

Die Zukunft der Selbstbedienung - selbstlernende Waagen steigern Umsatz und Kundenzufriedenheit

Carrefour und Bizerba installieren Waagen mit automatischer Artikelerkennung in Hypermarkets

Balingen, 03. September 2010 - Um in den Obst- und Gemüseabteilungen den geplanten Übergang ins Zeitalter der Selbstbedienung für Jung und Alt attraktiv zu gestalten, installiert Carrefour gemeinsam mit dem Technologiehersteller Bizerba derzeit in 200 Hypermarkets rund 1.400 Waagen mit optischer Artikelerkennung und intuitiv bedienbarem Touchscreen. Die Ziele sind klar gesteckt: Wiege- und Auszeichnungsvorgänge sollen schneller, Umsatz sowie Kundenzufriedenheit höher und bisherige Arbeitskräfte flexibler für ein größeres Aufgabenspektrum einsetzbar werden.

Bislang waren in den Obst- und Gemüseabteilungen der Carrefour Hypermarkets Wiege-Zentren etabliert. Die Kunden mussten dort ihre Waren auf eine Waage legen, den Rest erledigte ein Mitarbeiter: Er rief die Produktnummer auf, druckte das entsprechende Etikett und klebte es auf die Tüte. Die Waagen der Serie CE II 8615 hingegen verfügen über eine Kamera zu automatischen Artikelerkennung. Sie identifizieren Früchte und Gemüse automatisch anhand von Farbe, Form, Größe und Oberfläche.

Nach der Analyse dieser Parameter werden dem Kunden auf dem Display vier Artikel zur Auswahl angeboten. Entscheidet er sich per Fingerdruck für den Richtigen, so gibt er damit der Waage ein direktes Feedback zu ihrer Erkennungsleistung. Je mehr die Waage erkennt und bestätigt bekommt, desto intelligenter wird sie, sagt Herr Groubon bei Bizerba France: Nach einiger Zeit ist die Datenbank so ausgereift, dass verblüffende Erkennungsleistungen von über 98 Prozent möglich sind. Dies funktioniert sogar, wenn die Artikel bereits in der Tragetasche sind.

Mit den neuen CE II Waagen vollziehen wir derzeit einen Wechsel in diesen Abteilungen, weg von der Bedienung, hin zur Selbstbedienung, sagt Monsieur Champagne bei Carrefour. Dies habe mehrere Gründe: Zum einen mussten Mitarbeiter bislang selbst in Zeiten niedrigster Kundenfrequenz stets im Wiege-Center präsent sein. Die neue Selbstbedienung ermöglicht es uns, die Kräfte flexibel und profitabler für andere Aufgaben im Markt einzusetzen. Zum anderem werden durch den Einsatz von sechs bis zehn Waagen pro Abteilung die Wäge- und Auszeichnungsvorgänge schneller und somit der Umsatz wesentlich erhöht. Nicht zuletzt wollen wir den Kunden mit bequemer Funktionalität und neuem Design signalisieren, dass Carrefour ein innovatives Unternehmen ist. Bislang zeigen sich alle Befragten sehr zufrieden und selbst die älteren Generationen finden sich spielend leicht mit der intuitiven Benutzerführung der Touchscreen-Displays zurecht.

Der Hypermarket kann zudem alle Artikelinformationen und Preise zentral verwalten und über das Internet auf die Displays der Waagen einpflegen. Sollten vor Ort Schwierigkeiten auftreten, so können Bizerba Servicetechniker per Remote-Steuerung auf die Waagen zugreifen, das Problem analysieren und zeitnah beheben. Lange Ausfallzeiten und kostspielige Vor-Ort-Einsätze werden so effektiv reduziert.

Das französische Unternehmen Carrefour ist das größte Einzelhandelsunternehmen Europas und nach Wal-Mart das zweitgrößte der Welt. Der komplette Roll-Out dauert bis Ende Juli 2010 und umfasst die Installation von 1.400 Kamera-Waagen in 220 Hypermarkets.

Über Bizerba

Bizerba ist ein weltweit operierender, in vielen Bereichen marktführender Lösungsanbieter für professionelle Systemlösungen der Wäge-, Etikettier-, Informations- und Food-Servicetechnik in den Segmenten Retail, Food-Industrie, produzierendes Gewerbe und Logistik. Branchenspezifische Hard- und Software, leistungsstarke netzwerkfähige Managementsysteme sowie ein breites Angebot von Labels, Consumables und Business Services sorgen für die transparente Steuerung integrierter Geschäftsprozesse und die hohe Verfügbarkeit der Bizerba spezifischen Leistungsmerkmale.

Weltweit ist Bizerba in über 120 Ländern präsent mit 41 Beteiligungen in 23 Ländern und 54 Landesvertretungen. Hauptsitz des Unternehmens, das rund 3.000 Mitarbeiter beschäftigt, ist Balingen; weitere Fertigungsstätten befinden sich in Meßkirch, Bochum, Wien (Österreich), Pfäffikon (Schweiz), Mailand (Italien), Shanghai (China), Forest Hill (USA) und San Luis Potosi (Mexiko).

Für Rückfragen:

Bizerba GmbH & Co. KG

Claudia Gross

Director Global Marketing & Communication

Wilhelm-Kraut-Straße 65

D-72336 Balingen

Telefon +49 7433 12-33 00

Telefax +49 7433 12-5 33 00

E-Mail: [claudia.gross\(AT\)bizerba.com](mailto:claudia.gross(AT)bizerba.com)

nic.pr

network integrated communication

Patrick Schroeder

Coburger Straße 3

53113 Bonn

Telefon +49 228 620 43 84

Telefax +49 228 620 44 75

<http://www.onejournal.de/item/wirtschaft/6/die-zukunft-selbstbedienung--selbstlernende-waagen-steigern-umsatz-kundenzufriedenheit-pr1671>

9.html
