

Voll auf Nummer sicher



Von der Neugestaltung des Einkaufserlebnis bis hin zur Inventarisierung von Artikeln mit erhöhter Nachfrage – die gesamte Einzelhandelsbranche steht vor einem massiven Wandel, was die Interaktion mit dem Kunden betrifft.



Alexander Honigmann, Sales Director Retail and Logistics Germany bei Zebra Technologies.

Die Herausforderungen sind enorm – und nie zuvor war Technologie wichtiger, um sie zu bewältigen. POS kompakt hat mit Alexander Honigmann, Sales Director Retail and Logistics Germany bei Zebra Technologies, nicht nur darüber gesprochen, welche Rolle sicherheitsrelevante Aspekte bei der Implementierung datengetriebener Technologien spielen, sondern auch welche Auswirkungen Corona auf die weitere technische Entwicklung und den Handel der Zukunft generell hat.

POS kompakt: Auch wenn datengetriebene Technologien für Retailer heute unverzichtbar sind, so gibt es doch – oftmals berechnete – Fragen zur Sicherheit. Stelle ich mein gesamtes System um, so fragen sich Händler oft: Wie gut ist das System gegen Angriffe von außen geschützt? Wie sicher sind meine Daten und in welchem Land werden sie gespeichert?

Welche Kosten entstehen beispielsweise für Einzelhändler? Welche Services können die Kunden von Zebra zu diesen Fragen erwarten?

A. Honigmann: „Zebra hat sich der Entwicklung sicherer Lösungen verschrieben, die die Produktivität der Mitarbeiter und zugleich die Schwachstellen im Netzwerk an deren Peripherie schützen. Das funktioniert, indem mehrere Schutzebenen integriert werden. Wir legen dabei den Schwerpunkt auf Sicherheitsfunktionen, die einfach zu implementieren sind, ohne die Leistung zu beeinträchtigen. Es kommt uns darauf an, intelligente, konfigurierbare Geräte, Lösungen und Dienstleistungen zu entwickeln, die es Unternehmen ermöglichen, Betriebs- und Sicherheitsziele in Echtzeit miteinander in Einklang zu bringen. Dazu trägt auch Zebbras Governance bei; diese Governance

wird von unserem Security Steering Committee geleitet. Zudem arbeiten wir in unserem Corporate-Security-Programm mit internen Standards und Schulungen zu physischer Sicherheit, IT-Protokollen, Social Engineering und Bedrohungsvermeidung. Dieses Programm orientiert sich an bewährten Verfahren wie ISO und dem National Institute of Standards and Technology (NIST). Unsere Produkte und Lösungen werden in Anwendungen eingesetzt, die Organisationen bei der Einhaltung von HIPAA, PCI-DSS und GDPR unterstützen, auch verfügen wir über eine FIPS-140-Validierung für ausgewählte Produkte. Und nicht zuletzt haben wir mit LifeGuard für Android das Betriebssystem Android™ von Google für Unternehmen gehärtet und bieten bis zu zehn Jahre Unterstützung für Sicherheitsbetriebssysteme auf diesen Geräten an. Hinzu kommt eine sichere Methode zur Implementierung der Fernsteuerung auf unseren Android-Geräten. Man sieht also: In Sachen Sicherheit gehen wir voll auf Nummer sicher.“

Die „2020 Shopper Study“ von Zebra Technologies sagt, dass eine Vielzahl von Kunden, die Produkte online bestellen, vorher Ladengeschäfte besucht haben. Hauptgrund

für den Online-Kauf sei dabei die unzureichende Warenverfügbarkeit im stationären Einzelhandel. Diese hat ihren Ursprung aber auch in der sinkenden Besucherfrequenz, der Preissensibilität der Ladenkunden und hohen Lagerkosten. Zebra will diesen Bestandsmangel mit seiner SmartSight-Lösung effektiv beseitigen. Zielsetzung ist die Erhöhung der Warenverfügbarkeit auf ein Maximum. Glauben Sie, dass diese Lösung trotz der genannten Problemfelder des stationären Handels Retailer am Ende eines Tages auch insgesamt erfolgreicher machen?

