

Drie 'self check out'-eilanden in de Cora van Woluwe. Doel: de versnelling van de transacties. Maar ook een risicovermindering gelinkt aan de manipulatie van cash, vermindering van de werklust voor de kassières en een beter klantencontact. Cora ziet er heel wat in!

## De kwaliteit van de service passeert – ook – langs de kassa's



Klanten de mogelijkheid bieden om zelf, op hun tempo, de producten te scannen die ze aankopen en te betalen zonder tussenpersoon zorgt er ook voor dat ze de prijs van elke product beter kunnen controleren en zo meer greep hebben op hun aankoopdaad.

Hoe kunnen we de transactietijd verminderen aan de kassa's? Hoe kunnen we anderzijds de werklust voor de kassières verminderen en hen aanmoedigen in hun functie om de klanten te onthalen? De problematiek is gekend in de sector van de grootdistributie.

In een wereld waar de hoogdringendheid regeert, willen klanten snel hun aankopen kunnen kiezen en even snel kunnen betalen. Er bestaan al verschillende automatiseringssystemen die ervoor zorgen dat men sneller langs de kassa passeert, maar tot op heden heeft geen enkel systeem zich kunnen doen gelden.

*"We zochten een geïntegreerde oplossing die de bestaande niet in vraag stelt. Een oplossing met name die beantwoordt aan de specificiteit van onze hypermarkt: de nabijheid van grote bedrijven", legt Geert Nolle, directeur, Cora Woluwe, filiaal van de Groep Louis Delhaize uit. "Dat betekent vooral een sterke activiteit tijdens de middagpauze en in het begin van de avond. Tussen 12 en 13.30 uur tellen we 300 à 400 bijkomende klanten die een broodje of een snack en een drankje, en enkele bijkomende aankopen willen. Deze klanten zijn uiteraard gehaast. Ze hebben geen zin om tijd te verliezen aan de kassa's."*

Het pilootproject werd opgestart in oktober 2005. In het begin was dat één enkel Fujitsu 'self check out' U-Scan-systeem. In de loop van de tijd breidde het project uit. Vandaag is er een configuratie van 3 eilanden van 4 automatische kassa's. De oplossing werd aangevuld met andere automatiseringssystemen, met name betaalterminals voor de recyclage van contant geld.

De volledig geautomatiseerde Fujitsu-oplossing zorgt er niet alleen voor dat klanten hun aankopen zelf kunnen scannen op een interactieve manier, maar laat hen ook betalen op een automatische manier, in contant geld, met een bankkaart of Cora-kaart. Het systeem kan kleingeld teruggeven en kan ook kortingsbonnen registreren en verwerken.



Klanten de mogelijkheid bieden om zelf, op hun tempo, de producten te scannen die ze aankopen en te betalen zonder tussenpersoon zorgt er ook voor dat ze de prijs van elke product beter kunnen controleren en zo meer greep hebben op hun aankoopdaad. Ze worden daarbij bijgestaan door een hostess die beschikbaar is per 'eiland' van 4 selfservicekassa's.

*"Sinds het pilootproject is het aantal transacties – dat wil zeggen het aantal boodschappenmandjes aan de kassa's – steeds verder blijven stijgen", voegt Geert Nollet toe. "Tijdens het pilootproject lag de stijging op minder dan 15%. Vandaag schommelt het percentage tussen 25 en 30%. Over de middag ligt het nog veel hoger. Dat percentage, dat werd vastgelegd als doelstelling, zal binnenkort overschreden zijn. Op basis van de drie eilanden schat ik een 40%. Alles wijst erop dat als we het aantal automatische kassa's uitbreiden, het gebruik ervan steeds gewoner wordt. En dat is het geval voor alle categorieën van klanten, zonder leeftijdsbeperking."*

Het systeem beantwoordt perfect aan de noden van de hypermarkten. In vergelijking met de supermarkten telt een gemiddeld boodschappenwagentje minder artikelen. De daling van de wachttijden aan de kassa's die het resultaat is van de installatie van een 'self check out'-systeem kan aanzienlijk zijn. *"Het zou ideaal zijn*

*om meer automatische kassa's te hebben dan noodzakelijk", vervolgt Geert Nollet. "Zo zou men een extreem comfortabele situatie creëren. Niet meer in de rij moeten staan aan de kassa's, dat is een echt groot voordeel!"*

Cora benadrukt vooral de voordelen voor de klanten, maar de distributieketen doet er ook – indirect – voordeel mee op het vlak van zijn organisatie en zijn processen. Het eerste voordeel, gelinkt aan het principe zelf van de automatisering van scanning- en betalingstaken, vertaalt zich in een verminderde fraude, maar ook in verlaagde risico's gelinkt aan de manipulatie van cash. Met een grotere beveiliging van de winkels als resultaat.

*"De technologie houdt de fraudeurs duidelijk tegen", heeft Geert Nollet kunnen constateren. "Ze voelen zich meer in de gaten gehouden, met name door de controle van het gewicht dat het systeem automatisch uitvoert. Een tonnetje waspoeder van 5 kg weegt geen 5,150 kg maar 5 kg. Het wordt dus onmogelijk om een dvd in de verpakking te steken!"*

Op het initiatief van de hostesses van Woluwe moeten de klanten bovendien hun kasticket laten valideren. De automatische verwerking van de scanning en de betaling verliest dan zijn virtueel karakter. Het ticket concretiseert de operatie. Met een ontrand effect voor de dieven.

Cora verkiest desalniettemin vooral te wedden op de klantentevredenheid. *"In de meeste gevallen appreciëren de klanten het ludieke en high tech-aspect van het systeem", observeert Geert Nollet. "Dat succes is ook gebaseerd op de vorming van de hostesses. Onze klanten voelen zich vrijer in hun bewegingen, maar zijn toch begeleid tijdens hun actie. En zo ontstaat een meer kwalitatieve relatie tussen de klanten en ons personeel."*

De ervaring met Fujitsu zorgde voor concrete en meetbare winsten. Voor Cora Woluwe was het belangrijk om de activiteitenpieken te kunnen absorberen. Zo heeft men kunnen observeren dat er minder snel rijen ontstaan bij de self check-out-systemen als alle kassa's constant open zijn. Bij een klassiek systeem daarentegen gebeurt de opening van een kassa slechts op reactieve manier bij een grote toeloop.