



ZUSAMMENFASSUNG



Kunde
Kaufland

Partner
Re-Vision BV

Branche
Einzelhandel

Herausforderung

Kaufland wollte eine bewährte, professionelle, voll integrierte Personal-Shopping-Lösung (PSS) in allen Märkten einführen und ein optimiertes, allumfassendes Einkaufserlebnis bieten, um Kunden zu gewinnen und zu binden

Solution

Die PSS-Lösung umfasst:

- Zebra PS20 Personal Shopper Series
- Zebra CC6000 Customer Concierge
- Zebra Mobility DNA, einschließlich Enterprise Home Screen und StageNow
- Zebra OneCare Select Servicevertrag
- Die Zebra Professional Services umfassen die Bereiche Beratung, Projektmanagement, Bereitstellung und Installation, Learning as a Service sowie kundenspezifische Scanner-Ausgabewände
- Von Re-Vision für Kaufland entwickelte Software K-Scan

Results

- Extrem komfortables Einkaufserlebnis, das Kundentreue belohnt: 99 Prozent Kundenzufriedenheit in mehreren Umfragen
- Zunehmende Nutzung von K-Scan steigert den Wert der bestehenden Selbstbedienungskassen
- Optimales Einkaufserlebnis durch Senkung der Wartezeit
- Reduktion der zwischenmenschlichen Kontakte und somit des Ansteckungsrisikos für Kunden und Mitarbeiter, somit Unterstützung der Covid-19-Schutzmaßnahmen sowohl auf individueller als auch kollektiver Ebene
- Kaufland hat kürzlich den Meilenstein von über 1 Million PSS-Transaktionen in der Tschechischen Republik erreicht



Europäisches Einzelhandelsunternehmen setzt bewährte Zebra-Personal-Shopping-Lösung für ein optimiertes, einfaches Einkaufserlebnis aller Kunden ein

Kaufland ist ein international tätiges Einzelhandelsunternehmen mit über 1.300 Filialen und über 132.000 Mitarbeitern in acht Ländern. Ob in Deutschland, Polen, Tschechien, Rumänien, der Slowakei, Bulgarien, Kroatien oder der Republik Moldau, überall steht Kaufland für niedrige Preise, relevante Auswahl, überzeugende Qualität und einen einfachen Einkauf. Das Unternehmen ist Teil der Schwarz Gruppe, die zu den führenden Unternehmen im Lebensmitteleinzelhandel in Deutschland und Europa gehört. Kaufland hat seinen Sitz in Neckarsulm, Baden-Württemberg.

Herausforderung

Angesichts der wachsenden Nachfrage nach digitalen Shopping-Lösungen für die Filialen begann Kaufland vor einigen Jahren mit der teilweisen Automatisierung des Einkaufsprozesses und führte die ersten Selbstbedienungskassen ein (engl. Self-Service-Checkouts oder SCOs). Diese eigneten sich jedoch vor allem für kleinere Einkäufe. Kaufland wollte noch einen Schritt weiter gehen und ein umfassendes digitales Einkaufserlebnis für alle Kunden und jeden Bedarf schaffen. Im Jahr 2018 legte der langjährige Zebra-ISV-Partner Re-Vision BV mit Sitz in den Niederlanden ein sog. Proof of Concept (POC) für eine PSS-Lösung vor. Die Vorgabe von Kaufland: Die Lösung musste vollständig in die bestehenden SCO- und Customer Relationship Management (CRM)-Systeme integrierbar sein.

Michel Haagmans, CEO bei Re-Vision, beschreibt den Verlauf der Zusammenarbeit so: „Zunächst entwickelten wir eine mobile Selbstscan-App für Kaufland. Diese wurde, insbesondere durch die jüngere Kundschaft mit kleineren Warenkörben, sofort gut angenommen. Für eine großflächige Annahme der PSS-Lösungen war jedoch ein professionelles Scanning nötig. Wir empfahlen hierzu den PS20 Personal Shopper von Zebra, denn er war eindeutig das System der Wahl. Nach ein paar Testläufen hat sich Kaufland für den Zebra PS20, den CC6000 Customer Concierge für den Kunden-Check-in, die Mobilitätssoftware und die damit verbundenen Dienstleistungen entschieden.“

Lösung

“Durch das K-Scan-Projekt haben wir wichtige und spannende neue Erkenntnisse gewonnen. Zebra Technologies und Re-Vision haben uns auf diesem Weg großartig unterstützt. Ich freue mich, dass uns mit K-Scan nun eine bewährte, neutrale PSS-Lösung zur Verfügung steht, die wir in allen Kaufland-Filialen einsetzen können. Und nach den ersten Ergebnissen bin ich mir sicher, dass ein erheblicher Prozentsatz unserer Kunden K-Scan bald regelmäßig nutzen wird. Denn wir haben eine Lösung geschaffen, die das Einkaufserlebnis wirklich bereichert. In der Tat können unsere Kunden nun aus einer Reihe zuverlässiger In-Store-Einkaufsoptionen genau die auswählen, die ihrem Einkaufsstil und der Größe der Filiale entspricht, in der sie einkaufen. Dieser Komfort führt ganz natürlich zu einer höheren Kundenzufriedenheit und Treue.”

