



Carrefour will ins Handy des Kunden

29. April 2009

Handelsriese führt funkbasierte Kundenkarten ein - Zusatzdienste via Mobiltelefon im Visier - Mit Metro in der GS1-Arbeitsgruppe / Von Daniel Ochs

LZ|NET. Carrefour misst dem Mobiltelefon eine entscheidende Bedeutung in der zukünftigen Kommunikation mit dem Verbraucher bei.

Ein Zwischenschritt ist die Einführung der Funktechnologie zum kontaktlosen Bezahlen mit Karte.

2000 Geschäfte in Frankreich

Bis zum Ende dieses Jahres werden knapp 2000 Geschäfte in Frankreich kontaktlose Kartenzahlungen akzeptieren.

Dies kündigte Carrefour-Innovations-Manager Olivier Raynal auf der CIES-IT-Konferenz vergangene Woche in Amsterdam an.

Der Handelsriese mischt selbst kräftig mit bei der Etablierung des NFC-funkbasierten Bezahlfahrens an den Kassen.

Neue Kundenkarten

Seit wenigen Wochen tauscht Carrefour sukzessive die alten Kundenkarten gegen funkfähige Nachfolgemodelle aus.

Der Rollout der kombinierten Debit- und Kreditkarten mit Paypass-Technologie von Mastercard läuft auf Hochtouren.

99,5 Prozent Handydurchdringung

Als nächstes will der französische Handelskonzern in das Handy der Kunden. Das Potenzial sei groß, so Raynal. Der Carrefour-Manager stützt seine Aussagen auf die Ergebnisse einer TNS-Studie.

Demnach liege in den vier wichtigsten EU-Ländern für Carrefour - Frankreich, Belgien, Italien und Spanien - die Durchdringung von Mobiltelefonen bei 99,5 Prozent.

Dies entspräche 206 Mio. Konsumenten. Davon könnten 79 Prozent SMS empfangen, 63 Prozent Fotos machen und 30 Prozent verfügen über einen Internetzugang.

Möglichkeiten zur Kundeninteraktion

Die Liste der sich dadurch anbietenden Formen der Kundeninteraktion ist lang. Carrefour hat vier Hauptfelder ausgemacht:

Neue Formen der personalisierten Kundenansprache; Mobile-Commerce-Lösungen wie der Filialfinder; Kundenbeziehungspflege, von Bonusprogrammen über Couponing bis zur Neukundenakquisition; und schließlich kontaktlose Bezahllösungen.

Auf dem Weg dorthin müssten aber noch technologische Hürden genommen werden, mahnte Raynal. So gebe es Nachholbedarf in Sachen Interoperabilität.

Standards für Datenaustausch

"Wir brauchen Standards für den Datenaustausch", forderte der Carrefour-Manager. Dies sei umso wichtiger, als sich die Geschäftsmodelle rund um mobile Lösungen noch in ständiger Veränderung befänden.

Unbeantwortet sei außerdem die Frage, wie der nötige Schwung in das Thema gebracht werden könnte, schließlich seien mobile Zusatzdienste im Handel im Verhältnis zum Gesamtmarkt ein Nischengeschäft.

Konsument im Mittelpunkt

Das Problem der mangelnden Standardisierung will GS1 lösen helfen.

Die vorhandenen Standards für Barcodes, den Einsatz der Funktechnologie und den Datenaustausch in der Konsumgüterbranche, ließen sich wirksam auf die mobilen Lösungen übertragen, warb Joe Horwood, der die GS1 Mobile-Com-Gruppe in Belgien betreut.

In dieser Arbeitsgruppe engagiert sich neben Carrefour auch die Metro Group. GS1-Mann Horwood riet, den Konsumenten und nicht die Technologie in den Mittelpunkt der Überlegungen zu stellen.

Kunde besser informiert als Verkäufer

Wie sich die Ansprüche der Verbraucher durch den technologischen Fortschritt ändern, verdeutlichte Nicola Millard, "Futurologist" bei dem britischen Telco-Schergewicht BT.

"Wir schaffen ein Kundenmonster", sagte Millard in Bezug auf Konsumenten, die dank mobiler Lösungen oft besser informiert sind als der Verkäufer, dem sie gerade

Zum Thema

- **Portrait:** Carrefour S.A.
- **Dossier:** Neue Bezahltechnologien

Weitere News

- **P&G:** Liefert zuverlässiger
- **Ahold:** Testet im Eiltempo
- **Carrefour:** Meldet Umsatzrückgang
- **Metro:** Forciert Bezahlhandy
- **Carrefour:** Zahlen per Funk
- **Carrefour:** Führt Funk-Karten ein

den Preisvergleich aus dem Internet unter die Nase halten.

"Das Mobiltelefon ist der Schlüssel zum Handel der Zukunft", so Millard.

Um Akzeptanzschwächen neuer Technologien beim Kunden zu vermeiden, riet sie zu drei Imperativen: "New technology has to be useful, usable and used."

Als Vorbild in Sachen Self-Service sollten die Fluggesellschaften dienen.

Weitere News zum Thema

Auchan: Kassiert per Funk

Handy: Zahlungsmittel der Zukunft

[Ihre Meinung zu diesem Artikel >](#)

Weitere IT + Logistik News vom 29. April 2009

Ahold: Testet im Eiltempo

SAP: Spürt Auswirkungen der Krise

P&G: Liefert zuverlässiger

Metro: Erster mit papierloser EDI-Rechnung

LZ Ranking: Neue Panel-Struktur

Copyright: Deutscher Fachverlag GmbH; Impressum
Anregungen & Kommentare an info@lz-net.de

Die Übernahme von vollständigen Artikeln
auch bei Nennung der Quelle ist nur
nach schriftlicher Zustimmung von LZ|NET erlaubt.