Strichcodeperformance als Erfolgsfaktor im Handel

32 Prozent der Kunden haben zumindest einen Artikel im Einkaufswagen, der Probleme beim Scannen verursacht. Dies zeigte eine Studie des Instituts für Handel & Marketing der Wirtschaftsuniversität Wien, die sich mit der Scanperformance von Endverbrauchereinheiten am Point of Sale beschäftigte.

Ihr Ansprechpartner

Sabrina Lackner, B.A., Studentin am Institut für Handel & Marketing der WU Wien
studie.lackner@gmail.com

Im Zuge der Bachelorarbeit von Sabrina Lackner, BA, Studentin am Institut für Handel & Marketing der WU Wien, wurde in Österreich die erste wissenschaftliche Studie zu Fehleinlesungen von Endverbrauchereinheiten am Point of Sale im Lebensmitteleinzelhandel durchgeführt. Das Projekt fand in Kooperation mit GS1 Austria statt und wurde von folgenden Praxispartnern aus dem Handel unterstützt: Spar, Interspar, Merkur, Billa, Penny und Zielpunkt.

Strichcode als Zünglein an der Waage

Vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, wo täglich tausende Produkte gescannt werden, ist die Qualität der Strichcodes ausschlaggebend dafür, wie rasch einzelne Einkäufe abgewickelt werden können. Die erfolgreiche oder nicht erfolgreiche Ersteinlesung eines Produktes mittels Scanner entscheidet sich nach der Beschaffenheit des angebrachten Strichcodes. Artikel, die einen Code tragen, die schwer oder gar nicht einlesbar sind, laufen Gefahr, von Konsumenten am Point of Sales verworfen zu werden. Ziel der Studie war es den Zeitverlust zu erheben, der aufgrund von Fehleinlesungen von Strichcodes entsteht.

Mittels Beobachtungsprotokoll wurden sechs ausgewählte Märkte am Stadtrand und in der Innenstadt Wiens über einen Zeitraum von insgesamt vierzehn Stunden beobachtet. Der Beobachtungszeitraum war so ausgewählt, dass eine Sechstagewoche abgedeckt wurde und alle kundenstarken Uhrzeiten inkludiert waren. Im Beobachtungszeitraum wurden insgesamt 939 Kunden beobachtet. Ihre Einkäufe enthielten 6.884 Artikel mit einem Gesamtwarenwert von EUR 12.433,84.

Infobox

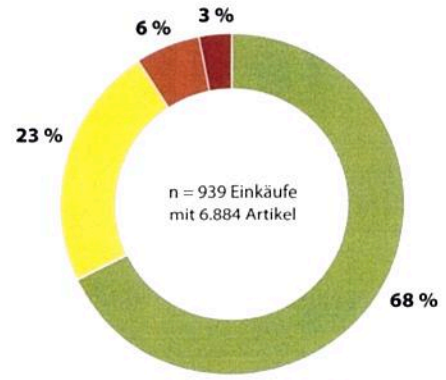
Fehlscan: Das Produkt kann nicht beim ersten Scanversuch eingelesen werden.

Neuscan: Das Produkt kann nicht beim ersten Scanversuch eingelesen werden und wird erneut in gleicher Lage und Richtung über das Scangerät gezogen.

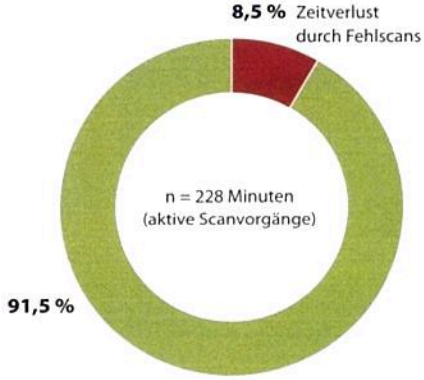
Neuausrichtung: Das Produkt kann nicht beim ersten Scanversuch eingelesen werden und wird erneut über das Scangerät gezogen. Dabei wird seine Lage und Richtung geändert.

Beobachtungszeit: Die Beobachtungszeit umfasst die aktive Scanzeit und andere Prozesse (Wartezeiten, Bezahlung) im Kassenbereich.

Artikel mit Fehlscan pro Einkauf



Zeitverlust durch Fehlscans



kein Fehlscan
Fehlscan (1 Artikel pro Einkauf)
Fehlscan (2 Artikel pro Einkauf)
Fehlscan (3 oder mehr Artikel pro Einkauf)

Jeder Dritte ist betroffen

Die Studie zeigte, dass 32 % aller beobachteten Einkäufe von zumindest einer Fehleinlesung betroffen waren. Jeder dritte Kunde hatte demnach mindestens ein Produkt gekauft, das nicht beim erstmaligen Scanversuch eingelesen werden konnte. 68 % der Einkäufe konnten hingegen ohne Fehler abgewickelt werden.