A. Honigmann: „Ich denke, dass wir auf jeden Fall einen Beitrag dazu leisten und dem stationären Handel somit helfen können. Die erste Aufgabe besteht doch darin, das Herzstück des Handels funktions- und leistungsfähig zu machen, nämlich die Lieferkette. Einfach gesagt: Es muss dafür gesorgt werden, dass die richtigen Produkte auf den LKW geladen, hinten im Laden ausgeladen und in die Regale gestellt werden. Und dabei hilft RFID-Technologie – wir haben in den letzten Jahren einige bedeutende Entwicklungen erlebt, insbesondere im Modebereich, aber auch in der Logistik des Lebensmittelhandels und anderer



In Zeiten von COVID-19 ist ganz besonders die Reinigung von Geräten wichtig, die schichtübergreifend von mehreren Personen benutzt werden.

Einzelhändler. RFID bietet eine halbautomatische Möglichkeit zur Verfolgung und Rückverfolgung von Produkten in der Lieferkette und im Geschäft. Einzelhändler können wöchentlich oder täglich überprüfen, was vorrätig ist, was noch auf dem Weg ist und was nachbestellt werden muss.“

Beim Thema Bestandsverwaltung spielen Handhelds und Tablets eine unverzichtbare Rolle für Einzelhändler und Lebensmittelgeschäfte. Durch Corona ist dabei auch die Desinfektion von gemeinsam genutzten Geräten in den Vordergrund gerückt. Mit welchen Sicherheitskonzepten unterstützt Zebra dabei Einzelhändler und Lebensmittelgeschäfte?



wanzl

Einkaufen mit Genuss

Shop Solutions

■ Mit kreativen Ideen und innovativen Produkten schaffen wir einzigartige Einkaufswelten, die vom Markteingang bis zum Check-Out als Ort für Inspiration und Entertainment dienen. Das Ziel: Die Lust am Probieren, Kaufen und Genießen zu steigern, um aus Kunden Gäste und aus Einkäufen ein echtes Erlebnis zu machen.

www.wanzl.com

A. Honigmann: „Das ist ein ganz wichtiger Punkt, der oft unterschätzt wird: In Zeiten von COVID-19 ist nicht nur das Händewaschen wichtig, sondern auch die Reinigung von Geräten. Ganz besonders, wenn diese schichtübergreifend von mehreren Personen benutzt werden. Das berücksichtigen wir bei der Produktentwicklung. Kunden und Partner erhalten klare Anleitungen, wie sie die Produkte bei der Anwendung am effektivsten reinigen und desinfizieren können. Und da jedes Gerät anders ist, ist es wichtig, sich genau an die jeweiligen Anleitungen Zebra zu halten, wie und womit ein Gerät zu reinigen ist – das ist nicht für alle Geräte einheitlich. Schritt-für-Schritt-Anleitungen zeigen, wie das Gehäuse, die Tasten und die Bildschirme gründlich desinfiziert werden können und welche Reinigungsmittel verwendet werden sollten. Auf unserer Homepage stellen wir detaillierte Anweisungen zur Desinfektion von Scannern, Druckern und mobilen Computern zur Verfügung. Infos dazu gibt es auch auf unserem Blog: Your Edge.

Zudem berücksichtigen wir auch die wichtigen Themen Social Distancing, Kontaktverfolgung und Desinfektion mit unserer MotionWorks® Proximity-Lösung von Zebra. Die Lösung bietet Nahbereichs- und Kontaktverfolgung, Dashboards und Berichte für Arbeitgeber sowie individuelle Nahbereichswarnungen für Mitarbeiter. Die Daten sind an eine Mitarbeiter-ID oder eine anonymisierte Benutzer-ID gebunden. Im Gegensatz zu anderen öffentlichen

Lösungen zur Kontaktverfolgung ermöglicht sie verwertbare Einblicke seitens der Arbeitgeber, gleichzeitig bleibt die Privatsphäre der Personen gewahrt. Eine genaue, automatisierte Kontaktverfolgung kann Unternehmen dabei helfen, exponierte Mitarbeiter schnell für Tests zu identifizieren. Dadurch können möglicherweise großflächige Betriebsschließungen vermieden werden.“

Wird Corona das Einkaufsverhalten im LEH ihrer Meinung nach nachhaltig und dauerhaft verändern? Wie glauben Sie, welche Technologien haben das Zeug dazu, den Wandel im Handel entscheidend zu bestimmen?

