

ECR Academic Student Award 2019

Mag. Dr. Anton Salesny

Wirtschaftsuniversität Wien, Institut für Handel und Marketing

Dissertation

Betreuer der Arbeit:

o.Univ.Prof. Dr. Peter Schnedlitz (Wirtschaftsuniversität Wien)

Univ.Prof. Dr. Herbert Kotzab (Universität Bremen)

Univ.Prof. Dr. Christoph Teller (University of Surrey)

Titel der Arbeit

Die Transformation des Check-out-Prozesses
Einsatz neuer Kassenarten und Technologien im stationären
Lebensmitteleinzelhandel

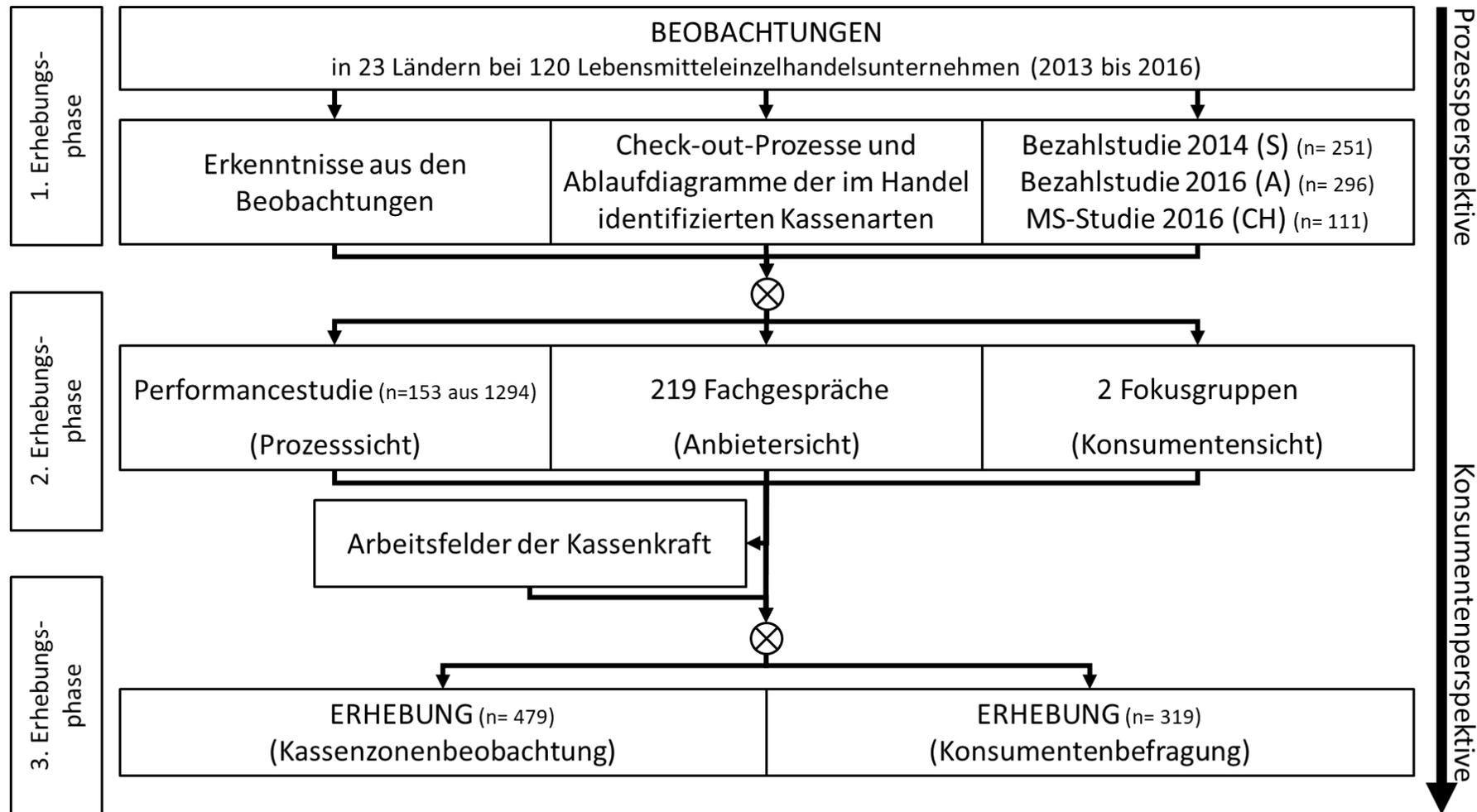
Ziele

- Ganzheitliche Analyse des Check-out-Prozesses.
- Prozessanalyse aus Kunden-, Kassenkraft- und Händlerperspektive.
- Erkenntnisse über die Bedürfnisse und Anforderungen der Stakeholder (Konsumenten, Händler, Hersteller) an den Check-out-Prozess.
- Darstellung von möglichem Optimierungspotenzial durch neue Kassenarten und Ablaufprozesse unter Einsatz neuer Technologien.
- Verbesserung des stationären Einkaufserlebnisses durch Analyse und Optimierung des Check-out-Prozesses.
- Beitrag für weitere Forschung mit einer in der einschlägigen betriebswirtschaftlichen Literatur noch wenig behandelten Thematik.

Forschungsfragen

- HFF: Welche Möglichkeiten gibt es, den Check-out-Prozess im stationären Lebensmitteleinzelhandel zu optimieren?