Larissa Matei,
Projektleiterin, Kaufland



Die Einführung der PSS-Lösung mit dem Markennamen K-Scan erfolgt schrittweise: Nach einigen Pilotfilialen in der Tschechischen Republik, Rumänien und Deutschland ist K-Scan nach und nach in zahlreichen Filialen und sämtlichen Ländern verfügbar. Um einen optimalen Verlauf sicherzustellen, erfolgt in jedem Land zunächst eine Testphase. Erst nach deren erfolgreichem Abschluss wird K-Scan in allen Märkten ausgerollt. Das Professional-Services-Team von Zebra unterstützte die Pilotphase mit Beratung, Projektmanagement, Bereitstellung / Installation, Learning as a Service und den kundenspezifischen Scanner-Ausgabewänden. IT-Techniker von Zebra überwachten das korrekte Funktionieren jeder Pilotinstallation vor Ort im Markt. Das Professional-Services-Team führte außerdem Schulungen durch und unterstützte den Testbetrieb an den unterschiedlichen Standorten. Durch die enge Zusammenarbeit mit Zebra und Re-Vision konnte Kaufland eine „Blaupause“ für die flächendeckende Implementierung entwickeln.

K-Scan nutzt die Standardprogrammierschnittstellen (APIs) von Re-Vision über eine angepasste Benutzeroberfläche. Hierdurch ist ein einheitliches Erscheinungsbild sowohl für den Scanner als auch für die Smartphone-Lösung gewährleistet. Das gemeinsame Backend des Systems liefert konsistente Informationen an alle Geräte, etwa über aktuelle Preise und Sonderangebote. Die vollständige Integration von K-Scan mit der Kaufland-App, dem CRM-System (Kaufland-Card) und den POS-Systemen ermöglicht eine einfache Registrierung, einen schnellen Bezahlvorgang über die Selbstbedienungskassen sowie alle verfügbaren Zahlungsmethoden (Bargeld, Karten und Gutscheine.)

Bei der Zusammenarbeit mit Re-Vision und Zebra nutzt Kaufland auch Komponenten von Zebra Mobility DNA, z. B. StageNow für die Erstkonfiguration sowie Enterprise Home Screen für den einfachen Zugriff auf Apps sowie für die Steuerung der Einstellungen auf den PS20 und CC6000 Geräten. Software-Updates für die App werden mittels MDM-System (MobiControl von SOTI) verteilt. Die Hardware wird durch einen 3-jährigen Zebra OneCare Select-Servicevertrag gewartet. Dieser umfasst erweiterte Austauschoptionen, einen eigenen Reservepool und die Inbetriebnahme der Geräte.

Ergebnisse

Die Ergebnisse und Rückmeldungen aus dem Projekt zeigen eine 99-prozentige Kundenzufriedenheit sowie eine höhere Nutzung der Selbstbedienungskassen. K-Scan bietet nicht nur ein schnelleres und bequemerer Einkaufserlebnis - das kontaktlose Einkaufen eignet sich außerdem ideal für die Einhaltung der aktuellen COVID-19-Abstandsregeln.

Der Erfolg von K-Scan liegt zudem in der Agnostik (Neutralität) des Ansatzes - Kaufland kann sämtliche Kundentypen mit diesem System erreichen. Zudem ist K-Scan eine schlüsselfertige, vollständig unterstützte Lösung, von der zuverlässigen, robusten und leistungsstarken Hardware bis hin zum umfassenden professionellen Serviceangebot. Michel Haagmann fasst es folgendermaßen zusammen: „Unsere Zusammenarbeit mit Zebra und Kaufland ist offen, fruchtbar, proaktiv und kontinuierlich. Kaufland gehört zu unseren wichtigsten Kunden und wird von einem eigens abgestellten Team betreut. Wir freuen uns darüber, dass Kaufland dieses Projekt so engagiert umsetzt.“

Weitere Informationen finden Sie auf zebra.com



EMEA Headquarters
zebra.com/locations • contact.emea@zebra.com

©2021 ZIH Corp. und/oder verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Zebra und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von ZIH Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. 07/2021