A. Honigmann: „Corona wird Spuren hinterlassen, keine Frage, aber noch ist es zu früh, hier Aussagen zu treffen, inwiefern sich das Einkaufsverhalten dauerhaft und nachhaltig verändern wird. Sicher, der Wettbewerb durch den Online-Handel intensiviert sich durch die Situation gerade. Umso wichtiger ist, dass sich der Handel für die neue Lage rüstet und seinen Kunden signalisiert, dass sie ihm weiterhin vertrauen können. Dafür ist Technologie unabdingbar. In der aktuellen Situation helfen derzeit vor allem Funktionen wie kontaktloses Bezahlen, Self-Service-Schließfächer bis hin zum sogenannten „Curbside-Pickup-Service“, dem kontaktlosen Abholen am Straßenrand, um sich auf die Zukunft einzustellen. Und was das Einkaufserlebnis – gerade im Vergleich zum Onlinehandel – angeht, gibt es eine ganze Reihe von Punkten: Zuallererst

müssen die Einzelhändler dringend eine gute Infrastruktur aufbauen, sei es im Lebensmittel-, Getränke- oder Modehandel, damit die Waren schneller ausgeliefert oder abgeholt werden können. Zweitens müssen sie Sichtbarkeit schaffen. Bisher haben wir gesehen, dass viele Einzelhändler nicht einmal einen Überblick darüber haben, was sich im Laden oder im Lager befindet.

Sichtbarkeit ist eng verbunden mit dem Thema Bestände: Eine genaue Bestandsübersicht ist für alle Einzelhändler nötig, wenn sie sicherstellen wollen, dass die Kunden jederzeit die gewünschten Produkte bestellen und auch erhalten können. Angesichts der Zunahme des Online-Shoppings müssen Einzelhändler in der Lage sein, die Nachfrage nach Online-Bestellungen mit Beständen sowohl aus Lagern als auch aus Geschäften zu ermöglichen, wenn diese näher am Kunden sind und die Lieferung so beschleunigt werden kann. Es gab schon einige vorrausschauende Einzelhändler, die die Vorteile von Prescriptive-Analytics-Lösungen genutzt haben, aber in Zukunft werden diese Lösungen noch eine viel wichtigere Rolle für den Einzelhandel spielen. Einblicke in Bestands- und POS-Daten sowie in historische Fluktuationen ermöglichen es den Einzelhändlern den Überblick zu bewahren und die Bestände aktiv zu verwalten. So können sie ganz einfach sehen, was noch auf Lager und somit für Kunden verfügbar ist. Es gibt immer mehr Anwendungsfälle, in denen Einzelhändler diesen datengetriebenen Analytics-Ansatz für das Bestandsmanagement übernehmen – allen voran RFID als wichtigste Technologie des Ansatzes. Viele Einzelhändler hatten es sich bereits als langfristiges Ziel gesetzt, auf diese Weise eine einheitliche Einsicht in ihre Bestände zu gewinnen, aber jetzt ist es noch um so wichtiger, diese Technologie so schnell wie möglich umzusetzen, um auch in Zukunft erfolgreich zu sein.“ ♦

Über Zebra Technologies

Zebra unterstützt alle Branchen, die im direkten Kontakt mit Kunden stehen: im Einzelhandel und Gesundheitswesen, im Transport und in der Logistik wie auch in der Fertigung. Die Produkte, Software, Dienstleistungen, Analysen und Lösungen von Zebra werden dazu verwendet, um Menschen, Vermögenswerte und Daten intelligent zu vernetzen. Mit jahrzehntelanger Branchenerfahrung entwickelt Zebra Lösungen speziell für Endanwender und produktivere Arbeitsplätze, damit Arbeits- und Bewegungsabläufe optimiert und bessere Entscheidungen getroffen werden können. Mit über 10.000 Partnern in 100 Ländern bietet Zebra branchenspezifische Lösungen an, damit sich deren Kunden besser im Wettbewerb behaupten können.