviert die Kundschaft neben der Vermeidung von langen Wartezeiten an der Kasse zusätzlich zur Nutzung eines SCO-Systems.

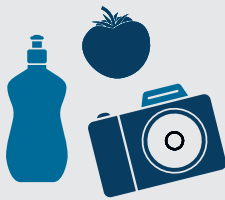
Zudem hat die EHI-Studie „Nutzungsraten mobiler Self-Scanning-Systeme“ 2022 ergeben, dass die Warenkorbgröße bei mobilen Self-Scanning-Einkäufen im Durchschnitt wesentlich höher ausfällt. Das trifft vor allem auf den Einkauf per händler eigenem Scanner und den Einkaufswagen mit PSA zu [5].

Welches SCO-System ist das richtige für mich?

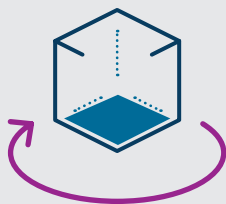
Ob Selbstbedienungskassen oder mobiles Self-Scanning das Richtige für Ihr Geschäft sind, hängt von verschiedenen Faktoren ab. Mögliche Einflussfaktoren sind:



Kundenfrequenz: Ein SCO-System lohnt sich vor allem, wenn Sie eine hohe Kundenfrequenz haben oder Ihre Kundenfrequenz in gewissen Stoßzeiten zu Warteschlangen führt. Für gewöhnlich trifft das am Wochenende zu. Um Ihrer Kundschaft dann lange Wartezeiten zu ersparen, könnte sich ein Self-Checkout-System lohnen. Das steigert nicht nur Ihre Kundenzufriedenheit, sondern entlastet zudem Ihr Personal.



Produkte: Ein weiterer Faktor ist Ihr Produktsortiment. Wenn Sie beratungsintensive Produkte verkaufen, ist ein SCO-System wahrscheinlich nicht das Richtige für Sie. Fachgeschäfte leben hauptsächlich von einer kompetenten Beratung und dem persönlichem Kundenkontakt. Sollten Sie Produkte verkaufen, die eine Alterskontrolle benötigen, ist dies bei Umsetzung eines SCO-Systems für Ihr Geschäft zu gewährleisten. Derzeit kommen SCO-Systeme vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, in Baumärkten und Drogeriemärkten zum Einsatz.



Fläche: Je nach SCO-System wird zusätzlicher Platz auf der Fläche benötigt. Abhängig vom SCO-System sind Umbauten oder zusätzliche Einbauten samt Sicherungssystem notwendig. Um Diebstählen langfristig vorzubeugen, wird meistens noch ein zusätzlicher Kontrollpunkt am Ausgang benötigt. Beim Kontrollpunkt kann dann der Kassenbeleg oder der QR-Code des Einkaufs gescannt werden. Das garantiert zwar nicht, dass auch wirklich nicht gestohlen wird. Studien haben allerdings gezeigt, dass die zusätzliche Barriere einen positiven Effekt auf die Kundschaft hat.



Personal: Besonders zur Einführung eines SCO-Systems, mit dem die Kundschaft noch nicht vertraut ist, braucht sie Hilfestellung. Daher muss Ihr Personal in der Einführungsphase dazu bereit sein, der Kundschaft Hilfestellung zu leisten, um zur Nutzung des Self-Checkouts anzuregen. Ihre Mitarbeitenden müssen daher frühzeitig über die Einführung eines SCO-Systems informiert und generell miteinbezogen werden.

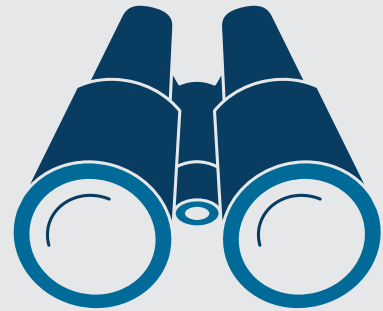


Kundschaft: Zuletzt ist der Erfolg Ihres SCO-System von der Kundenakzeptanz abhängig. Daher müssen Sie Ihre Kundschaft genaustens kennen. Ist Ihre Kundschaft technikaffin oder hätte sie Hemmungen bei der Nutzung eines Self-Checkouts? Außerdem tendieren häufiger jüngere Kund:innen zur Nutzung von Self-Checkout-Systemen. Vor allem die App-Nutzungsraten sind bei jüngerer Kundschaft höher. Daher müssen Sie sich über das Alter Ihrer Zielgruppe bewusst sein. Händler-eigene Apps sind allerdings mit hohen Investitionskosten und mehr Aufwand verbunden. Daher sollte in dem Fall eher auf Scan-&-Go-Anbieter zurückgegriffen werden wie zum Beispiel snabbel, shopreme oder KOALA.