23 Prozent der beobachteten Einkäufe zählten einen Artikel mit Fehlscan. Dies ist die häufigste Fehleranzahl pro Einkauf. Sechs Prozent der Einkäufe enthielten zwei Artikel

Vor allem im Lebensmitteleinzelhandel, wo täglich tausende Produkte gescannt werden, ist die Qualität der Strichcodes ausschlaggebend dafür, wie rasch einzelne Einkäufe abgewickelt werden können.

mit Scanproblemen und nur drei Prozent der Einkäufe hatten drei Artikel oder mehr, die Schwierigkeiten beim Scannen hervorriefen.

Aufgrund von Fehlscans kam es zu einem Zeitverlust von 8,5 % der gesamten aktiven Scanzeit. Der längste Scanversuch aufgrund eines fehlerhaften Artikels betrug 78 Sekunden.

Obst und Gemüse sind negative Spitzenreiter

Obst und Gemüse sind jene Warengruppe, die am häufigsten von Fehleinlesungen betroffen war. 22,5 % der insgesamt 414 Artikel mit Scanproblemen entfielen auf diese Kategorie. Danach folgten die Warengruppen Milch- und Molkereiprodukte sowie Eier. 16,2 % der fehlgelesenen Artikel zählen zu dieser Warengruppe. Auf Platz drei der fehleranfälligsten Warengruppen sind alkoholische und antialkoholische Getränke zu finden. 14,9 % der Artikel mit Scanproblemen kann man dieser Kategorie zuordnen.

Neuscan & Neuausrichtung als beliebteste Handlungskonsequenz

Die häufigste Fehlerkonsequenz eines Fehlscans war der einmalige Neuscan und die einmalige Neuausrichtung. 67 % der Artikel mit Scanfehler waren von dieser Konsequenz betroffen. In 19 % der Fälle wurde das Produkt zweimal neu gescannt oder zweimal neu ausgerichtet. Bei vier Prozent der betroffenen Artikel erfolgte eine manuelle Eingabe.

Verbesserungspotenzial identifiziert

Obwohl die Einführung von Strichcodes Anfang der 1980er-Jahre wesentlich zur Effizienzsteigerung im Handel beigetragen hat, haben die Untersuchungsergebnisse gezeigt, dass Strichcodes auch heute nicht fehlerfrei gelesen werden können. Im Hinblick auf die Scanperformance von Strichcodes besteht noch Verbesserungspotenzial. Von einem Idealszenario wäre dann zu sprechen, wenn die Erstleserate von Endverbrauchereinheiten bei hundert Prozent liegen würde und der Zeitverlust auf null reduziert werden könnte. Eine wichtige Voraussetzung für die Verbesserung der Strichcodequalität ist, dass sowohl bei Herstellern als auch beim Handel das Bewusstsein geschaffen wird, dass sich eine mangelnde Strichcodequalität sowohl negativ auf das Produktimage auswirkt, als auch Kosten verursacht.

Fotos: GS1 (4), beigestellt (1)

Strichcode-Qualitätskontrolle bei Coca-Cola Hellenic Österreich

Ein Tag bei Coca-Cola Hellenic zur Verbesserung der Supply Chain Performance und Kundenzufriedenheit.

Im August 2012 wurde GS1 Austria von Coca-Cola Hellenic Österreich zu einem Vor-Ort-Expertencheck betreffend Kennzeichnung und Strichcodequalität bestellt. Ziel des Unternehmens, einem der führenden Getränkehersteller, der mit modernstem Druck- & Scanning-Equipment ausgestattet ist, war eine externe Bewertung der Lesbarkeit von Strichcodes, um die Prozessgeschwindigkeit und Kundenzufriedenheit weiter zu verbessern.

Ing. Mag. Gerald Gruber, Strichcodeprüfungs-Experte bei GS1 Austria, überprüfte bei einer Werksführung die Strichcodes in der Abfüllung, bei der Verpackung, Kommissionierung und im Lager. Die wertvollen Tipps und Empfehlungen zur Verbesserung der Erstleserate wurden bereits umgesetzt und sollen vor allem am neuen Produktions- und Logistikstandort im burgenländischen Edelstal berücksichtigt werden.

Ein kritischer Blick auf den Strichcode verhindert Leseprobleme beim Kunden

Strichcodeprüfservice

GS1 Austria bietet als Service die Prüfung von GS1 Strichcodes und 2D-Codes an. Sie erhalten einen schriftlichen GS1 Prüfbericht mit den Ergebnissen, den möglichen Ursachen und Empfehlungen für die Verbesserung des Codes. Kontakt: **strichcodepruefservice@gs1.at**

Ihr Ansprechpartner
Ing. Mag. Gerald Gruber
Projektleiter GS1 System, Strichcodeprüfservice
gruber@gs1.at