

RFID im Einzelhandel

Großes Potenzial für einen optimalen Kundenservice

Für den Einzelhandel ist es in den vergangenen Jahren immer schwieriger geworden, die ständig steigenden Ansprüche von Kunden zu erfüllen. Verbraucher stehen heute vielfältige Kanäle und Einkaufsmedien zur Verfügung, mit denen sie sich bereits vor ihrem Einkauf umfassend über Produkte und Preise informieren können.

Vor allem das Internet hat das Konsumverhalten in dieser Hinsicht entscheidend verändert. In der digitalen Welt bekommen Käufer sofort angezeigt, wie viele Artikel eines Produkts aktuell in einer bestimmten Größe, Farbe oder Ausstattung vorhanden sind und erhalten die Ware ihrer Wahl nach einem schnellen Bezahlvorgang nach Hause geliefert. Um mit dieser Entwicklung Schritt zu halten, müssen Einzelhändler ihren Kunden im Geschäft einen vergleichbaren Service und zusätzliche Beratungsleistungen bieten.

Vielfältige Einsatzmöglichkeiten von RFID-Technologie im Einzelhandel

Im Vergleich zum Internet haben Einzelhändler neben ihrer Beratungsleistung noch einen weiteren entscheidenden Vorteil: die unmittelbare Verfügbarkeit von Waren direkt vor Ort.

Ralf Sander

Senior Sales Director EMEA Central
Motorola Enterprise Mobility business
Vorstandsmitglied der AIM-Deutschland e.V.
www.motorola.com, www.symbol.com

Kunden können die Waren direkt ansehen und aus- oder anprobieren. Dies bedeutet jedoch auch, dass ein Artikel in jeder Ausführung im Regal verfügbar sein muss. In der Realität ist dies angesichts einer zunehmenden Ausdifferenzierung von Marken- und Produktgruppen manuell kaum zu leisten. Bereits heute investiert das Servicepersonal einen Großteil seiner Zeit in das Sortieren und Auffüllen von Regalen sowie die Prüfung der Verfügbarkeit im Lager. Im Textilhandel kommt zudem die Problematik von Umkleidekabinen hinzu, in denen sich häufig Produkte ansammeln, die gleichzeitig im Verkaufsraum fehlen.

RFID-Technologie kann an diesem Punkt ansetzen und den Einzelhandel unterstützen, seine Effizienz und Produktivität zu steigern sowie den Kundenservice entscheidend zu verbessern. Die möglichen Einsatzbereiche im Handel sind vielfältig und in der Praxis noch längst nicht ausgeschöpft: von der sofortigen Bestandserfassung im Verkaufsbereich und im Lager über die Senkung des Diebstahlrisikos bis hin zur automatischen Nachbestellung und Verkaufsförderung durch eine systematische Erfassung der Nachfrage von Konsumenten.

Zusatzinformationen beim Blick in den Spiegel

Mit Hilfe von fest installierten und mobilen RFID-Lesegeräten sind Servicemitarbeiter in der Lage, die Bewegung von Waren innerhalb des Geschäfts-

raumes und des Lagers lückenlos und in Echtzeit nachzuverfolgen. Auch wenn die vom Kunden gesuchten Kleidungsstücke beispielsweise in einer Umkleidekabine liegen oder in einer anderen Filiale verfügbar sind, bekommen die Verkäufer dies sofort angezeigt. Der entscheidende Vorteil der RFID-Technologie, der dies erlaubt, liegt in der Datenübertragung auch über größere Entfernungen. So müssen Nutzer nicht mehr wie beim Barcode-Scannen jeden einzelnen Artikel in die Hand nehmen, um dessen Daten zu erfassen, sondern können geschlossene Kartons oder über die gesamte Verkaufsfläche verteilte Waren einlesen. Zudem werden mittels RFID-Tag neben dem Preis zusätzliche Informationen über Marke, Farbe, Material, Beschaffenheit, Herkunft oder Pflege angezeigt. Solche Daten lassen sich unter anderem in die Spiegel von Umkleidekabinen integrieren und werden darin visuell oder über eine Audioübertragung wiedergegeben, wenn ein Kunde ein bestimmtes Kleidungsstück anprobiert.

Automatische Nachbestellung zur Vermeidung von Angebotslücken

Neben der Wiedergabe zusätzlicher Produktinformationen kann mit RFID-Lösungen auch die Bestandsverwaltung optimiert werden. RFID-Systeme sammeln Daten über die Bewegung von Waren und leiten die aktuellen Informationen bei Bedarf an zentrale Verwaltungssysteme weiter. Auf dieser Basis muss die Nachbestellung von Produkten nicht mehr manuell eingegeben



werden – ein zeitaufwändiger und teilweise fehleranfälliger Prozess. Stattdessen leitet das RFID-System eine automatische Bestellung von Artikeln ein und bildet ohne Zeitverzögerung die aktuelle Kundennachfrage ab. Damit sorgt die Technologie dafür, dass jederzeit ein möglichst umfassendes Warenangebot im Geschäft vorhanden ist und keine Angebotslücken entstehen.

