

# Project RetailCX

by KNAPP

Weil sich der  
Besuch eines  
stationären  
Geschäfts  
immer wieder  
lohnen muss.

# Vom vollautomatisierten Warenlager, zum digital getriebenen Käuferlebnis

Als eines der führenden Unternehmen auf dem Gebiet der Intralogistik, Lagerlogistik, Lagerautomation und Kommissionierung konnte die KNAPP Gruppe durch die enge Zusammenarbeit mit Kunden auf der ganzen Welt die enormen Veränderungen und daraus resultierenden Herausforderungen und Chancen für stationäre Geschäfte aus erster Hand miterleben.

Um Unternehmen dabei zu helfen, die neuen Chancen zu nutzen, wurden Mitarbeiter, Kompetenzen und Technologien gebündelt und eine In-Store Lösung entwickelt. Das System bietet die technologischen Rahmenbedingungen, um in stationären Geschäften völlig neue, digital getriebene, Kundenerlebnisse gestalten zu können, damit sich für Kunden der Besuch eines Geschäfts lohnt. Und zwar immer wieder.

Wir hoffen, dass Sie das In-Store System überzeugt und sind gespannt auf Ihr Feedback.

## INHALT

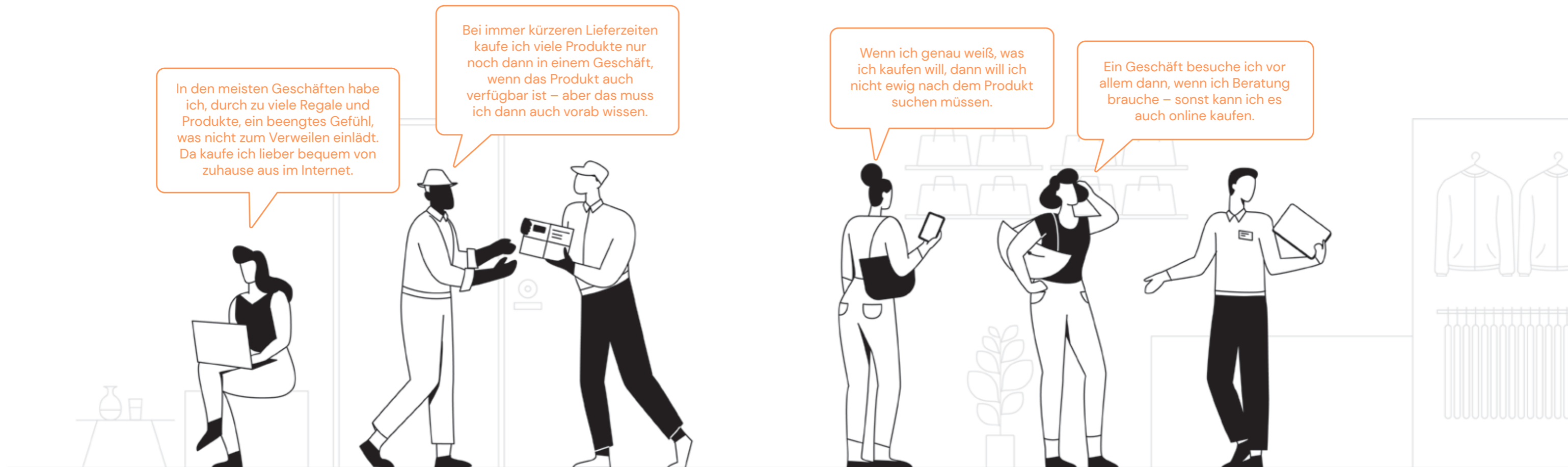
HERAUSFORDERUNGEN & CHANCEN	4
MISSION	6
LÖSUNG	
HARDWARE	8
SOFTWARE	12
NEUE KUNDENERLEBNISSE	13
TECHNOLOGIE	16
ÜBER KNAPP	20
KONTAKT	22

# Technologie, Smartphones, E-Commerce und soziale Medien haben Einkaufsgewohnheiten revolutioniert und Kunden anspruchsvoller denn je gemacht.

Mit steigenden Mieten und sinkender Kundenfrequenz stellt sich in fast allen Branchen die Frage nach Funktion, Nutzen und letztlich der Rolle von stationären Läden.

Unternehmen, die mit einem Direktvertrieb über E-Commerce gestartet sind (D2C), möchten mit stationären Geschäften höhere Sichtbarkeit für die Marke bekommen oder Kunden die Möglichkeit geben, in Showrooms Produkte erleben zu können. Andere Firmen, häufig der Fachhandel, setzen wiederum voll auf Beratungsleistung und -tiefe durch Mitarbeiter.

Egal welche Rolle das stationäre Geschäft zukünftig im Geschäftsmodell spielt: Technologie, Automatisierung und Digitalisierung werden eine entscheidende Rolle spielen.



## MISSION

Die Verfügbarkeit und sofortige Mitnahme von Produkten; das Anfassen, Testen und Erleben von Produkten, bevor eine Kaufentscheidung getroffen wird; die Beratung durch fachkundige Mitarbeiter; oder die unmittelbare Hilfe bei einem Problem: Es gibt Kundenbedürfnisse, die nach wie vor am besten durch stationäre Geschäfte befriedigt werden können. Das sind einzigartige Qualitäten.

**Wir glauben, der Erfolg von stationären Geschäften hängt davon ab, inwieweit ihre einzigartigen Qualitäten in attraktive Einkaufserlebnisse übersetzt werden können, sodass sich für Kunden ein Besuch immer wieder lohnt.**

Deswegen haben wir es uns zur Aufgabe gemacht ein In-Store System zu entwickeln, das genau dies ermöglicht.

