

Norsk selskab vil revolutionere ubemandede butikker

KÆDER

5. SEP 2023 - 9:14



Fra venstre ses Kjetil Flåterud, kædedirektør i NorgesGruppen, Hans Olav Bakås CEO Mat-Norge og Helge A Myre, som er IT-ansvarlig for butikssystemer i NorgesGruppen. Foto: Mat-Norge |

- Teknologiselskabet Mat-Norge er gået sammen med købmænd i NorgesGruppen om ubemandede butikker

Skrevet af: [Flemming Effersøe](#)

Det norske teknologiselskab Mat-Norge åbnede den første højteknologisk dagligvare-døgnåbne butik i juni 2018 i hjemlandet. Nu er de overalt i landet og er ofte tilknyttet en købmand hos Norges største dagligvareaktør NorgesGruppen.

Selskabet, som for alvor begyndte udrulningen af ubemandede butikker i 2022, har installeret 70-80 fuldautomatiske butiksløsninger fra Gamvik i nord til Skebstjad i syd. Butikkerne ligger både i by og på land.

Strategien for Mat-Norge er ikke at konkurrere med nogen, som findes i markedet i forvejen. Målet er at være løftestang for eksisterende fysiske dagligvarebutikker.

- Den ubemandede butik løfter omsætningen og øger rentabilitet, hvad der ofte fører til, at butikken bliver delvis bemanded, siger Hans Olav Bakås, adm. direktør i Mat-Norge.

Også Coop i Norge har ubemandede butikker. Men her benyttes en teknologi, som primært henvender sig til medlemmer og lokale kunder.

- Status er at vi i dag har 16 butikker på løsningen, og strategien er fortsat, at dette er vigtigt for nær- og lokalbutikkerne de steder, hvor der er ikke er grundlag for at holde butikkerne åbent til sent på aftenen med bemanning. Her er det betjening inden for «normal» arbejdstid, og resten af døgnet kan kunderne betjene sig selv, siger kommunikationschef Harald Kristiansen, Coop i Norge.

Han forventer, at den type butikker i 2025 kan ligge på mellem 30 og 50 butikker, som enten er ubemandet hele døgnet eller dele af døgnet.

Danmark som brohoved

Selskabet oplever en stigende interesse fra alle dele af Europa, som ønsker at tage den norskudviklede teknologi i brug. Mat-Norge har ambitioner om at åbne højteknologiske butikker i hele Europa.

Mat-Norge ønsker at gøre Danmark til et brohoved for de ubemandede butikker i Europa. Samtidig er der åbnet kontorer Spanien og England.

- Vi forventer stærk vækst i Norge, og vi er begyndt at se på Norden og resten af Europa, men først vil vi opbygge en robust organisation til det norske marked, siger Hans Olav Bakås og tilføjer:

- Vi åbner nye butikker hver uge. Tilsammen omsætter de nu for over 40 mio. norske kr.

I Danmark har det danske selskab Retail Box Solution indtil videre etableret 34 ubemandede butikker og har over 20 nye på vej. Senest har Retail Box Solution levereret systemet til en ubemandet kiosk i Nakskov under en ny kioskkæde Near.

Også den nordiske datagigant Bording Data, der har erfaring med de teknologiske kasseløsninger under navet FiftyTwo, vil tage sin bid af markedet.

Conveniencekæden 7-Eleven satser i Danmark stort på automater. Målet er 400 automater, der vil kunne placeres i f.eks. hospitaler og hotelkæder.

Da Mat-Norge begyndte i 2014, blev der gennemført omfattende kundeundersøgelser for at udvikle en strategi, der skulle give mest mulig frihed for kunderne.

Sammenlignet med Coop-løsning i Norge er butikkerne takket været teknologien åbent for alle uanset alder, nationalitet eller evt. handicap.

Gnidningsfri kunderejse med biometri

Teknologien kaldes RMA Store Management og står for Retail Multi Automation, som er udviklet og ejes af Mat-Norge. Betalingsløsningen omfatter Apple Pay, Fitbit Pay, Garmin Pay og mange andre betalingsløsninger.

- Vi arbejder hver dag på at skabe en gnidningsfri og nem kunderejse, siger Hans Olav Bakås.

Betalingsteknologi er centralt i Mat-Norges udviklingsarbejde, og der arbejdes på flere betalings-, check-in og check-out programmer for at udvikle fremtidige kunderejser på helt nye måder, hvor biometri også indgår.

Værn mod tyveri og svind

Med RMA-teknologien har butikkerne også fået et helt nyt værktøj. Det indgår i arbejdet mod tyveri og spild, som en integreret del af af kunderejsen, hvad der sikrer friktionsfri revision og kontrol af transaktioner.

- Det giver en langt større effekt end traditionelle kontroller til en væsentlig lavere pris. Kunden, der har styr på det hele, mærker ikke noget, og butikken har bedre kontrol end nogensinde, siger Hans Olav Bakås.

Teknologien gør det nemt og målrettet at opfange afvigelser i transaktioner, og hvad algoritmerne tolker som unormal adfærd hos kunderne. Via systemerne kan man også opfange, om det er en bevidst eller ubevidst handling.

- Vi kan alle lave ærgerlige fejl, og det behøver ikke skabe dårlige kundeoplevelser. Ingen af butikkerne er uden opsyn, men det sker "fjerndrevet", og kunden kan kommunikere med en medarbejder på et døgnbemandet supportcenter, hvis det er nødvendigt, hvad der også giver købmanden nattero, forklarer Hans Olav Bakås.

RMA butiksstyring

Kunden får adgang til de butikker, der benytter RMA butiksstyring, ved at taste sig ind med et betalingskort som adgangskort eller lignende løsninger som Apple Pay. Kunden behøver altså ikke downloade en app eller bank-id for at bruge butikken.

Kameraer er med på kundens indkøb. Hvis kunden har brug for assistance, kan en medarbejder til enhver tid se og tale med kunden og hjælpe kunden videre.

Selvom butikken er helt eller delvist selvbetjent, er hjælpen altså altid lige i nærhed. Det gælder også aldersbestemte varer. Det er muligt at fjernstyre skabe med elektronisk nøgle.

- Vores strategi med RMA butiksstyring er uafhængig af kasseløsninger, som vi slet ikke leverer. Der er mange som tror, at vi leverer adgangskontrol. Men for at sætte det i rette perspektiv så udgør adgangssystemerne måske 10 pct. af teknologiuniverset, som vi har udviklet.

- Der er de resterende 90 pct. af teknologiuniverset, som gør, at løsningen er skalerbar fra små til de allerstørste butikker og gør det muligt at drive det kommercielt rentabelt i både store og små butikker. Dette er meget mere end at kunne åbne en dør med en app, siger Hans Olav Bakås.

•

OPDATERET 5. SEP 2023 - 9:16