Auch Inventuren sind mit RFID schneller und ressourcenschonender durchführbar. Servicemitarbeiter müssen nicht mehr jeden einzelnen Posten händisch zählen, um einen Überblick über den aktuellen Warenbestand zu erhalten. Sie können die Waren nach Produktkategorien mit RFID-Scannern einlesen, ohne sie aus dem Regal zu nehmen. Damit sparen die Mitarbeiter wertvolle Zeit ein, die sie für die Beratung von

Kunden nutzen können. Ebenso kann RFID-Technologie dazu beitragen, Diebstahl einzudämmen, vor allem bei der Nachverfolgung wertvoller Waren wie Schmuck oder Hightech-Artikeln. Über die Verknüpfung mit Sicherheitsvorgaben lässt sich eine geschützte Übertragung der Waren gewährleisten, sodass die Produkte den durch RFID-Lesegeräte gesicherten Bereich nicht ohne Freischaltung durch autorisiertes Verkaufspersonal verlassen dürfen.

Fazit

Die genannten Szenarien und Beispiele zeigen, dass die Einsatzmöglichkeiten für RFID-Technologie im Einzelhandel bereits heute sehr vielfältig sind. Es ist davon auszugehen, dass sie sich mit einer Weiterentwicklung der Lösungen weiter ausdifferenzieren werden. Um dieses Potenzial voll auszuschöpfen,

benötigen Anwender maßgeschneiderte RFID-Systeme und eine umfassende Beratung. Noch besteht deutlicher Aufklärungsbedarf bei vielen potenziellen Nutzern, was die Bandbreite und Leistungsfähigkeit von RFID-Technologie angeht. Einer Untersuchung des Forschungsinstituts für Rationalisierung (FIR) an der RWTH Aachen zufolge, gibt es bei Unternehmen ein erhebliches Informationsdefizit bezüglich der vielseitigen Anwendungsbereiche. Zudem können Praktiker die hohe Zahl an Veröffentlichungen kaum überblicken, um den tatsächlichen Nutzen sowie die Chancen und Risiken von RFID richtig zu bewerten. RFID-Hersteller sind deshalb gefragt, dem Handel individuell zu erläutern, wie die spezifischen Herausforderungen angegangen und mehr Effizienz in den Verkaufs- und Verwaltungsprozessen erreicht werden kann.

Abo *ident*

Impressum

ident

Das führende Anwendermagazin für Automatische Datenerfassung & Identifikation
Es erscheinen 7 Ausgaben und ein Jahrbuch pro Jahr.

Offizielles Organ der AIM-D e. V.

Herausgeber:
Ident Verlag und Service GmbH
Heinrich-Heine-Str. 5, 63322 Rödermark, Germany
Tel.: +49 (0)6074 / 92 08 81, Fax: +49 (0)6074 / 93 33 4
E-Mail: vdl@ident.de, Internet: www.ident.de

Chefredakteur:
Dipl.-Ing. Thorsten Aha (V.i.S.d.P.)
Durchstr. 75, 44265 Dortmund, Germany
Tel.: +49 (0)231 / 72 54 60 90, Fax: +49 (0)231 / 72 54 60 91
E-Mail: aha@ident.de

Redaktion:
Tim Rösner, Prof. Dr.-Ing. Klaus Krämer
Thomas Wöhrle (freier Journalist)
Maria Meriemque-Aha (Marketing)

Verlagsleiter:
Eckhard von der Lühe
Tel.: +49 (0)6074 / 92 08 81, Fax: +49 (0)6074 / 93 33 4
E-Mail: vdl@ident.de

Anzeigenleiter:
Bernd Pohl
Tel.: +49 (0)6074 / 92 08 81, Fax: +49 (0)6074 / 93 33 4
E-Mail: pohl@ident.de

Abo-/Leserservice:
Karin von der Lühe
Tel.: +49 (0)6074 / 92 08 81, Fax: +49 (0)6074 / 93 33 4
E-Mail: vdl@ident.de

Redaktionsbeirat:
Prof. Dr.-Ing. D. Arnold, Universität Karlsruhe (TH)
Manfred Arnoldi, ADC-Distribution
Wolf-Rüdiger Hansen, Geschäftsführer AIM-D e.V.
Prof. Dr.-Ing. Rolf Jansen, IDH / VVL e.V.
Prof. Dr.-Ing. R. Jünemann
Bernhard Lenk, Datalogic Automation GmbH
Heinrich Oehlmann, Eurodata Council
Peter M. Pastors, Institut für angewandte Kybernetik und interdisziplinäre Systemforschung
Prof. Dr. Michael ten Hompel, Fraunhofer IML
Josef Vogel
Frithjof Walk, Vorstandsvorsitzender AIM-D