Wohin geht die Reise?

Self-Checkout-Systeme gibt es bereits seit rund zwei Jahrzehnten im Einzelhandel. Bislang konnten sich diese Systeme nicht flächendeckend in Deutschland durchsetzen. Stationäre SB-Kassen sind heute in vielen Branchen etabliert und erfreuen sich meistens mit über 30 Prozent Nutzungsrate großer Beliebtheit. Ähnliches gilt für mobiles Self-Scanning per Handscanner oder Einkaufswagen. App-Lösungen für das eigene Smartphone nehmen zwar angebotsseitig stark zu, werden aber von der Kundschaft derzeit noch kaum genutzt. EHI-Self-Checkout-Experte Frank Horst erklärt, dass dennoch „die meisten befragten Händler:innen glauben, mittelfristig drei bis fünf Prozent und langfristig 10 Prozent und mehr ihrer Kundschaft von der App-Nutzung überzeugen zu können“.



Die gute Kundenakzeptanz von Self-Checkout- und Self-Scanning-Systemen wird sicher dazu führen, dass in naher Zukunft weitere Unternehmen ihrer Kundschaft diesen Service anbieten. Daher wird das Marktangebot an stationären SB-Kassen stetig wachsen. Eine noch größere Dynamik ist jedoch im Bereich des mobilen Self-Scanning per App zu erwarten, nicht zuletzt aufgrund geringerer Investitionskosten für den Handel. Generell werden immer mehr Kund:innen Erfahrungen mit SCO-Systemen sammeln und der Self-Checkout immer mehr zur Normalität beim Einkauf werden. Mittlerweile gibt es bereits vereinzelt autonome Filialen in Deutschland. Autonome Filialen sind unbesetzte Filialen, die rund um die Uhr geöffnet haben. Sie können als eine Weiterentwicklung des Self-Checkouts angesehen werden. Dass autonome Filialen im Vormarsch sind, zeigt die



1/3

der befragten Händler:innen gab an, konkrete Planungen für autonome Stores in den kommenden Jahren zu haben [6].

EHI-Stude „Technologie-Trends im Handel 2023“.

Rund ein Drittel der befragten Händler:innen gab an, konkrete Planungen für autonome Filialen in den kommenden Jahren zu haben [6].

Ob sich ein SCO-System für kleine und mittlere Händler:innen im Einzelfall lohnt, hängt von einer Vielzahl an Faktoren ab. Im Grunde sind SCO-Anwendungen heute keine einheitlichen Systeme, sondern werden fast ausschließlich unternehmensindividuell konzipiert.

In der Praxis bedeutet dies eine branchenorientierte und an die jeweiligen Marktbedingungen vor Ort angepasste Lösung, um der Kundschaft, den Mitarbeitenden und dem Sortiment gerecht zu werden.



Weitere Informationen zum Thema Self-Checkout finden Sie bei der **„Self-Checkout Initiative“**. Die „Self-Checkout Initiative“ ist eine neutrale und kostenlose Plattform, die Ihren Entscheidungsprozess zum Thema SCO vereinfachen soll.

Quellenverzeichnis

- [1] <https://www.self-checkout-initiative.de/self-checkout/>
- [2] <https://www.self-checkout-initiative.de/self-scanning-systeme/>
- [3] <https://www.self-checkout-initiative.de/self-checkout/>
- [4] <https://www.handelsdaten.de/kundenakzeptanz-von-selbstbediener-kassen-deutschland>
- [5] <https://www.self-checkout-initiative.de/self-scanning-systeme/>
- [6] https://www.stores-shops.de/technology/smart-store/tech-trends-2023-machine-learning-und-automatisierung/?utm_source=Newsletter&utm_medium=email&utm_content=Link-IT-Studie&utm_campaign=nl-kw-9-23

Internetquellen zuletzt abgerufen am 06.03.2023.

Bildnachweise

Titel: EdNurg/stock.adobe.com

Seite 3: EdNurg/stock.adobe.com

Seite 5: william87/stock.adobe.com

Seite 7: Natalia/stock.adobe.com



Das Mittelstand-Digital Zentrum Handel gehört zu Mittelstand-Digital. Mit dem Mittelstand-Digital Netzwerk unterstützt das Bundesministerium für Wirtschaft und Klimaschutz die Digitalisierung in kleinen und mittleren Unternehmen und dem Handwerk.

Infoblatt: Self-Checkout im Einzelhandel – 03/2023
Mittelstand-Digital Zentrum Handel
EHI Retail Institute GmbH
Spichernstraße 55, 50672 Köln



digitalzentrumhandel.de