

The Future Store: proeftuin voor de retail en zijn logistieke keten

Michael Dobbe en Joost van Bruijnsvoort

De Future Store in het Duitse Rheinberg is een proeftuin voor nieuwe technologische toepassingen in de retailbranche. Toepassingen die veelal draaien om het versnellen en efficiënter maken van processen, om meer op het individu toegespitste klantenservice te bieden.

Geprikkeld door de berichtgeving in de media reisden wij af naar de Future Store om de getoonde technieken en procesveranderingen te toetsen aan onze retail- en logistieke kennis. Een korte impressie.



In de Future Store kan de klant bij het boodschappen doen de nieuwste technologieën gebruiken. Eigenlijk is het gewoon een winkel, zoals een Albert Heijn of HEMA. Dit initiatief van Metro Group, SAP, Intel, IBM, Siemens Nixdorf en andere IT- en retailbedrijven heeft als doel het stimuleren van de modernisering van retailprocessen. De opmerkelijkste snuffes voor stroomlijnen van 'in store'-processen waren wat ons betreft de Personal Shopping Assistant en self checkout- en RFID-toepassingen. Voor de backoffice vielen ons vooral de smart shelves en Electronic Price Labels op.

Personal Shopping Assistant

De Personal Shopping Assistant is een draagbare computer die werkt met een persoonlijke klantenkaart en wordt vastgeklemd aan de winkelwagen. Via de PSA is informatie beschikbaar over het productaanbod, afzonderlijke artikelen, prijzen en de plattegrond van de winkel met indeling naar productgroepen, inclusief een persoonlijke groet en aanbiedingen. Na inscannen van producten via een ingebouwde barcode-lezer krijgt de klant een overzicht van alle geselecteerde artikelen met de totaalprijs. Een goede manier om een klant te begeleiden. De PSA was tijdens ons bezoek echter traag en foutgevoelig. Ook bleven veel mogelijkheden onbenut, waaronder bonusacties en cross-selling. Het moet mogelijk zijn om iemand op basis van in de winkelwagen geplaatste ingrediënten op verzoek een bijpassende wijn te adviseren. Naast dit advies zou de PSA ook de locatie van de betreffende wijn op de plattegrond kunnen tonen.

Self scanning en checkout

Bij 'self scanning' scannen klanten zelf hun aankopen in terwijl ze winkelen. Dit doen ze met behulp van een hand-scanner. Zo hebben ze een overzicht van hun uitgaven en kunnen ze hun winkelbudget beter beheren; ook winnen ze heel wat tijd aan de kassa. Vervolgens kunnen de boodschappen door 'self checkout' zonder menselijke tussenkomst worden afgerekend. Eén winkelbediende per vier checkout-punten begeleidt de klanten en

Noviteit	Toegevoegde waarde	
	Klant	Retailer
PSA	+	+
Intelligente weegschaal	--	--
Self checkout	+	++
RFID in de winkel	+	-
RFID in de backoffice	n.v.t.	+
Smart shelves	+	+
Electronic price labels	+	++



controleert steekproefsgewijs. Het beter kunnen inzetten van personeel kan leiden tot meer service en een besparing op de arbeidskosten. Self scanning en checkout vergen wel gewenning bij de consument.

Intelligente weegschaal

Een andere vernieuwing is de intelligente weegschaal, die is voorzien van een camera die vers fruit en groenten herkent en de juiste prijsetiketten afdruckt. De consument hoeft niet meer te zoeken naar de juiste knop op de weegschaal; ook herkent de schaal verschillende soorten appels of peren. Technisch een interessante oplossing, maar de vraag is of de consument hierop zit te wachten. Tijdens ons bezoek maakten in ieder geval slechts weinig mensen gebruik van de weegschaal. Ook bleek hij foutgevoelig.

RFID-toepassingen

Herkenning en identificatie met radiofrequenties (RFID) is de 'smart tag'-technologie om goederen te volgen en te beveiligen. In de Future Store zijn op grote schaal items 'getagd'. Zo kan de consument een kledingstuk met tag voor een lezer houden, om op een display een kledingadvies of informatie over het productieproces en de materialen te krijgen. Door een DVD met tag bij een informatiezuil te houden, wordt een korte preview van de betreffende film getoond. Leeftijdscntrole aan de hand van de klantenpas met RFID-chip voorkomt dat 'jeugdige kijkers' verkeerde previews bekijken. RFID-chips worden ook gebruikt om diefstal van bijvoorbeeld scheermesjes tegen te gaan.

De tag en het aanbrengen ervan is nog relatief kostbaar. Op dit moment zijn er voor productidentificatie en diefstalbeveiliging goedkopere alternatieven, zoals barcodes en magneetstrips. Naast financiële en technische uitdagingen zijn er nog de bedenkingen rondom de bescherming van de privacy bij een grootschalige invoering van RFID-labels op of in consumentenproducten. Ons inziens bewijst RFID in de frontoffice zijn toegevoegde waarde nog niet. Voor de toepassing van RFID in de backoffice zien we al wel een behoorlijk potentieel vanwege de aanknopingspunten voor het managen van goederenstromen in een keten. Zo gebruikt de Future Store RFID tags om pallets te identificeren, waardoor zichtbaar is welke voorraden onderweg zijn en welk deel al ontvangen is. De demonstratie van RFID op de pallets verliep echter niet vlekkeloos. Vanaf het distributiecentrum verstuurd pallets bleken wel fysiek, maar niet administratief ontvangen te zijn. Daarnaast blijven veiligheid en integriteit bij het verzenden, opslaan en raadplegen van RFID-gegevens in databasesystemen natuurlijk aandachtspunten.



Smart shelves

Smart shelves zijn intelligente winkelschappen die op basis van de RFID tag bijhouden hoeveel en welke producten zich in het schap bevinden. Medewerkers zien meteen wat de actuele voorraadstand is en of er andere producten in het schap zijn geplaatst. De smartshelves werkten goed. Er zijn echter nauwelijks producten die standaard een RFID tag bevatten, waardoor de oplossing de komende tijd nog niet rendabel zal zijn.

Electronic Price Labels

De gebruikelijke prijslabels aan schappen zijn vervangen door Electronic Price Label's (EPL) die prijzen tonen via een draadloze netwerkverbinding. Prijzen zijn centraal op winkelniveau te wijzigen. Dit is een interessante toepassing, die in een omgeving met veel producten en veel prijsfluctuaties een aanzienlijke besparing kan opleveren voor de retailer. Uitbreiding van deze toepassing maakt doorvoeren van prijswijzigingen op landniveau mogelijk, wat in het tijdperk van prijsoorlogen erg interessant is.

Integratie is het sleutelwoord

Het voordeel verschilt per individuele toepassing en is vaak afhankelijk van een andere noviteit in of buiten de winkel. Een voorbeeld hiervan is de productscanner op de PSA, die eigenlijk een veel grotere meerwaarde biedt wanneer het kassasysteem de lijst met artikelen direct omzet in een kassabon of een bonusberekening. Eenzijdig gebruik van toepassingen is nadelig voor het rendement per noviteit. Ze zijn immers op dit moment nog kostbaar; reden om alle voordelen goed te benutten. Als de innovaties integraal worden gebruikt, worden de investeringen lonend. ■