

**POLYTOUCH®**

**Case Study / Success Story**

# Express-Kassen nach Maß: Führender Lebensmitteldiscounter in Deutschland setzt auf SCO-Lösungen aus dem Hause Pyramid

## Einleitung

Seit mehreren Jahren stellt ein deutscher Lebensmitteldiscounter Selfservice-Terminals zum Checkout bereit. Damit gehört er zu den Unternehmen in Deutschland, die frühzeitig die Vorteile von SCO-Technologie erkannt und implementiert haben.

Für den Unternehmer schaffen Selbstbedienungskassen mehr Checkout-Kapazitäten, ohne dass er zusätzliches Personal einstellen muss. Auch sind die Transaktionszeiten an den Terminals insbesondere bei kleinen Warenkörben kürzer. Für die Kunden erhöht sich die Customer Experience, da beim Abkassieren in Eigenregie das Schlangestehen an konventionellen Kassen entfällt und der Einkauf sich damit schneller erledigen lässt.

### Leistungen:

- Pyramid-Projektteam eruiert aktuelle Schwachstellen.
- Modifikationen, Optimierungen und Neuerungen werden beim Redesign berücksichtigt.
- Reduzierung der Herstellungs-, Installations- & Wartungskosten.



## Neues Terminal oder Redesign?

In den vergangenen Jahren hat die Selfservice-Technologie sich stetig weiterentwickelt. Parallel dazu ist die Akzeptanz und Offenheit der Konsumenten gegenüber dem Self-Checkout merklich gestiegen. Vor diesem Hintergrund hat unser Kunde beschlossen, mit einem neuen Lieferanten mehr Self-Checkout Systeme in die Filialen zu bringen. Um einen geeigneten Entwickler und Hersteller für die neue Terminalgeneration zu finden, startete der Discounter eine Bieterunde, an der sich Pyramid Computer beteiligte.

Im Ersttermin stellte der Kunde das aktuelle Selfservice-Terminal dem Entwicklerteam von Pyramid vor, das aus einem Business Developer, Produktmanager, Projektmanager und Produktdesigner bestand. Im Anschluss an den Austausch erstellte Pyramid einen umfangreichen Fragenkatalog, um die Erfahrungen, die der Discounter mit seinem aktuellen Terminal gesammelt hat und die Anforderungen an die zukünftige Lösung zu erheben. Wo sehen die Entscheider des Kunden beim technischen Design des aktuellen Self-Checkouts Verbesserungspotenzial, wo beim optischen Design? Weiterhin berücksichtigte der Fragebogen auch die Expertise des Filialpersonals und der technischen Servicekräfte, die die Terminals warten.

Zur vertiefenden Analyse untersuchte das Pyramid-Projektteam in drei Filialen das Nutzerverhalten an den aktuellen Terminals. Unter Verwendung einer Checkliste, die den Self-Checkout-Prozess in 19 Einzelschritte gliederte, wurden detaillierte Beobachtungen zu den Abläufen gewonnen. Wie gestalteten sich die Vorbereitungen zum Scannen, wie der eigentliche Scan-Vorgang? Wie verläuft das Handling der gescannten Waren, wie der Bezahlvorgang?



*Mitglied des Pyramid-Projektteams bei der Kundenbefragung im Lebensmitteldiscounter*

Auch die Befragung von 50 Verbrauchern verschiedener Altersgruppen durch das Pyramid-Projektteam führte zu zusätzlichen Erkenntnissen zur Usability der aktuellen SCO-Lösung. Für den weiteren Verlauf des Projekts war das Statement zahlreicher Kunden wichtig, dass ihnen die Symmetrie des Terminals die Flexibilität erlaube, die Warenbewegung beim Scan-Vorgang sowohl von links nach rechts als auch von rechts nach links auszuführen.

Die Erkenntnisse aus der Auswertung des Fragebogens, der Kundenbeobachtung und den Kundenfeedbacks bildeten die Grundlage für den weiteren Entscheidungsprozess. Bei der Frage, ob ein Produkt aus dem Portfolio von Pyramid an die Anforderungen des Kunden adaptiert oder das aktuelle SCO-Terminal einem Redesign unterzogen werden sollte, kristallisierte sich das Redesign aus folgenden Gründen als optimale Lösung heraus.

## Erkenntnisse im Überblick

- Das aktuelle Terminal stellte sich als eine geeignete Plattform für die geplante umfangreiche Modernisierung durch Modifikationen und Anpassungen dar.
- Die Verbraucher erhalten ein runderneuetes Terminal, dessen grundsätzliches technisches Design ihnen vertraut ist. Sie müssen also nicht Umlernen und Umdenken: ein wesentlicher Aspekt gerade für ältere Kunden, um deren Akzeptanz für den Self-Checkout beim Discounter zu erhalten.
- Unser Kunde legte Wert darauf, an das Design der vorherigen Self-Checkout-Lösung anzuknüpfen, da es sich als positiver und wiedererkennbarer Teil des Markenauftritts etabliert hat.
- Unter Berücksichtigung aller Parameter und Zielvorgaben erwies es sich im vorliegenden Fall als die kosteneffizienteste Lösung, vorhandene Konstruktions- und Technologieelemente zu modernisieren und um neue zu ergänzen.