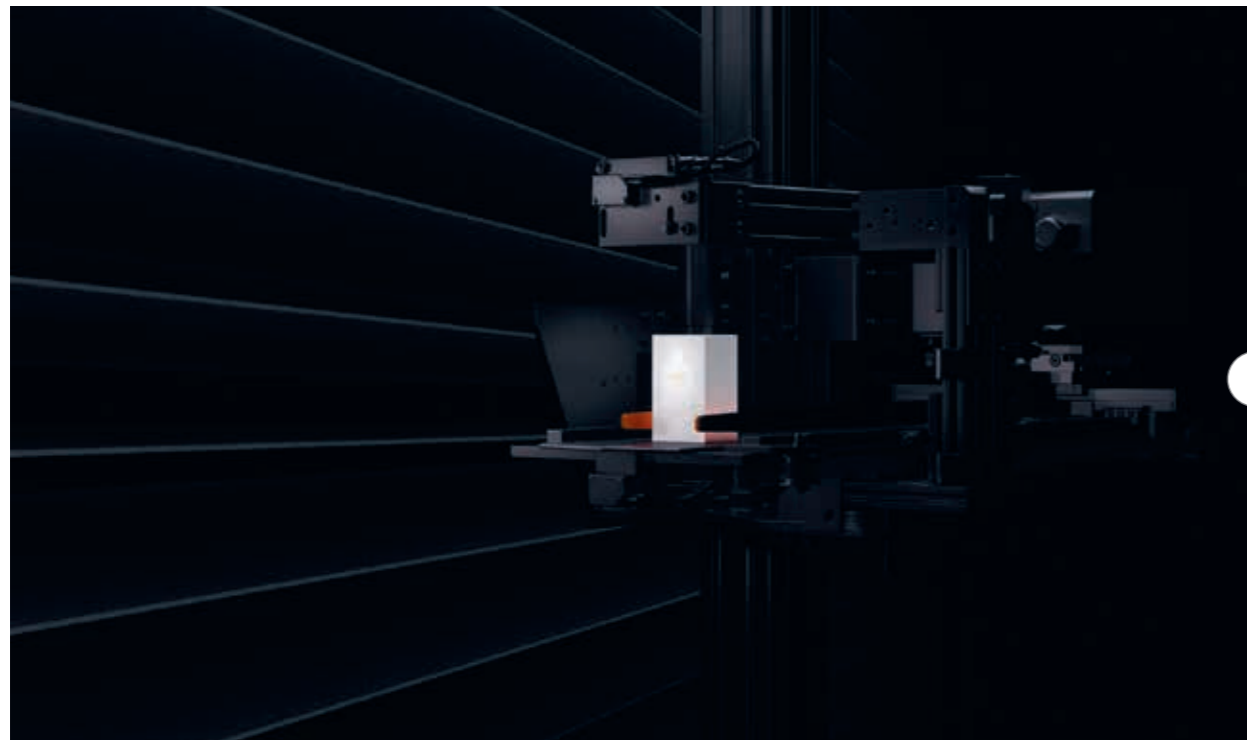
# Ein konfigurierbares In-Store System, das auf einem vollautomatischen Kommissionierroboter und Regalsystem basiert.

## Plattform

Den Kern des In-Store Systems bilden ein Kommissionierroboter und ein Regalsystem, die auf die Anforderungen des Kunden, die verschiedenen Produktarten und das Ladenlayout angepasst werden.

Produkte werden mit Hilfe des Kommissionierroboters vollautomatisch ein- und ausgelagert, digital erfasst, platzsparend und diebstahlsicher gelagert.

## Kommissionierroboter und Regalsystem



- Bereits ab einem Warenbestand mit 3000 Produkten/Packungen rechnet sich der Einsatz des Systems
- Skalierbare Regalgasse; anpassbar auf vorhandenen Platz; flexibel bei Bedarf erweiterbar – die Lagerkapazität ist hierbei in Abhängigkeit der jeweiligen Packungsgrößen sowie der Automatengröße zu sehen – von kleineren Produkten wie Schmuck lassen sich bis zu 100.000 Packungen lagern
- Erfüllung von Dokumentationsanforderungen (Chargenverfolgung, Seriennummern-erfassung, Haltbarkeitsdatum) auf Einzelstückbasis
- Unterschiedliche Produktarten und ein breites Artikelspektrum – beispielsweise B-Dreher, C-Dreher, Retouren, Sonderartikel oder E-Commerce-Aufträge – können im selben Regalsystem gelagert werden

## Erweiterungen

Der Kommissionierroboter und das Regalsystem können je nach Ladenlayout, Geschäftszielen, Kundenstruktur und Kaufverhalten um viele Komponenten erweitert werden, wodurch noch mehr Möglichkeiten entstehen, innovative Käuferlebnisse zu gestalten.



### Interaktive Bildschirme

- Bildschirme sind in vier Ausführungen erhältlich: Schaufenster, Freiwahl, Sichtwahl und Mobil
- Displays sind extrem leuchtstark, hitze- und UV-beständig und für den Dauereinsatz ausgelegt
- Displays sind bei Bedarf mit Touchfunktion ausgestattet und können damit auf Interaktionen von Mitarbeitern oder Kunden reagieren

### Zusätzliche Ausgabefächer (inkl. Fördersystem)

- Neben einem festen Ausgabefach am Regalsystem, können zusätzliche Ausgabefächer im Geschäft installiert werden
- Über individuelle Fördertechnik gelangen die ausgelagerten Produkte dann zum jeweiligen Ausgabefach
- Größe der Ausgabefächer ist variabel und abhängig von den Produkten, die gelagert werden

### 24/7 Terminal

- Besteht aus einem vandalismusgeschützten, interaktiven Bildschirm, einem einbruchssicheren Ausgabefach und einem Karten-Bezahlsystem
- Wird abhängig vom Ort der Installation über Fördertechnik mit dem Regalsystem verbunden
- Mit dem Terminal können Kunden selbstständig auf Produkte zugreifen und mit allen gängigen Karten, sowie kontaktlos bezahlen
- Wenn das Terminal an der Außenfassade eines Geschäfts angebracht wird, können Kunden unabhängig von Öffnungszeiten Produkte kaufen

