Diebold Nixdorf

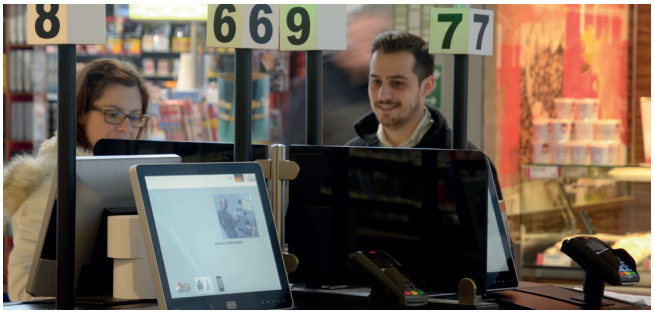
Kunden-Referenz
Edeka

EDEKA Paschmann

Diebold Nixdorf Realisiert Innovatives Self Checkout-Konzept mit Edeka Paschmann

Hervorragender Service, freie Kassenwahl und minimale Wartezeiten im Fokus.

Verdoppelung der Kassenplätze, neue SB-Technik und zusätzliche Mitarbeiter, die die Kunden beim Scannen und Bezahlen umfassend betreuen: Mit dieser Strategie setzt der mittelständische Edeka-Händler Falk Paschmann neue Maßstäbe beim Kundenservice am Checkout. Technologie-Partner Diebold Nixdorf hat dazu ein außergewöhnliches Lösungskonzept umgesetzt.



Für seinen „hervorragenden Kundenservice" wurde Edeka-Händler Paschmann Ende 2015 mit dem „Goldenen Zuckerhut", dem wichtigsten Award für Supermärkte in Deutschland ausgezeichnet. Die Familie Paschmann betreibt neun Märkte im Ruhrgebiet, mit Schwerpunkt in Mülheim/ Ruhr, aber auch in Düsseldorf und Oberhausen. Das Unternehmen gehört zu den Vorzeige-Betrieben innerhalb der Edeka-Gruppe, dem größten Lebensmittelhändler in Deutschland.

Exemplarisch unter Beweis stellt Paschmann seine Serviceorientierung im 2008 eröffneten Markt an der Mannesmann- Allee in Mülheim. Auf rund 3700 Quadratmeter Verkaufsfläche können die Kunden in modernem Ambiente unter 40.000 Artikeln wählen. Knapp 150 Mitarbeiter sorgen dafür, dass sie intensiv betreut und beraten werden. An den acht traditionell bedienten Kassenplätzen allerdings mussten die Kunden bislang immer wieder längere Wartezeiten in Kauf nehmen. Dieses Problem ist seit September 2016 gelöst..

ZIEL: WARTEZEITEN VERRINGERN

Mit seiner weltweiten Expertise bei der Planung passgenauer Checkout-Lösungen hat Diebold Nixdorf den Händler dabei unterstützt, seine Kassenzone komplett neu zu konzipieren. Dazu wurden einerseits die acht traditionellen Checkouts in bediente Scan-Plätze für größere Warenkörbe umgewandelt. Die jeweiligen Mitarbeiter erfassen die Ware und helfen den Kunden beim Einpacken. An diesen Plätzen wird nicht mehr kassiert. Der Kassenmitarbeiter bittet den Kunden, an einem der nachgelagerten Terminals zu bezahlen, sein Bon wird elektronisch dorthin weitergeleitet. An den Bezahlterminals wiederum stehen weitere Mitarbeiter bereit, um den Kunden dabei zu unterstützen. Es kann bar, per Debit-Karte und mit den üblichen Kreditkarten bezahlt werden. Perspektivisch ist auch die mobile Bezahlung per Smartphone möglich.

Zunächst waren acht Bezahlstationen, somit jeweils ein Gerät pro Scan-Linie installiert. In der Praxis allerdings zeigte sich, dass ein weiteres Terminal die Prozesse erheblich beschleunigen würde. Also wurde nachgerüstet – inzwischen stehen zwölf und damit zwei Bezahlterminals pro ständig besetzter Scan-Linie zur Verfügung. Weil insbesondere die zeitintensiven bedienten Bezahlvorgänge wegfallen, werden die Prozesse am Checkout entzerrt und beschleunigt. „Wir sagen den Wartezeiten an den Kassen den Kampf an", erklärt Firmenchef Falk Paschmann und berichtet von begeisterten Kunden, die „insbesondere die persönlichen Hilfestellungen an den Bezahlstationen schätzen und die erkennen, dass wir mit der SB-Technik nicht Personalkosten einsparen wollen, sondern im Gegenteil einen zusätzlichen Service bieten".

BEI BEDARF UNTERSTÜTZUNG VOM PERSONAL

Dies gilt auch für die acht neu installierten SB-Express-Stationen. Sie sind in der Mitte der Kassenzone platziert, werden also von jeweils vier der acht bedienten Scan-Linien flankiert. An diesen Terminals können die Kunden kleinere Einkäufe schnell abwickeln, indem sie die Ware selbst einscannen und in bar oder per Karte bezahlen. Insgesamt stehen also 16, damit doppelt so viele Kassenplätze zur Verfügung. Auch an den Express-Terminals werden die Kunden bei Bedarf vom Paschmann-Personal unterstützt.

„Wir haben sechs Mitarbeiter neu eingestellt, um die Kunden an den neuen Checkouts insbesondere in der Anfangsphase intensiv zu betreuen"

— **Falk Paschmann,** Geschäftsführer Edeka-Center Paschmann

TECHNOLOGIE SCHNELL AKZEPTIERT

Diebold Nixdorf hat bei Paschmann somit 12 Bezahlstationen der Serie Pay-Tower 150 CINEO sowie acht Express-SBStationen der Serie POS Tower 150 CINEO, außerdem die zugehörige Software TPiScan installiert. Das Projekt wurde durch Diebold Nixdorf von der Planung über die Live- Schaltung bis zum Support in der Startphase intensiv begleitet. Die Systeme arbeiten reibungslos und „tragen auch damit dazu bei, das Einkaufen bei Paschmann zu einem besonderen Erlebnis zu machen", so Diebold Nixdorf-Experte Richard Bonsmann. Falk Paschmann kann dies nur bestätigen. „Wir konnten nicht nur die Wartezeiten deutlich reduzieren, sondern wir stellen auch fest, dass die Technik bei den Kunden auf breite Akzeptanz stößt und dass wir sogar neue Kunden hinzugewinnen", so der Firmenchef

© Copyright 2018 Diebold Nixdorf, Incorporated. All rights reserved. v1.0-072018

Diebold Nixdorf

Weitere Informationen finden Sie unter **DieboldNixdorf.com**.