



## **Wie wir in Zukunft einkaufen**

Längst haben wir die Digitalisierung in unserem Alltag integriert. Nur im Supermarkt scheint die Zeit still zu stehen. Immer noch begeben wir uns täglich oder wöchentlich in den Laden, um die Waren ein paarmal ein- und auszupacken, an der Schlange zu warten und die Artikel wie gewohnt der Kassiererin in die Hand zu drücken. Doch der Eindruck täuscht. Während sich gefühlt nichts verändert hat, weil wir im Prinzip immer noch dieselben Dinge tun, läuft die Digitalisierung im Hintergrund schon mit. Und das Einkaufen verändert sich, Stück für Stück.

## **Neue Strukturen und Hilfen**

Seit einigen Jahren schon strukturieren sich viele Märkte neu, gerade an den Kassen. Immer öfter gibt es nun Bereiche, in denen Kunden selbst kassieren können. Diese Selbstbedienungskassen haben den Vorteil, dass das Personal sich vermehrt auf Service, Beratung und Verkauf konzentrieren kann. So kann dem Kunde ein besseres und fachkundigeres Einkaufserlebnis ermöglicht werden. Diese Selbstbedienungskassen haben sich schon in unseren Einkaufsalltag integriert, sodass sie kaum noch auffallen. Viele benutzen sie wie selbstverständlich.

Selbstverständlich ist für uns auch die Nutzung von Smartphone und Apps geworden. So ist unser Handy nicht nur beim Online Shopping wichtig. Beim Mobile Payment etwa, können wir auch per mobilem Endgerät bezahlen. Ähnlich wie bei der Bankkarte, wird nun eben vom per App vom Konto abgebucht. Apropos App: Diese machen sich immer mehr Läden zunutze. Tatsächlich können sie sogar den ganzen Bezahlvorgang erleichtern und somit Schlangen an der Kasse vermeiden. So können etwa per App während des Einkaufens die Artikel vom Kunde gescannt und in einen digitalen Warenkorb gelegt werden. Dieser wird dann an der Kasse eingescannt und schon kann bezahlt werden. Schluss also mit dem lästigen Hin- und Herräumen von Artikeln. Und Schluss mit den Schlangen, die sich an den Kassen bilden. Kunden können so viel schneller aus dem Laden auschecken.

## **Amazon Go und Co.**

Auschecken ist auch bei etwas anderem wichtig. Sogenannte 24/7- oder Smart-Stores, bei denen kein Personal benötigt wird und Kunden rund um die Uhr einkaufen können, schießen wie Pilze aus dem Boden. Immer mehr sieht man etwa die Amazon Go-Shops. Per QR-Code, den Kunden aus der Amazon Go-App erhalten, bekommen sie Zugang zum Laden. Kameras erfassen, was alles gekauft wird, und fügen das dem virtuellen Warenkorb zu. Wenn der Kunde den Laden verlässt, wird direkt vom Amazon-Konto abgebucht. Ein denkbare Modell auch für zahlreiche Discounter, die Kundenbindung schon per App betreiben.

## **Die Zukunft Roboter?**

Wer hätte vor ein paar Jahren gedacht, dass sich das so selbstverständlich im Hintergrund in unseren Alltag integriert? Zukunft ist eben nicht nur das, was wir noch nicht sehen können. Zukunft ist Teil unseres Lebens. So sind auch die Denkmodelle von Robotern, die beim Verpacken der Ware helfen oder sogenannte Drop-Off-Scanner, die die Ware während dem Einkauf verpacken und zum Abholen bereitstellen, gar nicht weit von unserer Gegenwart entfernt. Vielleicht gehen wir auch in Zukunft gar nicht mehr einkaufen, sondern lassen uns alles liefern? Auch wenn das schon möglich ist, hat sich dieses System noch nicht etabliert. Aber wer weiß schon, was noch alles so kommt?

Bei all den Vorteilen, die das alles mit sich bringt, fällt eines auf: Es wird gespart, und zwar am Menschen. Wir müssen aufpassen, dass wir bei all der Nutzung von KI und Co nicht vereinsamen. Trotzdem müssen wir mit dem digitalen Wandel gehen. Vielleicht entwickelt es sich ja in eine hybride Richtung. KI als Unterstützung, damit sich die Menschen auf das Erlebnis, auf fachkundige Beratung und Service konzentrieren können. Das wäre doch ein schöner Kompromiss.

Text: Tanja Bochmann