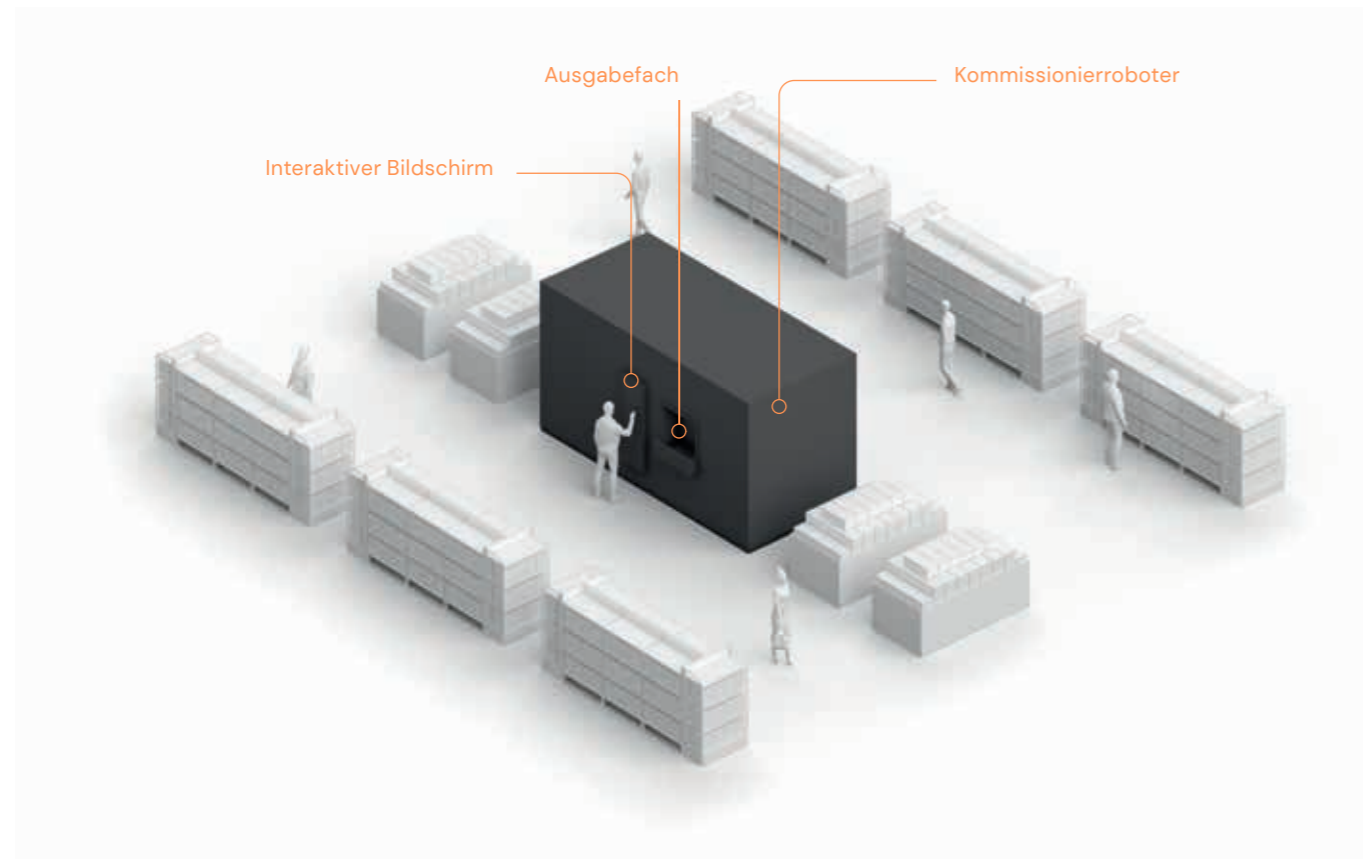
### ActiveShelf

- Ein mit Sensoren ausgestattetes Regal, in dem das Sortiment diebstahlsicher eingelagert ist und nur Testprodukte frei zugänglich sind
- Nimmt ein Kunde ein Testprodukt aus dem Regal, werden auf dem Bildschirm Informationen über das Produkt, seine Anwendungsmöglichkeiten oder weiteren Produktvarianten angezeigt
- Kunde kann sich selbstständig informieren und im Falle einer Kaufabsicht das Produkt über den Bildschirm beziehen
- Unterstützt Kunden beim selbstständigen Finden von Produkten und Beratung; und bietet Betreibern von Geschäften eine produktbasierte Promotionfläche