- FF1: Wie hat sich der Check-out-Prozess durch die Einführung neuer Kassenarten und Technologien im Lebensmitteleinzelhandel verändert?
- FF2: Wie hat sich das Arbeitsfeld der Kassenkraft durch die neuen Anforderungen und den Einsatz neuer Technologien im Lebensmitteleinzelhandel verändert?
- FF3: Welche Aufgaben werden bei der Verwendung von Do It Yourself-Systemen im Lebensmitteleinzelhandel durch den Kunden übernommen?
- FF4: Welche Anforderungen stellt der Kunde an den Check-out-Prozess im Lebensmitteleinzelhandel?

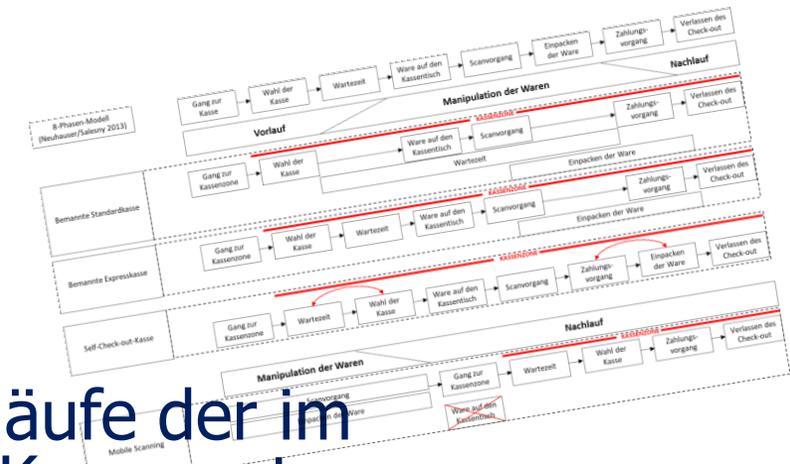
Methodik und konzeptioneller Rahmen



Ergebnis

Durch...

- ...die Analyse der unterschiedlichen Prozessabläufe der im internationalen Einzelhandel verfügbaren Kassenarten...
- ...die Aufbereitung der Aufgabenbereiche der Kassenkraft...
- ...die Darstellung der Anforderungen und Bedürfnisse der Stakeholder (Konsumenten, Händler, Hersteller) an den Check-out-Prozess...



...die Schaffung eines Toolsets zur Analyse des Optimierungspotenzials durch Einsatz neuer Kassenarten und Bezahlssysteme (z.B. Near Field Communication) am POS...

...wird gezeigt, dass es nicht DIE optimale Kassenzone gibt, und jeder Standort individuell mit Hilfe des „Toolsets“ bewertet werden sollte.