## SCO-Terminal der nächsten Generation

In mehreren Arbeitssitzungen zwischen dem Kunden und Pyramid wurde über das SCO-Terminal der nächsten Generation entschieden. Die Modifikationen, Optimierungen und Neuerungen gehen teilweise auf die Initiative unseres Kunden zurück, teilweise auf die Initiative von Pyramid.

Ein Hauptziel des Redesigns bestand in der Gewichtsverringerung des Terminals. Dazu wurde am Korpus eine der offensichtlichsten Änderungen der gesamten Modernisierung vorgenommen. Der Korpus ist in der neuen Generation sehr viel schlanker und weniger schwer.

Eine weitere augenfällige Modifikation gibt es bei der Anbringung der Peripheriemodule. Display, Payment und Scanner sind nicht mehr in einem gemeinsamen Chassis untergebracht, sondern offen verbaut. Da die aktuellen Module optisch ansprechender sind als ihre Vorgänger, entfiel die Notwendigkeit, sie zu integrieren. Ein weiterer Vorteil der offenen Verbauung: Der Austausch eines Moduls, das defekt oder end-of-life ist, gestaltet sich schneller und damit kosteneffizienter. Darüber hinaus reduziert die offene Verbauung das Gewicht des Terminals zusätzlich.

Kleine, aber wichtige Modifikationen kamen dem Printer und der Tütenhalterung zugute:

Der Drucker, der bisher in einem eigenen Gehäuse untergebracht war, ist nun in der Arbeitsplatte eingebettet. Durch die Umgestaltung wurde noch einmal Material eingespart. Überdies erleichtert die neue Position das Wechseln der Papierrolle, wodurch sich Wartungsaufwand und Stillstandzeiten des Terminals minimieren. Um den Drucker vor Flüssigkeiten zu schützen, die während des Scan-Vorgangs aus beschädigten Artikeln austreten können, ist er leicht erhöht in der Arbeitsplatte eingelassen.

Schließlich wurde die Halterung der Tüten gedreht, sodass ihre Bedruckung für die Kunden zu sehen ist. Das bedeutet ein effektiveres Marketing für die Marke, da das Logo jetzt an weiteren Stellen in der Filiale präsent ist.

## Gelungenes Redesign

Die gerade vorgestellten Modifikationen und Neuerungen sind nur einige der zahlreichen Maßnahmen, die zum gelungenen Redesign der bestehenden Plattform beitragen. Die neugestaltete Version des Terminals ist ein Paradebeispiel dafür, wie maßgeblich der Erfolg eines Projekts von der Wahl des richtigen Partners abhängt. Die Entscheidung des Discounters für Pyramid als Entwickler und Hersteller der nächsten Terminalgeneration hatte verschiedene Gründe.

*Erstens* überzeugte Pyramid durch seine Fähigkeit, durch konstruktive Vereinfachungen und Modifikationen (schlankerer Korpus, offene Verbauung der Peripheriemodule) eine kostengünstige Lösung zu schaffen.

*Zweitens* bewies Pyramid innerhalb der durch das Redesign gesetzten Grenzen eine hohe Kreativität und Lösungsorientierung, als es darum ging, die Anforderungen des Kunden umzusetzen und eigene innovative Ideen beizusteuern.

*Drittens* beeindruckte den Discounter die analytische und ganzheitliche Herangehensweise von Pyramid. Ein Alleinstellungsmerkmal im Vergleich zu den Mitbewerbern war Pyramids Ansatz, in das Projekt mit einem ausführlichen Fragebogen, der Beobachtung des Nutzerverhaltens am Terminal und direkten Verbraucherbefragungen zu starten. Diese Methode gewährleistete, dass die Perspektive des Discounters und seiner Kunden in die Entwicklung und Optimierung der neuen Terminalgeneration einfließen.

Diese zeichnet sich u. a. durch erhebliche Materialeinsparung, geringeres Gewicht, ansprechenderes optisches Design, komplett modernisierte Peripheriemodule sowie reduzierte Herstellungs-, Installations- und Wartungskosten aus.

Pyramid Computer ist stolz darauf, einen großen Lebensmitteldiscounter in Deutschland mit Technologielösungen zu unterstützen. Die Bestückung der Filialen mit etwa 1000 neuen Kioskterminals erfolgt schrittweise in den kommenden fünf Jahren.



*Erstinstallation der POLYTOUCH® Express-Kassen*

Die Pyramid Computer GmbH und ihre Marken AKHET®, FAYTECH® und POLYTOUCH® bieten Lösungen für die umfassende Digitalisierung ganzer Branchen.

Die Marke POLYTOUCH® bietet dank höchster Modularität passgenaue Kiosk-Lösungen. Damit holen wir das Beste aus Self-Checkin und Self-Checkout, Self-Ordering und Indoor-Lokalisierung heraus!