



## CASE STUDY

# Fit für die Zukunft: Smart Store mit Elektronischen Preisschildern ausgestattet

Die Q1 Energie AG baut den ersten Smart Store des Unternehmens, also einen Supermarkt, der ohne Verkaufspersonal auskommt, Öffnungszeiten rund um die Uhr anbietet und die Bezahlprozesse für Kunden vereinfacht. Panasonic verantwortete die Installation der Elektronischen Preisschilder.

**Kunde: Q1 Energie AG**

Standort: Osnabrück

Product(s) supplied: **Electronic Shelf Labels**

In der Stadt Osnabrück entsteht ein kleines Stück Zukunft für den in Deutschland noch nicht so verbreiteten Markt des Convenience Shops, also ein Markt der Produkte für die Verpflegung zwischendurch und auch ein kleines Sortiment an Lebensmitteln für den täglichen Bedarf bietet. Passenderweise im Quartier Wissenschaftspark testet das Unternehmen Q1 den ersten eigenen „Smart Store“. Mit 230 Tankstellen gehört Q1 zu den größten mittelständischen Tankstellenbetreibern in Deutschland: Das Store Konzept soll dem Unternehmen dabei helfen, diese Position zu halten und auszubauen. Jörg Bleydorn, Leiter Convenience Retail bei Q1, begründet die Entscheidung für den Pilottest, der jetzt eben gerade in Osnabrück stattfindet, unter anderem mit einem Hinweis auf den Personalmangel, der auf dem gesamten Arbeitsmarkt zunehmend spürbar wird.

*"Uns ist bewusst, dass das Tankstellengeschäft starken Veränderungen unterliegen wird. Wir wollen den unvermeidbaren Wandel im Sektor aktiv gestalten."*

---

**Jörg Bleydorn**

Head of Convenience Retail

Q1

Q1 setzt ein klares Zeichen: Man hat das Ziel, einen Smartstore zu entwickeln, der heutigen Anforderungen genüge leistet. Aber auch künftigen. Und daher 24/7 Verfügbarkeit bietet, den Kunden die Möglichkeit jederzeit leicht und schnell Zugang zu bekommen und den Shop auch genauso einfach wieder zu verlassen, ohne sich an einer Kasse anzustellen. Man hat das Einkaufserlebnis des Kunden im Blick, das „bequem, bargeldlos und rund um die Uhr“ möglich sein soll.



Das Projekt wurde in kurzer Zeit realisiert: Zwischen ersten Sondierungsgesprächen und der offiziellen Eröffnung, inklusiver aller notwendigen baulichen und administrativen Maßnahmen, ist ziemlich genau ein Jahr vergangen. Neben dem aus dem Ladenbau bekannten Unternehmen Kesseböhmer wurden Autonomo, ein Full-Service-Anbieter für Hard- und Software für eben genau solche Shops, und Panasonic als Partner für die Anbindung der Elektronischen Preisschilder und deren Installation im Shop ins Boot geholt.

Der Smart Store ist jetzt in einem Container untergebracht. Auf 9 mal 3 Metern bietet der Shop ausreichend Verkaufsfläche für ca. 300 Artikel sowie einen Lager- und Technikraum. Bezahlt wird mit der Q1 Shop & Go-App, die mit einem QR Code Scanner am Eingang aktiviert wird. Oder auch wahlweise mit einer Debit- oder Kreditkarte, die in einem Kartenlesegerät eingelesen wird. Der Standort wurde erschlossen mit Unterstützung der Wirtschaftsförderung direkt im Herzen des Wissenschaftspark von Osnabrück. Nicht ohne Hintergedanken. „Das Umfeld ist ideal für unseren Test“, betont Bleydorn und führt weiter aus: „Der Wissenschaftspark zeichnet sich durch viele Bürogebäude, die keine eigene Einkaufsmöglichkeit für Lebensmittel oder Kantine haben, aus. Die Hochschule hat dort einige Abhängigkeiten und im Umfeld ist ein kleines, junges Wohnviertel entstanden.“ Alle Faktoren, die annehmen lassen, dass man es mit technikaffinen Menschen zu tun hat – die offen für ein neues Einkaufserlebnis sind und auch einen Bedarf haben, der sonst nicht oder nur schwer gedeckt werden kann. Eben unter anderem aufgrund der Personaldecke, die man für einen kleinen Supermarkt aufbringen müsste.

Aus diesem Umstand heraus, erklärt sich auch das Sortiment mit ca. 300 Produkten. Es baut auf den Erfahrungen von Tankstellen auf, also auch den Bedarf an Lebensmitteln und Hygiene. „Aber wir haben auch Kaffee und Superfresh Food im Angebot, also frisch gemachte Sandwiches oder Salate“, so Bleydorn. Und er deutet an, dass man das Sortiment noch weiter ausbauen wird. Ein weiterer Punkt, bei dem der Einsatz Elektronischer Preisschilder von Vorteil sein wird.



## Elektronische Preisschilder – als Möglichkeit zur direkten Kundeninteraktio

Die Anforderungen an Elektronische Preisschilder in einem Smart Store sind nicht anders als in einem regulären Store – aber ESL bieten mehr Erklärungsmöglichkeiten für Kunden in einem Store, der ohne Personal auskommt, also mehr Informationen, die aus dem Kassensystem zentralseitig eingespielt werden und lokal ausgeliefert werden.

Jens-Michael Pohl, Leiter Field Engineering bei Panasonic, erklärt: „Die Integration ist eine andere, weil wir mit einem Cloud-Service integrieren – und nicht mit einem Kunden-Server oder einem On premise System. Die Kommunikation findet nur noch von Cloud zu Cloud statt, was eine künftige Skalierung erleichtert – was aber auch die Hardware günstiger macht, weil die Ressourcen in der Cloud aufgeteilt werden auf mehrere Standorte.“ Jörg Bleydorn begründet auch mit dem Service und der Beratung, die stattfindet, seine Entscheidung für Panasonic: „Weil wir das Gefühl hatten, einen Partner gefunden zu haben, der uns aktiv berät und dem wir vertrauen können.“

Wie James Sutherland, CEO des Technologiepartners Autonomo ausführt: „Wir haben ein dynamisches Preismodell entwickelt. Dadurch könnten wir die Preise je nach Tageszeit oder Wetter anpassen, um den Umsatz oder den Warenkorb zu maximieren. Damit muss eine ESL-Installation zuverlässig zurechtkommen, damit ein Kunde auch tatsächlich davon profitieren kann.“ Die Firma weiß, wovon sie redet: Sie haben weltweit über 1.000 Autonome Shops eingerichtet, allein 250 in Europa. Vor Tankstellen, Supermärkten, Stadien, Fabriken mit 24-Schichtbetrieb oder Kantinen.

## Ein erstes Fazit?

Mehr Umsatz, geringere Kosten, höhere Margen? Durchaus spannende Unternehmensziele, aber diese standen nicht im Fokus des Piloten in Osnabrück. „Wir wollen sehen, ob wir die Prozesse auch außerhalb eines Tankstellenshops beherrschen, also Warenplatzierungen, den täglichen Service an der Kaffeemaschine oder Befüllen der Regalflächen“, führt Bleydorn aus. Mitte Mai sollen dann die ersten Ergebnisse vorgestellt werden. Wie Herr Bleydorn betont: „Wir haben wichtige Erfahrungen gesammelt, gehen in die Auswertung und werden erste Ergebnisse im Rahmen eines Fachvortrags bei der Uniti Expo vorstellen.“

