

## Einkaufen per App – Anders als gedacht: Amazon-Go

### Der Supermarkt ohne Kassen:

Per App einkaufen klingt zunächst nicht nach einer bahnbrechenden Neuheit. Doch mit dem Smartphone in der Hosentasche und indem man einfach die Produkte aus den Regalen in einem Supermarkt nimmt? Und anschließend den Laden ohne bezahlen verlässt?

Genau das will Amazon seinen Kunden zukünftig ermöglichen. Mit „Amazon-Go“ hat der Online-Riese diese Woche den Prototyp eines kassenlosen Supermarkts eröffnet. Fünf Jahre hat Amazon an dem Konzept gearbeitet, während der Entwicklung gab es zahlreiche Kinderkrankheiten, doch nun soll die Zukunft des Einkaufens begonnen haben.

?????

### Wie funktioniert Amazon-Go?

Der Amazon-Supermarkt ist im Erdgeschoss der Firmenzentrale in Seattle und bietet das typische Supermarkt Angebot an. Wer Salate, Getränke oder Fertiggerichte kaufen will, muss auf seinem Smartphone die entsprechende App installieren und mit seinem Kundenkonto verbinden. Am Eingang wird das Smartphone dann registriert und der Kunde erhält Zugang zum Laden. Nun kann man einfach alle Artikel aus den Regalen entnehmen und den Laden verlassen. Was gekauft wird, ermittelt der Supermarkt dabei völlig selbstständig: Über Kameras und Sensoren werden die Artikel beobachtet und mit dem Kundenkonto in Verbindung gebracht. Beim Verlassen des Ladens wird der fällige Betrag vom Konto abgebucht. Wie dieser Prozess datenschutzrechtlich einzuschätzen ist, bleibt abzuwarten. Ich denke jedoch: [Tweet “Ein weiterer Schritt zum gläsernen Kunden ist Amazon-Go allemal.”]

### Vorteile für den Kunden und für die Marketing-Abteilung

Die potenziellen Vorteile fallen einem schnell ein: Keine Warteschlangen, kein Kleingeld zählen und ganz entspannt shoppen. Natürlich verspricht sich auch Amazon einige Vorteile: Der Einkaufsmarkt der Zukunft kommt in der Theorie ohne Personal aus und gleichzeitig wird exakt erfasst, was jeder einzelne Kunde kauft. Ein Traum für die Marketing-Abteilung, die daraus noch genauere Personas erstellen wird. Zielgenaues Targeting wird dadurch noch besser möglich.



In der Praxis funktioniert alles noch nicht ganz so perfekt, so wurden am Regal mit den alkoholischen Getränken noch die Ausweise durch Mitarbeiter kontrolliert und auch die Regale werden derzeit noch vom Personal befüllt. Nicht nur dem Kunden kommen schnell einige Fragen:

- Muss jetzt überall Kassenpersonal um ihre Jobs zittern?
- Folgen eventuell große Ketten wie Walmart oder Aldi diesem Beispiel?
- Legen nicht sogar viele Menschen wert auf freundliches Personal?

Wie sich diese Technologie in größeren Märkten bewährt, muss sich noch zeigen. Bisher bekommt Amazon-Go noch Probleme, wenn zu viele Kunden auf einmal im Laden sind. Doch der Algorithmus soll mit der Zeit dazu lernen, dafür ist viel Kundenverkehr notwendig, so Dilip Kumar, Vice President Technology bei Amazon-Go.

Titelbild © marcus\_hofmann / Fotolia