# Für jede Anforderung die richtige Lösung: autark und integriert.

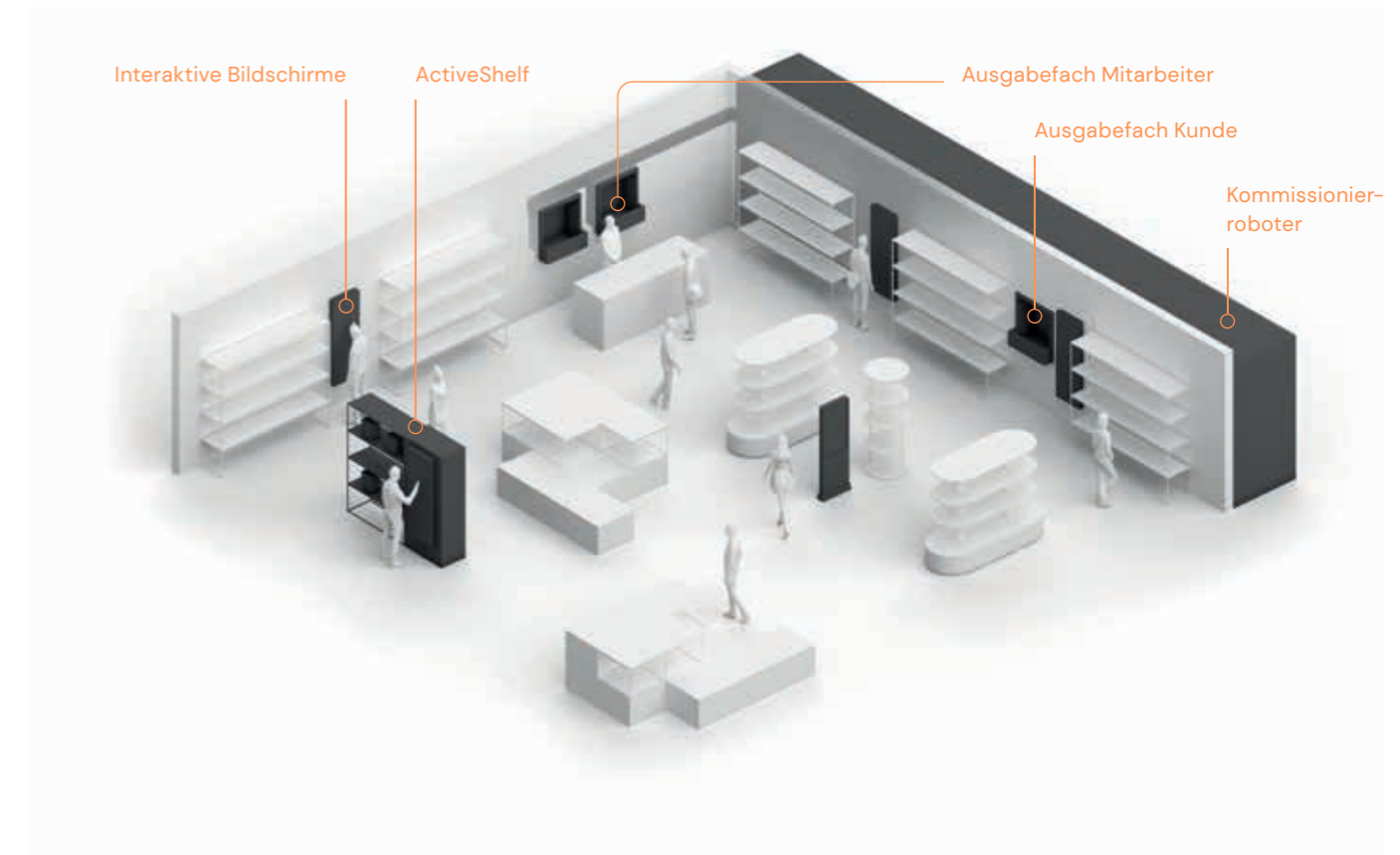
## Autark

Bei der autarken Variante sind alle Komponenten fest in einer kompakten Box verbaut, wodurch sich dieses System schneller und einfacher in bestehende Ladenkonzepte integrieren lässt. Von Shop-in-Shop Lösungen bis zum Einsatz außerhalb von Gebäuden ist alles möglich.



## Integriert

Bei der integrierten Variante werden die Komponenten flexibel und unabhängig voneinander an den gewünschten Stellen im Ladengeschäft verbaut und durch Fördersysteme verbunden. Dadurch kann das In-Store System noch mehr Nutzungsszenarien abbilden.



## Branchen

Das System kann unterschiedlichste Produktarten managen und ist damit in vielen Branchen einsetzbar.

### Drogerie

Hilft ein breites Produktsortiment für den alltäglichen Bedarf auf kleinster Fläche zu lagern und bei der Überwachung von Verfallsdaten.

### Heim- und Handwerker

Viele Kunden wissen genau, welche Produkte sie benötigen und können bspw. kleinteilige Produkte wie Schrauben schnell am Bildschirm finden und kaufen – oder per Click&Collect online reservieren und abholen.

### Parfümerie & Beauty

Eingesparte Lagerfläche und -tätigkeiten bieten mehr Platz für Produktinszenierungen und Beratung. Auch die adäquate Lagerung von temperaturempfindlicher Kosmetik ist gewährleistet.

### Nahrungsergänzungsmittel

Breites Produktsortiment mit vielen unterschiedlichen Produkt- und Verpackungsgrößen lässt sich effizient, sicher und unter Bedingungen lagern, die die Haltbarkeit der Vitalstoffe gewährleisten.

### Uhren & Schmuck

Diebstahlsichere Lagerung und nachprüf-bare Bestandskontrolle wird umso wichtiger, je wertvoller die Produkte sind. Große Einsparmöglichkeiten von Lagerfläche, somit mehr Platz für Beratungsecken.

### Schuhe

Die passende Größe zu finden, ist ein wichtiger Teil des Einkaufserlebnisses. Über Bildschirme können Kunden selber prüfen, welche Größen und Farben noch verfügbar sind. Spart Zeit und entlastet Mitarbeiter.

