

Zahlen per Fingerabdruck bei Edeka: durchgehend positive Erfahrungen

Von Roland Fitterer ■ Ich habe im Jahr 2004 das erste Mal von it-werke, Digi-proof und dem Bezahlen mit der Fingerspitze gehört. Die Idee schien mir plausibel, aber natürlich standen viele offene Fragen im Raum: Funktioniert das System überhaupt im Dauerbetrieb? Wie kann es mit den Kassen verbunden werden? Passt es in unsere Prozesse? Und was sagen unsere Mitarbeiter und vor allem unsere Kunden dazu?

24 Monate nach der Installation des ersten Systems sind alle Märkte von mir damit ausgerüstet. Der im Frühsommer dieses Jahres eröffnende Markt wird selbstverständlich auch mit dieser Technologie ausgestattet, da die Erfahrungen damit bei mir und in der Edeka, soweit damit ausgestattet, durchgehend positiv sind.

Zahlen mit der Fingerspitze wird von unseren Kunden gerne angenommen. Die Tatsache, dass die Erkennung aufgrund einer biometrischen Identifikation stattfindet, weckt Neugier, stellt als Tatsache aber kein Hindernis für die Akzeptanz dar. Die Kunden begrüßen vielmehr den damit verbundenen Komfort und die Geschwindigkeit bei der Abwicklung des Kassenvorgangs.

Registrierung nicht an der Kasse

Die Registrierung der Kunden geht einfach und schnell. Nachdem gegenüber einem Mitarbeiter der Wunsch geäußert wurde, am Digiproof-System teilnehmen zu wollen, findet in der Regel ein kleines Beratungsgespräch statt.

In dessen Verlauf erfährt der Kunde, wie das System funktioniert, welche Technik

ihm zugrunde liegt und wozu die entstehenden Daten verwendet werden. Im Anschluss daran erfolgt die eigentliche Erfassung. Der gesamte Prozess, einschließlich der Kontrolle der Fingerprintqualität, ist in wenigen Minuten durchlaufen.

Wir glauben, dass das Gespräch zwischen uns und dem Kunden überaus wichtig ist, weil wir damit, neben der technologischen, auch eine emotionale Beziehung aufbauen. Aus diesem Grund findet die Registrierung auch nicht an der Kasse, sondern in einem abgegrenzten Bereich, das heißt im jeweiligen Marktbüro oder am Info-Point statt.

Hauptargument Komfort

Das System ist nicht nur für uns und unsere Kunden interessant, sondern offenbar auch aus wissenschaftlicher Sicht. Erfreulicherweise liegen inzwischen zwei Diplomarbeiten vor, die Kundenverhalten, Akzeptanz und Nutzungsgründe in Rülzheim und in anderen Märkten untersuchten. Die Arbeiten bestätigen, dass Komfort und Convenience die wesentlichen Gründe für die Nutzung des Systems durch den Verbraucher sind. Das Thema Sicherheit ist dagegen nur von nachrangiger Bedeutung.

Im Hinblick auf die Akzeptanz und weitere Verbreitung des Systems ist die Tatsache erfreulich, dass selbst Nichtnutzer in der

Mehrzahl bei einer Befragung davon ausgehen, dass sich die Autorisierung von Zahlungen per Digiproof rasch verbreiten wird.

Komfort und bester Service für den Kunden ist für uns zentraler Bestandteil unserer Leistungen und natürlich ein wesentlicher Faktor, wenn wir über die Einführung neuer Technologien entscheiden.

Ungeachtet dessen muss sich auch Service „rechnen“. Die bisherigen Ergebnisse sind überaus positiv. Mit dem Fingerprint-System haben wir derzeit ein kostengünstiges Alleinstellungsmerkmal, mit dem wir einmal registrierte Kunden effizient an uns binden. Der mittlere Warenkorb unserer Digiproof-Kunden liegt über 30 Euro, die durchschnittliche Frequenz bei etwa 3,6 Einkäufen pro Monat.

Weniger Rücklastschriften als bei ELV

Ein Missbrauch des Systems durch Kontoüberziehung ist sehr selten und liegt deutlich unter den früher bei ELV-Zahlung beobachteten Werten. In der Folge sind unsere Transaktionskosten und der Aufwand für Barzahlungen gesunken.

Digiproof wurde von uns bisher nur als Zahlssystem eingesetzt. Nachdem wir hier aus unserer Sicht inzwischen von einer Etablierung sprechen können, wollen wir nun im nächsten Schritt und in Abstimmung mit interessierten Kunden zusätzliche Funktionen aufnehmen. Als virtuelle Kundenkarte wird das Verfahren die Basis unseres CRM-Systems bilden. Dieses wird es uns erlauben, den Kunden künftig noch individueller und damit effizienter anzusprechen.

Zum Autor

Roland Fitterer ist Aufsichtsrat der EDEKA Handelsgesellschaft Südwest mbH, Offenburg.