



CASE STUDY

Klaar voor de toekomst: smartstore uitgerust met elektronische prijskaartjes

Q1 Energie AG bouwt de eerste smartstore van het bedrijf: een supermarkt die geen verkooppersoneel nodig heeft, rond de klok geopend is en het betaalproces voor klanten gemakkelijk maakt. Panasonic was verantwoordelijk voor de installatie van de elektronische prijskaartjes.

Client: Q1 Energie AG

Locatie: Osnabrück

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

In de stad Osnabrück wordt een stukje toekomst gecreëerd voor de in Duitsland nog niet zo bekende gemakswinkel: een winkel die tussendoortjes en een klein assortiment levensmiddelen voor de dagelijkse behoeften aanbiedt. Het bedrijf Q1 test zijn eerste eigen smartstore in de toepasselijke wijk Wissenschaftspark. Q1 behoort met 230 tankstations tot een van de grootste exploitanten van middelgrote tankstations in Duitsland: het storeconcept is bedoeld om het bedrijf te helpen deze positie te behouden en uit te breiden. Als een van de redenen voor de pilot die momenteel onder meer in Osnabrück plaatsvindt, noemt Jörg Bleydorn, hoofd Convenience Retail van Q1, het personeelstekort, dat steeds meer voelbaar is op de hele arbeidsmarkt.

"We zijn ons ervan bewust dat de tankstationbranche grote veranderingen zal ondergaan. We willen actief vorm geven aan de onvermijdelijke veranderingen in de sector." "

Jörg Bleydorn

Head of Convenience Retail

Q1

Q1 geeft een duidelijk signaal af: het doel is om een smartstore te ontwikkelen die voldoet aan de eisen van vandaag. Maar ook aan die van de toekomst. En vandaar 24/7 beschikbaarheid, zodat klanten op elk moment de mogelijkheid hebben om de winkel gemakkelijk en snel binnen te gaan en weer te verlaten zonder bij de kassa in de rij te hoeven staan. De focus ligt op de winkelervaring van de klant, die 'handig, cashloos en de klok rond' moet zijn.



Het project werd in korte tijd gerealiseerd: er verliep bijna precies een jaar tussen de eerste verkennende gesprekken en de officiële opening, inclusief alle nodige bouwkundige en administratieve maatregelen. Naast Kesseböhmer, een bekend bedrijf in de winkelinrichtingsbranche, werden Autonomo, een fullserviceleverancier van hard- en software voor dit soort winkels, en Panasonic aan boord gehaald als partners voor de aansluiting van de elektronische prijskaartjes en de installatie ervan in de winkel.

De smartstore is nu ondergebracht in een container. Op 9 bij 3 meter biedt de winkel voldoende verkoopruimte voor ongeveer 300 artikelen en een opslag- en technische ruimte. Betalen gebeurt met de Q1 Shop & Go-app, die via een QR-codescanner bij de ingang geactiveerd wordt. Of optioneel met een pinpas of creditcard die wordt ingelezen in een kaartlezer. De site werd met economische steun ontwikkeld in het hart van het Wissenschaftspark in Osnabrück. En dat was niet toevallig. "De omgeving is ideaal voor onze test", benadrukt Bleydorn. "Het Wissenschaftspark kenmerkt zich door veel kantoorgebouwen die geen kantines of eigen faciliteiten hebben om boodschappen te doen. De universiteit heeft daar enkele dependances en in de omgeving is een kleine, jonge woonwijk ontstaan." Dat zijn allemaal factoren die suggereren dat het hier om technisch onderlegde mensen gaat, die openstaan voor een nieuwe winkelervaring en ook een behoefte hebben die anders moeilijk of onmogelijk te vervullen is. Dat heeft onder andere te maken met de personeelsbezetting, die voor een kleine supermarkt zou moeten worden verhoogd.

Dat verklaart ook het assortiment van ongeveer 300 producten. Het bouwt voort op de ervaring van tankstations, inclusief de behoefte aan levensmiddelen en lichaamsverzorging. "Maar we hebben ook koffie en supervers eten in de aanbieding, zoals vers belegde broodjes of salades", zegt Bleydorn. En hij laat doorschemeren dat het assortiment nog verder zal worden uitgebreid. Een ander punt waar het gebruik van elektronische prijskaartjes gunstig zal zijn.



Elektronische prijskaartjes als een manier om rechtstreeks met klanten te communiceren

De vereisten voor elektronische prijskaartjes zijn in een smartstore niet anders dan in een gewone winkel, maar ESL's (elektronische schaplabels) bieden meer informatiemogelijkheden voor klanten in winkels zonder personeel doordat meer informatie centraal uit het kassasysteem geïmporteerd en lokaal geleverd wordt.

"De integratie is anders omdat we integreren met een cloudservice en niet met een klantserver of een systeem op locatie", zegt Jens-Michael Pohl, hoofd Field Engineering bij Panasonic.

"Communicatie vindt alleen plaats van cloud naar cloud. Daardoor wordt het in de toekomst gemakkelijker om op te schalen, maar wordt ook de hardware goedkoper doordat de resources in de cloud over meerdere locaties worden verdeeld." Ook Jörg Bleydorn rechtvaardigt zijn keuze voor Panasonic met de service en het advies die geboden worden. "Omdat we het gevoel hadden dat we een partner hadden gevonden die ons actief adviseert en die we kunnen vertrouwen."

James Sutherland, CEO van technologiepartner Autonomo, legt uit: "We hebben een dynamisch prijsmodel ontwikkeld. Daardoor kunnen we prijzen aanpassen aan het tijdstip van de dag of het weer om de verkoop of het winkelmandje te maximaliseren. Een ESL-installatie moet hier betrouwbaar mee om kunnen gaan, zodat een klant er ook daadwerkelijk van kan profiteren." Het bedrijf spreekt uit ervaring: ze hebben wereldwijd meer dan 1.000 autonome winkels opgezet, waarvan 250 alleen al in Europa. Voor benzinestations, supermarkten, stadions, fabrieken met 24-ploegendienst of kantines.

Een eerste conclusie?

Meer omzet, lagere kosten, hogere marges? Dat zijn inderdaad interessante zakelijke doelen, maar daarop lag niet de focus van de pilot in Osnabrück. "We willen kijken of we de processen buiten een tankstationwinkel onder de knie kunnen krijgen, dus productplaatsingen, de dagelijkse service bij de koffieautomaat of het vullen van de schapruimte", legt Bleydorn uit. De eerste resultaten worden medio mei gepresenteerd. Zoals Jörg Bleydorn benadrukt: "We hebben belangrijke ervaring opgedaan, gaan de evaluatie in en zullen de eerste resultaten presenteren tijdens een lezing op de Uniti Expo."