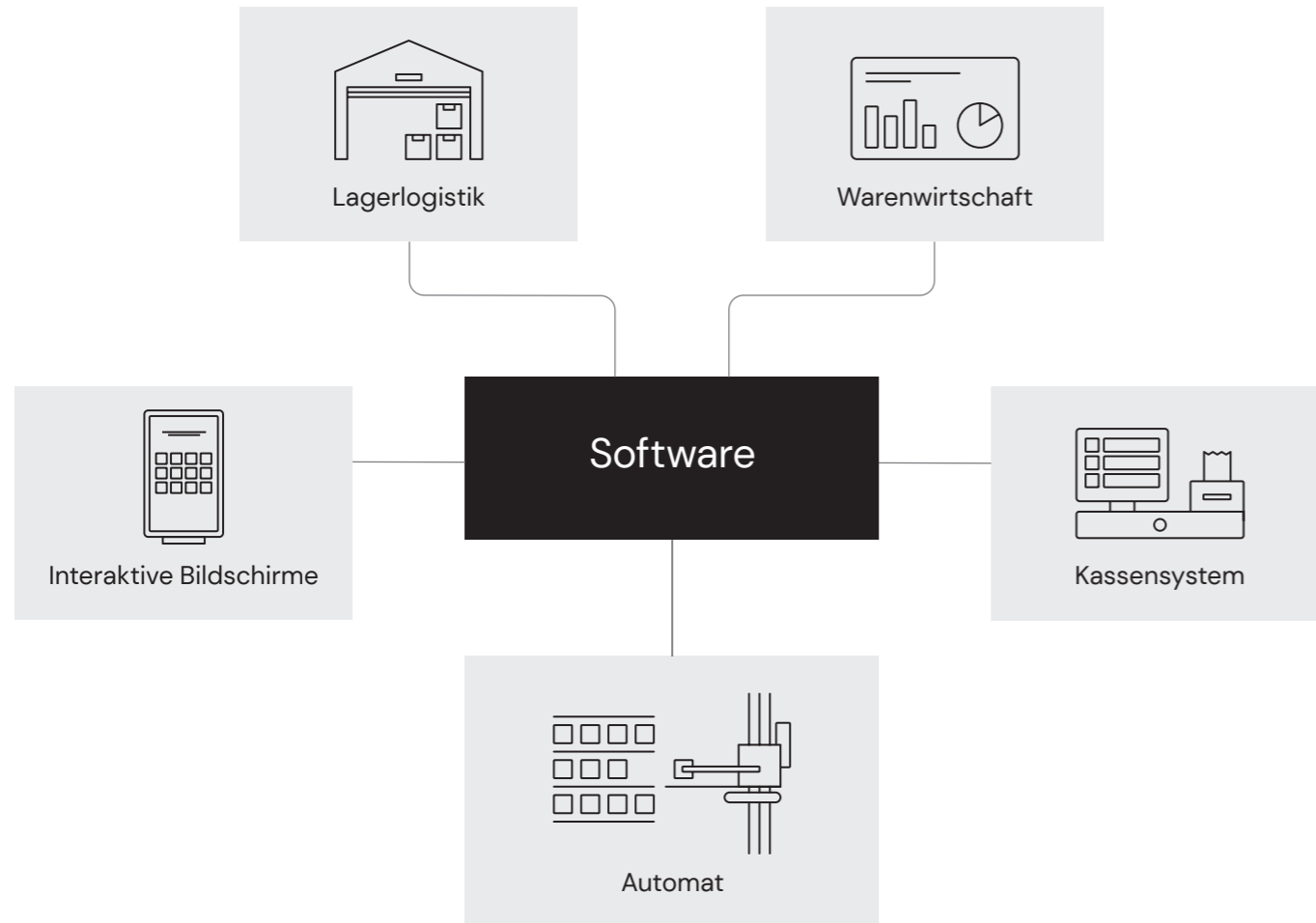
### Elektronik

Weniger Lagerfläche, mehr Platz für Produktinszenierung. Kleinteiliges Zubehör wie Kabel etc. kann über Bildschirme schnell gefunden werden, wodurch Mitarbeiter mehr Zeit für Beratung haben.

### Lebensmitteleinzelhandel

Spart teure Lagerfläche und hilft bei hoher Lagerumschlagshäufigkeit, richtiger Lagerung und Überwachung des Verfallsdatums, was entscheidende Faktoren im Umgang mit Lebensmitteln sind.

Erweckt die Hardware zum Leben und macht innovative Käuferlebnisse möglich: unsere Software.



**Konfiguration, Steuerung und Überwachung**

Kommissionierroboter, Lagersystem und alle Erweiterungen können über die Software ganz intuitiv von Ihnen oder Mitarbeitern bedient werden.

**Datenmanagement**

Kompatibel mit Warenwirtschafts-, POS- und Logistik-Software um Daten über mehrere Ebenen verknüpfen zu können.

**Zentrale Auspielung von Inhalten**

Interaktive Bildschirme können zentral und dynamisch mit Inhalten bespielt werden – auch über mehrere Geschäfte hinweg.

**Analyse**

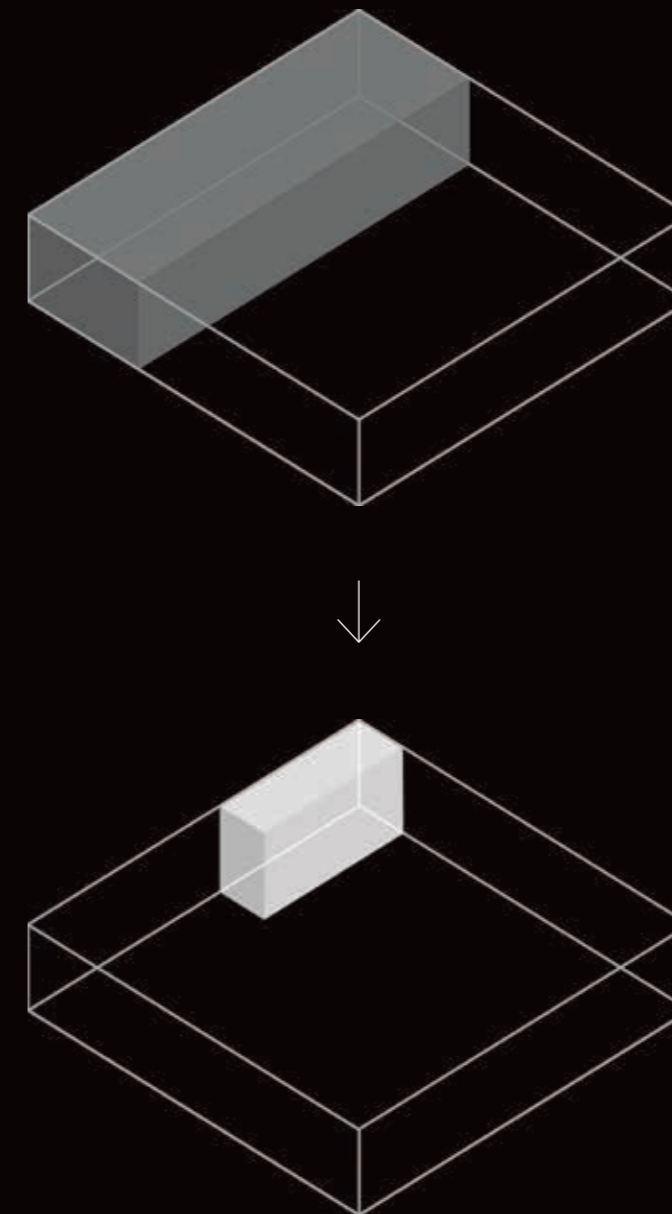
Mit den Daten lassen sich wichtige Erkenntnisse über Kunden, das Produktsortiment, Verkäufe und Prozesse ziehen.

**Erstellung von Interfaces**

Mit wenigen Klicks können die Interfaces der Bildschirme erstellt und an Ihre CI bzw. die Ladengestaltung angepasst werden.

Ladenfläche ist teuer, deswegen sollte so wenig wie möglich als Lager genutzt werden.

