



CUSTOMER INTERVIEW



**Silvestre Machado**  
Silvestre Machado,  
Landesleiter für  
Sicherheit bei  
Auchan Portugal

## Auchan Portugal revolutioniert den Selbstbedienungseinkauf bei einem Höchstmaß an Sicherheit

Auchan Portugal hat mit „Quiq Plus“ ein neuartiges Selbstbedienungs-System für die Kunden seiner Ladenkette Jumbo entwickelt. Silvestre Machado, Landesleiter für Sicherheit bei Auchan Portugal, legt im Folgenden dar, wie Checkpoint an der sicheren Implementierung dieses Systems maßgeblichen Anteil hatte.

### Welche Strategie hat Auchan in Portugal verfolgt, um das Schwundproblem einzudämmen?

Unsere Strategie war es, ein eigenes Konzept zu entwickeln, dessen zentrale Elemente in beständiger Innovation und der Förderung von Kreativität bei der Verlustprävention bestanden. Während wir uns um eine Senkung der Schwundrate bemühen, setzen wir zugleich alles daran, die Qualität unserer Produkte und Serviceangebote zu erhalten und das Einkaufserlebnis unserer Kunden nicht zu beeinträchtigen. Die Implementierung einer ausgeprägten, sich auf die bewährte Praxis stützenden Kultur der Verlustprävention und die Bewahrung der Servicequalität stehen dabei stets im Vordergrund.

### In welcher Weise hat Checkpoint die Unternehmensgruppe Auchan bei der Verminderung ihrer Schwundzahlen und der Verbesserung des Einkaufserlebnisses unterstützt?

Bei unserem langfristig angelegten Sicherheitsprojekt sind wir der Überzeugung, dass es bei der Verlustprävention vor allem auf Weitblick ankommt. Wir suchen daher stets nach Partnern, die zu einer gemeinsamen Entwicklung von Lösungen und zum Gedankenaustausch bereit sind. Checkpoint bietet eine flexible, vielseitige und standardisierte Technologie, welche in unserem Bemühen, eine immer noch ein wenig angenehmere Einkaufsatmosphäre zu schaffen, den technologischen Anforderungen unserer Geschäfts- und Servicemodelle gerecht wird.

### Was hat Sie dazu bewogen, Checkpoint zu Ihrem Partner in Fragen des Schwundmanagements zu wählen?

Die Sicherungstechniken entwickeln sich ständig weiter, weshalb wir im Einklang mit unserer Unternehmenskultur an Partnern interessiert sind, mit denen wir eine langfristige Geschäftsbeziehung aufbauen können. Es gibt dabei Lösungsanbieter, die zu Paradigmenwechseln bereit sind, über eine strategische Vision verfügen und stets zur Verfügung stehen, wenn es darum geht, mit uns gemeinsam technologisch robuste Lösungen zu entwickeln. Checkpoint ist ein solches Unternehmen. Gegenwärtig werden bei Auchan Portugal verschiedene Checkpoint-Lösungen eingesetzt, darunter Alpha-Sicherungslösungen, die EVOLVE-Antenne P20, der Kundenfrequenzzähler sowie CheckPro Manager.

### Eine der brandaktuellen Neuerungen bei Ihrer Top-Marke Jumbo trägt den Namen Quiq Plus. Was verbirgt sich dahinter?

Das System wurde in Portugal entwickelt, und, wie der Name schon anklingen lässt, versetzt es den Kunden in die Lage, seine Einkäufe in kürzester Zeit selbst einzuscannen und bequem zu bezahlen. Nachdem sich der Kunde einmal mit seiner Jumbo Card oder Kundenkreditkarte registriert hat, erhält er einen portablen Scanner, mit dem er seine Einkäufe beim Ablegen in den Einkaufswagen erfassen kann. Vor dem Verlassen des Ladens werden im Quiq-Plus-

Bereich die auf dem Scanner gespeicherten Daten dann an den Zentralrechner übertragen. Im Anschluss erhält der Kunde entweder die Möglichkeit, ebenso automatisch zu bezahlen, oder aber er wird nach einem Zufallsmuster gebeten, sich an eine traditionelle Kasse zu begeben.

### Wir wird diese Technologie von Ihren Kunden angenommen?

Unsere Kunden, keineswegs nur die jungen, haben ausgesprochen positiv reagiert, was uns freut und was wir hochinteressant finden. Die Vorteile für den Kunden bestehen in Zeitgewinn, der Wahrung seiner Privatsphäre und Bequemlichkeit. Das System wurde bereits in sieben Verbrauchermärkten eingerichtet.