Herstellung: Strube OHG, Stimmerswiesen 3, 34587 Felsberg

Gestaltung/Layout/Produktion:
raum-x kommunikationsdesign GbR
Huckarder Straße 12, 44147 Dortmund, Germany
Tel.: +49 (0) 2 31/84 79 60-35, Fax: -36
E-Mail: mail@raum-x.de, www.raum-x.de

Bezugsbedingungen:
Jahresabonnement Euro 66,- (Einzelheft Euro 9,10)
Einzelheft außerhalb des Abonnements Euro 11,50 zuzüglich Versandkosten, inkl. 7% MwSt. Ausland auf Anfrage. Das Abonnement verlängert sich jeweils um ein weiteres Jahr, falls nicht 8 Wochen vor Ende des Bezugsjahres die Kündigung erfolgt ist.

Erfüllungsort und Gerichtsstand ist Rödermark.
© Ident Verlag & Service GmbH, Rödermark.
ident ist eine eingetragene Marke der Ident Verlag & Service GmbH.

Die Zeitschrift und alle in ihr enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urhebergesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigung, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen. Der Verlag gestattet die Übernahme von ident-Texten in Datenbestände, die ausschließlich für den privaten Gebrauch eines Nutzers bestimmt sind. Die Übernahme und Nutzung der Daten zu anderen Zwecken bedarf der schriftlichen Zustimmung durch die Ident Verlag & Service GmbH.

Mit Namen gekennzeichnete Artikel geben die Meinung des jeweiligen Autors wieder und decken sich nicht notwendigerweise mit der Auffassung der Redaktion. Die Redaktion behält sich vor, Leserbriefe / E-Mails – mit vollständiger Anschrift / E-Mail-Adresse – auch gekürzt zu veröffentlichen.

Die ident-Redaktion und die Ident Verlag & Service GmbH, Rödermark übernehmen trotz sorgfältiger Beschaffung und Bereitstellung keine Gewähr für die Richtigkeit, Vollständigkeit oder Genauigkeit der Inhalte. Für den Fall, dass in ident unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht.

Alle Anbieter von Beiträgen, Fotos, Illustrationen stimmen der Nutzung in der Zeitschrift ident, im Internet und auf CD-ROM zu. Alle Rechte einschließlich der weiteren Vervielfältigung zu gewerblichen Zwecken liegen bei der Ident Verlag & Service GmbH, Rödermark. Für Unverlangt eingesandte Manuskripte und Fotomaterial wird keine Haftung übernommen und können von der Redaktion nicht zurückgesandt werden.

Bestellungen beim Buch- oder Zeitschriftenhandel oder beim Verlag, ISSN 1432-3559
Erklärung gem. § 5 des hessischen Pressegesetzes:
Ident Verlag & Service GmbH, Rödermark
ISSN 1432-3559



Mit dem ABO immer im Vorteil !

1

Die ident kommt sieben mal im Jahr sowie ein Jahrbuch der Branche direkt ins Haus.

2

Sie erhalten kompetent aufbereitete Anwendungsberichte, aktuelle Fachinformationen, ausführliche Produktbeschreibungen und Branchennews aus dem gesamten Bereich der Automatischen Identifikation und Datenerfassung.

3

Die ident verbindet branchenübergreifend Informationen aus Wissenschaft, Industrie und Anwendung.

4

Ein gut strukturiertes Anbieterverzeichnis – der ident Markt – sorgt für den direkten Draht zur Branche.

Ident Verlag & Service GmbH
ident-Leserservice
Heinrich-Heine-Straße 5
D-63322 Rödermark

Tel.: +49 (0)60 74 / 92 08 81
Fax: +49 (0)60 74 / 93 33 4
E-Mail: vdl@ident.de
Internet: www.ident.de

Ident Verlag & Service GmbH
ident-Leserservice
Heinrich-Heine-Straße 5
D-63322 Rödermark

ident Abonnement

Bitte liefern Sie mir ab sofort die *ident* zum Abo-Preis von € 66,- im Jahr inkl. MwSt., zzgl. Versandkosten (= 7 Ausgaben und ein Jahrbuch). Das Abo verlängert sich nur dann um ein Jahr, wenn es nicht 8 Wochen vor Ablauf des Bezugsjahres gekündigt wird.

Firma

Name

Vorname

Position

Branche

E-Mail

Straße / Postfach

PLZ / Ort

Datum / 1. Unterschrift

Garantie: Diese Vereinbarung kann innerhalb von 10 Tagen schriftlich bei der Ident Verlag & Service GmbH widerrufen werden.

Gesehen, gelesen, unterschrieben

Datum / 2. Unterschrift

Sie zahlen erst nach Erhalt der Rechnung oder per Bankeinzug:

Kontonummer

Bankinstitut / Bankleitzahl