Warenlager machen Produkte vor Ort zwar verfügbar, sind aber ein großer Kostenfaktor. Umso wichtiger, jeden Quadratmeter effizient zu nutzen. Das In-Store System reduziert, abhängig von den gelagerten Produkten, die benötigte Lagerfläche um 40% bis 70%.



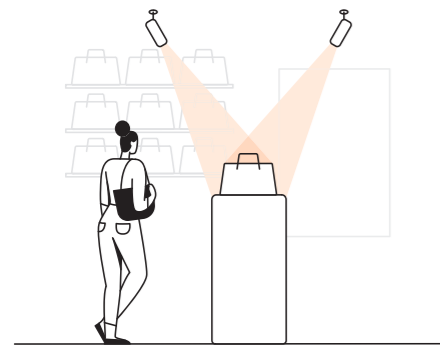
**VORHER**

- Klassische Regale und Platz für Mitarbeiter zum Ein- und Aussortieren verbrauchen viel Ladenfläche
- Lagermanagement und branchenspezifische Dokumentationsanforderungen müssen aufwändig manuell bearbeitet werden
- Maximale Lagerhöhe von bis zu 2,20 m um Greifbarkeit für Kunden zu gewährleisten

**NACHHER**

- Einsparung von bis zu 70% der Lagerfläche
- Zusätzlich erfasst das System bereits am Wareneingang Serien- und Chargennummer sowie das Haltbarkeitsdatum, wodurch viele Aufgaben im Lagermanagement entfallen
- Skalierbare Regalgasse und mehrfache Lagerung ermöglicht die optimale Platzausnutzung bis zu einer Lagerhöhe von 3,65 m

# Das In-Store System verändert Prozesse und eröffnet so viele Möglichkeiten neue Kundenerlebnisse zu gestalten.



## Produktpräsentation

### Verbesserte Produktinszenierungen

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Zusätzlicher Platz um mehr Produkte interessanter zu inszenieren
- Die Fläche kann für andere Zwecke wie zum Beispiel Beratungsecken genutzt werden

#### KUNDENERLEBNIS

- Mehr Produkte zum Anfassen, Testen und Informieren
- Einladendes Ladenlayout, in dem man sich gerne aufhält und gerne wiederkommt



## Selbstbedienung

### Neue Möglichkeiten zur Selbstbedienung

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Mitarbeiter werden von Recherchetätigkeiten befreit, die nichts zu einem distinktiven Kundenerlebnis beitragen

#### KUNDENERLEBNIS

- Kunden können selbst über den Grad des Servicelevels bestimmen
- Wer keine Beratung benötigt, kann sich Informationen und Produkte schnell und effizient selbst besorgen, ohne auf Mitarbeiter angewiesen zu sein
- Demjenigen, der Beratung benötigt, stehen Mitarbeiter zur Verfügung



## Omnichannel (Click&Collect)

### Grenzen zwischen On- und Offline verschwinden

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Bestellte oder gekaufte Ware muss nicht mehr durch Mitarbeiter ausgehändigt werden

#### KUNDENERLEBNIS

- Der Kunde kann Produkte online kaufen und ohne großen Zeitaufwand und zur Wunschzeit selbstständig über einen interaktiven Bildschirm abholen



## Beratung

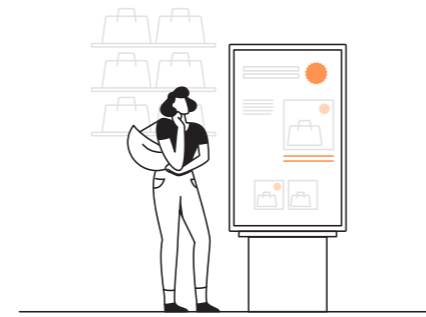
### Beratungsqualität nimmt zu

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Mitarbeiter werden von kleinteiligen und zeitintensiven Lagertätigkeiten befreit

#### KUNDENERLEBNIS

- Mitarbeiter sind häufiger verfügbar
- Mehr Zeit für ausführliche Beratung



## Promotions

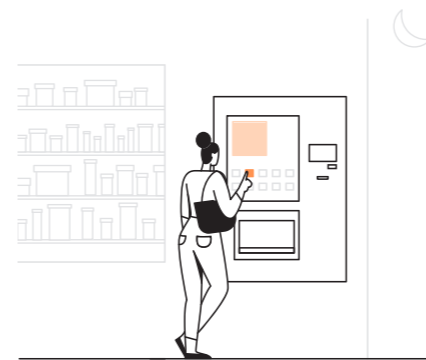
### Aufmerksamkeitsstarke Inszenierung von Sales-Aktionen oder Produktpromotions

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Inhalte unterschiedlicher Formate können auf Bildschirmen zentral und digital ausgespielt werden
- Teure, komplexe und zeitintensive Print-Produktionen von Werbematerialien entfallen

#### KUNDENERLEBNIS

- Inhalte sind visuell ansprechender aufbereitet und weniger störend
- Promotions fügen sich nahtlos in das Einkaufserlebnis ein, statt es zu stören



## 24/7 Verfügbarkeit

### Verfügbarkeit von Produkten unabhängig von Öffnungszeiten

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Produkte sind ohne Personaleinsatz und ohne Verletzung von gesetzlichen Vorschriften am Standort verfügbar
- Zusätzliche Generierung von Umsatz, ohne zusätzliche Kosten

#### KUNDENERLEBNIS

- Über das Terminal, dessen Zugangsbereich autark außerhalb des Ladengeschäftes liegt, kann der Kunde jederzeit auf die Produkte zugreifen
- Kunden können Produkte kaufen, bezahlen und mitnehmen, wie es zeitlich am besten passt



## Lager

### Zusätzlicher Erlebnisfaktor

#### PROZESSVERÄNDERUNG

- Die eigentliche Lagertätigkeit fällt nicht nur weg, sondern kann Teil des Shopdesigns werden