### Worauf gründet der Erfolg des Projekts?

Unser Erfolg verdankt sich der Art und Weise, wie wir den Service dem Kunden nahegebracht haben, der Unterstützung, die wir unseren Kunden bieten, und der Form, in der wir die Innovation vor Ort implementiert haben. Ebenso hat der Erfolg auch mit den Sicherungslösungen zu tun, bei deren Einführung wir auf Komfort und eine schnelle Abwicklung für den Kunden geachtet haben, ohne bei den automatischen Sicherheitsmaßnahmen auf Kompromisse einzugehen.

### Worin bestanden die größten Herausforderungen, denen Sie sich bei der Einführung des Quiq-Plus-Systems gegenüber sahen?

Bei Selbstbedienungslösungen wie dieser, liegen die kritischen Punkte stets im Bereich der Sicherheit

und der Systemintegration. Die Herausforderung bestand darin, Bequemlichkeit und Schnelligkeit des Einkaufsprozesses zu bewahren und zugleich den Schutz besonders gefährdeter Artikel zu gewährleisten sowie verdächtige Verhaltensweisen zu erkennen und diesen auf den Grund gehen zu können. Zu all diesen Fragen bedurfte es einer schnellen und wirksamen Antwort.

„ Der Erfolg hat auch mit den Sicherungslösungen zu tun, bei deren Implementierung wir auf Komfort und eine schnelle Abwicklung für den Kunden geachtet haben. “

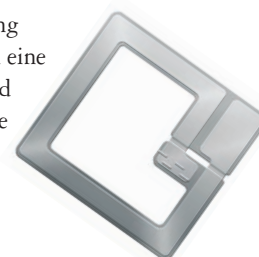
### Welchen Anteil hatte Checkpoint am Erfolg dieses Konzepts?

Die Rolle von Checkpoint beschränkte sich keineswegs auf die Entwicklung des Produktschutzes: Vielmehr gehörte zu den Aufgaben des Unternehmens auch die Entwicklung eines Modells, das die Sicherheit in den Dienst der unternehmerischen Ziele von Auchan stellt. In dieser Hinsicht kann ich sagen, dass Checkpoint seine Servicequalität und sein vielgestaltiges Lösungsangebot zu nutzen versteht und bei der Modernisierung und der Wahrung der Wettbewerbsfähigkeit unserer Unternehmensgruppe als zuverlässiger Partner agiert.

### Welche Ziele wurden mit dem von Checkpoint entwickelten IDS-System Bulk Deactivator verfolgt?

Das wichtigste Ziel bestand darin, ein Höchstmaß an Sicherheit zu schaffen, ohne deshalb Kompromisse beim vorzüglichen Service zu schließen, den das System dem Kunden bietet. Die Aufgabenstellung lautete dabei, für ein hohes Maß an Schutz durch eine verbesserte Erkennung von Risiken zu sorgen und solchen unauffällig zu begegnen. Das einzigartige Einkaufserlebnis das Jumbo seinen Kunden in puncto Komfort, Schnelligkeit und Wahrung der Privatsphäre bietet, durfte dabei in keiner Weise beeinträchtigt werden. ■

RF Etikett für den Lebensmittelbereich



## AUCHAN

In Portugal verfügt Auchan über mehr als 8.000 Mitarbeiter an 71 Standorten: 20 „Jumbo“, 9 „Pão de Açúcar“, 19 „Box“, 19 Zentren für Gesundheitspflege und Wellness, 3 Jumbo-Optiker sowie 1 Jumbo-Naturladen. Daneben unterhält die Handelskette auch 12 Jumbo-Tankstellen. Immochan, der Immobilienmakler der Unternehmensgruppe, betreibt zwei Einkaufszentren: „Alegro Alfragide“ und „Castelo Branco“. 2008 erzielte die Unternehmensgruppe Auchan Portugal im Verbrauchermarktsegment einen Bruttoumsatz von insgesamt 1,3 Mrd. Euro. Bezogen auf den Gesamtumsatz entspricht dieser Betrag gegenüber 2007 einem Anstieg um 13,5 Prozent. Zwei seiner Verkaufsstellen – „Alfragide Jumbo“ und „Almada Jumbo“ – wurde in Anerkennung der Einführung eines Umweltmanagementsystems nach ISO 14001 von der portugiesischen Zertifizierungsinstanz APCER ein Umweltzertifikat verliehen.