	SCD	MS
Information über Verfügbarkeit und korrekten Nutzung aktiv anfordern	✓	✓
Informationsbrüche auslösen	✓	✓
Bei SCD-Kassen die mögliche Nutzung als Convertible-Lösung prüfen	✓	✓
Registrierung einfach gestalten	✓	✓
Bei Einsatz von Smartphones Software auf Stabilität der Internet-Verbindung prüfen	✓	✓
Leichtes Auffinden des WLAN-Netztes für die Nutzung von MS mit Smartphone	✓	✓
WLAN im gesamten Markt sicherstellen (Smartphone)	✓	✓
Auf gute Lichtverhältnisse im gesamten Markt achten (Smartphone)	✓	✓
Positionierung am Hauptkundeneinf	✓	✓
Dauerige Verfügbarkeit während der Öffnungszeiten sicherstellen	✓	✓
Verfügbarkeit von Kassenspersonal sicherstellen	✓	✓
Auf einen simplen Prozesslauf achten	✓	✓
Bereits vor Beginn über Sortimentsbeschränkungen (z.B. Kauf von Getränken) informieren	✓	✓
Bezahlen mit Kommunikation	✓	✓
Berücksichtigung der Kassenzone bzw. vor Beginn des Einkaufs mögliche beim eingestellten Bildschirm am Touchscreen	✓	✓
Festlegung einer maximalen Artikelanzahl prüfen	✓	✓
Päckchen der Warenkörbgrößen anpassen	✓	✓
Hauptbäckische Nutzung bei kleinen Warenkörben	✓	✓
Nach Möglichkeit alle Artikel mit Barcode ausstatten	✓	✓
Sicherstellung der größtmöglichen Lesbarkeit aller Barcodes	✓	✓
Barcode von Verpackungseinheiten (z.B. Trägers) im System hinterlegen	✓	✓
Leichte Erfassung von Artikeln ohne Barcode sicherstellen	✓	✓
Kompatible mit Kundenbindungsprogrammen sicherstellen	✓	✓
Prozess für die Erfassung von Coupons, Wertbons... implementieren	✓	✓
Selbstständige Erfassung von Rabatten sicherstellen bzw. einfachen Prozess implementieren	✓	✓
Preisreduktoren direkt nach Scan anzeigen	✓	✓
Vorgehensweise bei Artikel mit verweigerter Altersüberprüfung festlegen	✓	✓
Diebstahlsicherheitsmaßnahmen implementieren	✓	✓
Strommöglichkeit durch den Kunden prüfen	✓	✓
Verwendung einer Wiegenschiebetaste prüfen	✓	✓
Prozess bei Verwendung von ungeladenen Einkaufsfächern an SCD-Kassen mit Wiegenschiebetaste implementieren	✓	✓
Selbstständige Erfassung von Coupons, Wertbons... implementieren	✓	✓
Self-Checks und gewaltfrei Entsorgung von Sicherheitsstapeln implementieren	✓	✓
Einsatz von Exit-Gates prüfen	✓	✓

Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

- Stationäre Einzelhändler und Hersteller müssen sich durch die Veränderung der Kundenbedürfnisse und Rahmenbedingungen, wie etwa:
 - Zeit wird verstärkt als besonderer Wert angesehen
 - der Anteil der Umsätze im Online-Handel ist kontinuierlich steigendintensiver mit der Steigerung des Customer Values beschäftigen.
- Im Sinne angewandter Marketingforschung soll die vorliegende Arbeit einerseits Lösungsansätze für ein betriebswirtschaftlich relevantes Problem aufzeigen und andererseits einen theoriegeleiteten Erkenntnisgewinn liefern.

Relevanz für ECR / ECR-Mitgliedsunternehmen

Wie vorangegangene Studien zeigen, ist der **Check-out-Prozess im Einzelhandel** jener Teilprozess, welchem im Rahmen der **Customer Journey** besondere Aufmerksamkeit gewidmet werden sollte:

- Dieser hat bei der finalen Bewertung des Einkaufserlebnisses und in Folge für den Entscheidungsprozess der zukünftigen Einkaufsstättenwahl aus der **Konsumentenperspektive** eine wesentliche Relevanz.
- Aus der **Einzelhändlerperspektive** stellt der Checkout-Prozess neben dem oftmals einzigen persönlichen Kontakt – welcher optimal genutzt werden sollte - auch einen wesentlichen Kostenfaktor dar.
- Bezogen auf die **Herstellerperspektive** bietet gerade die Kassenzone als Hochfrequenzzone ein attraktives aber auch kostenintensives Umfeld für Produktpositionierungen.

Kontakt Daten

Mag. Dr. Anton Salesny
Anton.Salesny@wu.ac.at