#### KUNDENERLEBNIS

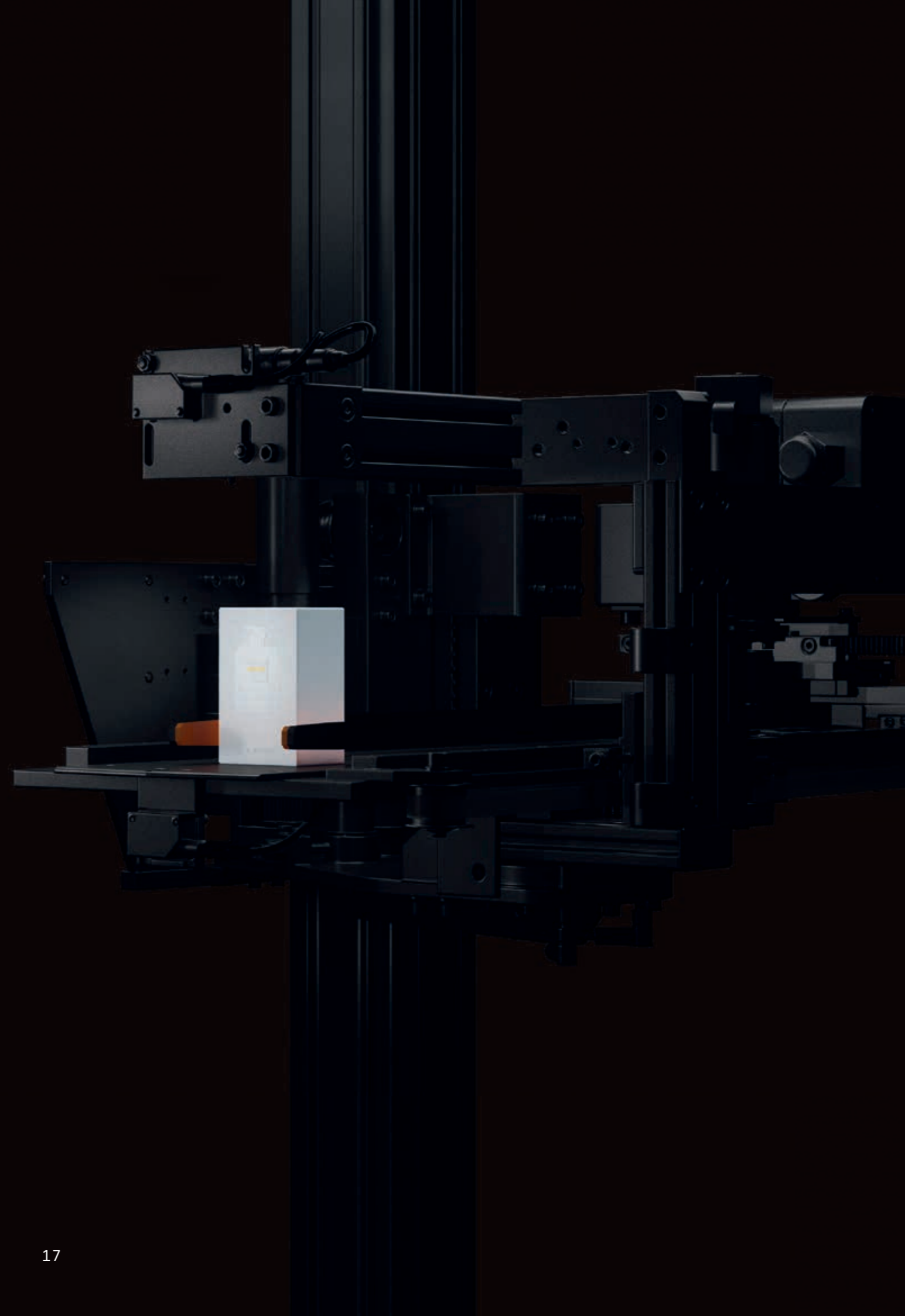
- Lagertätigkeiten werden als innovative und unterhaltsame Aktivitäten inszeniert
- Interessantes Erlebnis, über das man spricht



# Zuverlässig. Schnell. Erprobt. Unser Kommissionierroboter.

In automatischen Kommissionierbereichen übernehmen Kommissionierroboter die Auftragsbearbeitung. Damit diese schnell und fehlerfrei funktioniert, braucht es erprobte und ausgereifte Technologie.

Unser Unternehmen verfügt über 15 Jahre Erfahrung in der Roboterentwicklung



306 Mio  
Handlings pro Jahr

14,26 s/Produkt  
Ein- / Auslagergeschwindigkeit

## Funktionssicherheit

- USV Betrieb zum kontrollierten Herunterfahren der Anlage
- Cold Stand-by Rechner
- doppelte Datensicherung extern
- Remote Überwachung mit 24/7 Möglichkeit den Roboter umgehend fernzuwarten

## Service

- 24h Hotline
- Lokal Service-Techniker
- Lösungscenter mit Schulungen und Prozessberatung

## Energieverbrauch

- Die schonende 400 V Anlagentechnik erhöht die Lebensdauer der elektrischen Bauteile und greift in Spitzen auf kraftvolle Energiereserven zurück
- Einsatz von KERS, das die Energie, die beim Bremsen des Roboters entsteht, zurückgewinnt und wieder ins System einspeist

## Kommissionierroboter

	R2000	R3000	
Breite	1,85 m (Einlagerungsbereich 2,26 m)	1,85 m (Einlagerungsbereich 2,26 m)	
Höhe	2,00 m – 3,60 m	2,00 m – 3,60 m	
Höhenraster	10 cm	10 cm	
Länge	4,39 m – 21,12 m	4,39 m – 21,12 m	
Längenraster	50 cm	50 cm	
Regaltiefe	42 cm	42 cm	
Mögliche Standorte	Erd-, Unter-, Obergeschoss	Erd-, Unter-, Obergeschoss	
Einlagerung	seitlich oder stirnseitig	seitlich oder stirnseitig	
Einlagerungszeit	Ø zwischen 8 und 12 Sek. Ø 300 Packungen/h	Ø zwischen 6 und 8 Sek. Ø 500 Packungen/h	
Auslagerungszeit	Ø zwischen 8 und 12 Sek. Ø 300 Packungen/h	Ø zwischen 6 und 8 Sek. Ø 500 Packungen/h	
Handelbare Packungen	kubisch: min. Packungsmaße max. Packungsmaße	ja 35 x 15 x 15 (L x B x H) 400 x 300 x 200 (L x B x H)	ja 35 x 15 x 15 (L x B x H) 400 x 300 x 200 (L x B x H)
	zylindrisch: min. Packungsmaße max. Packungsmaße Gewicht	ja 15 x 35 (H x Ø) 200 x 300 (H x Ø) 5 – 5.000 g	ja 15 x 35 (H x Ø) 200 x 300 (H x Ø) 5 – 5.000 g
	Barcodes	Erkennung und Verarbeitung von PZN, PZN8, EAN, 2D Barcodes	ja
	Stromaufnahme	CE-Norm, UL-Norm, CSE-Norm	3-phasig 400 Volt / 480V
Energieverbrauch	Volllastbetrieb Betriebsbereit Stand-by	ca. 2.300 VAh ca. 340 VAh unter 70 VAh	ca. 2.300 VAh ca. 340 VAh unter 70 VAh
Sicherheit	Cold Stand-by Rechner zus. Datensicherung auf ext. Festplatte Remote Überwachung	ja ja ja	ja ja ja
Serienausstattung	Greenline Technologie/Energiemanager	ja	ja
	Kombipick	ja	ja
	Multipick	ja	ja
	Verifizierer	ja	ja
	Lagerortdrucker	ja	ja
Optionen	Automatisches Regalreinigungssystem	Option	Option
	Pick & Place	Option	Option
	iScan 3.0	Option	Option
	Zusatzgreifer	Option	ja
	Video System/Kamera	Option	Option
	Trockenbaueinhausung Kühlregal	Option Option	Option Option
Farben	Auf Anfrage diverse möglich	ja	ja
Fördertechnik	Individuelle Fördertechnik je nach Projektplanung (Förderbänder, Lifte, Rutschen, Rohrpost, etc.)	ja	ja

\*KNAPP strebt stets die größtmögliche Genauigkeit bei der Berechnung technischer Daten an. Es handelt sich dabei – soweit nicht anderweitig ausdrücklich zugestanden – lediglich um angestrebte Sollwerte und nicht um die Zusage bestimmter Eigenschaften. Die Genauigkeit der Angaben kann aufgrund lokaler oder technischer Umstände variieren.

Wir glauben, "Project RetailCX" hat das Potential Arbeitsprozesse und Kauf-erlebnisse ähnlich zu revolutionieren, wie die Einführung des Barcode Systems.

Was 1974 mit dem ersten Kassen-Scan – eine 10er-Packung Wrigley's Juicy Fruit – als kleine Änderung im Arbeitsablauf eines Supermarktes in den USA begann, markierte wenig später nichts anderes als den Anfang einer neuen Ära in der Handels-, Logistik- und Industrielwelt.

Der Strichcode hat zunächst die manuelle Eingabe des Preises ersetzt und das Schlangestehen an der Kasse verkürzt.

Doch mit der Etablierung des Systems – allein auf dem deutschen Markt sind heute 98 Prozent der Lebensmittel und rund 80 Prozent der Nonfood-Produkte mit einem Barcode versehen – wurde nicht nur ein intelligentes Lagermanagement möglich gemacht, sondern auch weltweit transparente Lieferketten.

# Andersdenker, Zukunftsgestalter, Partner der Logistik. Seit 1952.

Von Produktion über Distribution und letzte Meile bis zum Point of Sale: KNAPP zählt zu den führenden Technologieunternehmen und bietet intelligente und wirtschaftliche Automatisierungslösungen inklusive Software für die gesamte Wertschöpfungskette.

Vom Consulting über Design, Projektmanagement, Produktion, Montage und Inbetriebnahme bis hin zum 24/7 Support und Lifecycle Management, bietet KNAPP Gesamtlösungen aus einer Hand. Im Fokus stehen dabei die Branchen Healthcare, Fashion, Retail, Food Retail sowie Industry.

Jede Zeit hat ihre besonderen Herausforderungen: Als Partner der Industrie verfolgt KNAPP seit jeher das Ziel, intelligente Lösungen für aktuelle Anforderungen zu finden und so den Erfolg seiner Kunden langfristig zu sichern. Zum Beispiel mit dem Kommissionierautomat für den Pharma-Großhandel in den 1980ern, als Pionier der Shuttle-Technologie in den frühen 2000ern oder aktuell im Bereich künstliche Intelligenz und datengetriebene Logistik.

making complexity simple – diese Philosophie steht im Zentrum aller Aktivitäten von KNAPP. Rund 5.000 Mitarbeiter weltweit arbeiten täglich daran, die logistischen Anforderungen und Ziele jedes Kunden in maßgeschneiderte Lösungen von XS bis XXL umzusetzen. Mehr Informationen: knapp.com



Ob Onlinehändler, Lebensmittelhandel, Elektronik, Kosmetik oder internationale Mode-Labels – führende Unternehmen vertrauen auf Lösungen aus der KNAPP Gruppe.

Mitarbeiter **5.000** Standorte **43** Exportquote **98%**



Wer könnte Erfolgsgeschichten besser erzählen als unsere Kunden:  
<https://www.youtube.com/user/KNAPPwebtv>



Sollten wir Ihr Interesse geweckt haben, stehen wir Ihnen für Informationen, Fragen oder ein individuelles Angebot gern zur Verfügung.

**+49 20994117-9494**

Mon–Fri, 8:00–18:00 CET

**retailcx@knapp.com**

Antwort innerhalb von 24 Stunden

**http://retailcx.knapp.com**

Weitere Informationen

Project RetailCX ist ein neues Angebot von der KNAPP AG mit Sitz in Graz, unter Federführung der Tochterfirma KHT Kommissionier- und Handhabungstechnik GmbH aus Gelsenkirchen.



KNAPP AG  
Güter-Knapp-Strasse 5-7  
8075 Hart bei Graz  
Österreich  
knapp.com



KHT Kommissionier- und  
Handhabungstechnik GmbH  
Uferstraße 10  
45881 Gelsenkirchen  
Deutschland  
kht.de

KNAPP AG  
Günter-Knapp-Strasse 5-7  
8075 Hart bei Graz  
Austria

+49 20994117-9494  
<http://retailcx.knapp.com>