

Sjølvetentsuksess på Sørbøvåg

Roar Nordbø tenker utanfor (post)boksen

Den eigenutvikla modellen til Sørbøvåg Landhandel kan bli ein ny standard for pakke-utlevering i Norge. På nyåret blir piloten som skal teste ut konseptet starta opp, og det er tunge bransjeaktørar med på laget.

Stig Hovlandsdal Øvreås
stig@ytresogn.no

At gründer og kjøpmann Roar Nordbø på Sørbøvåg er ein uredt mann med mange idéar og stor gjennomføringsevne er det liten tvil om.

For eit år sidan tok han steg og frigiørde butikken sin frå Coop-kjeda, og deira Matkroken konsept. Eit vågalt grep i ei tid der kjedespesifikke innkjøpsavtalar med eigne rabattar og eksklusive merkevarer rår.

Og kva var årsaka bak dette valet? Eit for dårlig system for sjølvbetente kassar.

– Eg har brukt nokre år på å finne ut av kva som er den beste sjølvbetentløysinga på marknaden. Da eg fant den beste løysinga kunne vi ikkje ta den i bruk som ein del av Coop-kjeda, så da vart valet enkelt for meg. Vi har større nytte av rett sjølvbetentløysing enn ei kjedetilhøyrsløysing.

Nordbø skulle ha systemet til leverandøren Liberty Now, nærast koste kva det koste vil. Der nokre – som Coop – nyttar BankID for å gje kundar adgang til butikken, er eit bankkort alt som trengst i Liberty Now sitt system. Det gjer til at også dei utan norsk fødselsnummer kan handle utanfor betent opningstid, noko som er viktig for ein



Denne situasjonen kan snart bli ein saga blott på Sørbøvåg og andre stadar i landet om idéen til Roar Nordbø viser seg å vere liv laga. Han har komme opp med ein modell som mogleggjer at folk kan hente pakkar sjølv i butikken, også når det ikkje er betening til stades. No skal ein pilot settast ut i live, med bransjeleiarer Liberty Now og sjølvaste Posten/Bring med som samarbeidspartnarar.

butikk der mange utanlandske turistar handlar. Og valet av Liberty Now ser ut til å ha vore eit aldri så lite sjakktrekk, og det på nivå med dei Magnus Carlsen har for vane å levere. Det såkalla RMA-systemet (Retail Multi Automation) til det norske teknologiselskapet heimehøyrande i Bø i Telemark fungerer ifølgje Nordbø som ein draum, og har ført til ein heilt ny kvardag for både kundar og tilsette i butikken etter innføringa i mai.

– No er butikken open frå kl. 6 om morgonen til kl. 24 på kvelden, men vi som jobbar her går heim kl. 17. Både

når det er tilsette på jobb og etter at dei har gått heim ordnar kundane med betaling for varene sine sjølv i dei sjølvbetente kassane, og denne omlegginga har gått veldig fint. I innkjørsfasen var det tilsette til stades i butikklokala i den gamle opningstida frå kl. 9 til 20 for å hjelpe til, men det trengst ikkje lengre, for kundane har vist at dei klarer seg heilt fint på eigen hand.

– No har vi ei vaktordning slik at dei som måtte trenge hjelp berre kan trykke på ein knapp på kassaskjermen og på den måten få kontakt med

oss. Vi kan fjernstyre kassasystemet rett frå mobilen, så altar seg ordne på akkurat same måte som om vi hadde stått fysisk i butikken.

Omlegginga har ført til meir fleksibilitet for dei handlande, og betre arbeidsvilkår for dei tilsette.

– Vi trudde kanskje at folk ville fortsette å handle innadane for dei betente opningstidene, men det viser seg at det er kundar innom heilt frå kl. 6 til kl. 24. Og for oss som jobbar her er det ein heilt ny kvardag. Eg har sjølv vore på ferietur der eg har hjelpt folk i butikken heime på

Sørbøvåg frå Thailand, og eg har og avbrote ein dusj heime for å hjelpe nokon gjennom telefonen, for så å dusje meg ferdig så fort alt var ordna. Det seier litt om fridomen og fleksibiliteten eit slikt RMA-system gir.

Eit steg vidare

Med sjølvbetentsystemet og ein lettare kvardag på plass skulle ein kanskje tru at Nordbø ville slå seg til ro, godt fornøgd med framsteget, men det har ikkje vore tilfelle. Mannen som heile tida ser etter eit forbedringspotensial retta da blikket mot haugen med pakkar som butikken



Har du behov for ei kasse med bensin? Null stress! Det kan du få tak i på Sørbøvåg Landhandel mellom kl. 6 og 24.



Ein slik plakat med juleopningstider hadde vore umogleg å få til utan ein sjølvbetent butikk med RMA-teknologi.

leverer ut til lokale innbyggjarar. Her trengst det framleis manuell betening frå dei tilsette for at folk skal kunne få utlevert sine pakkar, men må det vere sånn?

Det var eit spørsmål som Nordbø stilte seg, og med erfaringane frå RMA-systemet for daglegvarer meinte han at svaret på det truleg er nei.

Han har derfor jobba fram ein modell også for sjølvbetent pakkeutlevering, og denne har både Liberty Now og Posten/Bring såpass stor tru på at dei saman no er i ferd med å utvikle ei ny løysing.

– På nyåret startar vi opp ein pilot her hos oss på Sørbøvåg Landhandel. Da vil folk som har fått ein pakke via Posten kunne hente den sjølv her heilt utan hjelp frå vår side.

Med den nye løysinga på plass vil folk kunne scanne QR-koden dei får fram i Posten sin app når dei skal hente ein pakke, og med det få adgang til pakkerommet der dei kan plukke med seg pakken sin som ligg på ei merka hylle. Informasjon vedkomande har fått på mobilen fortel kva som er rett plassering for kunden sin pakke. Pakkane som ligg i pakkerommet vil bli anonymiserte av personverngrunnar.

Konseptet har visse likheitstrekk med pakkeboksane som Posten har sett ut rundt om i landet, men det er ifølgje Nordbø likevel eit klart behov for sjølvbetent pakkehenting, noko Posten sjølv og er einige i.

– Pakkeboksane har utfordringar både når det kjem til kulde vinterstid og varme sommarstid, og med tanke på storleiken på pakkane. Dessutan er det kostbart for Posten å gjennomføre vedlikehald og support på desse boksane om det skulle oppstå feil, særleg om dei er plassert eit stykke utanfor allfarveg. Og som med butikken elles vil det sjølv sagt vere mogleg å komme innom og hente pakkar «på gamlemåten» i den delen av opningstida kor det er betening til stades i Sørbøvåg Landhandel, for dei som måtte ønske det.



Her i kaffikroken til Sørbøvåg Landhandel vil det snart komme ei ny dør som vil leie inn i pakkerommet som skal byggast. Dit vil dei som skal hente pakkar få tilgang via ein QR-kode som dei kan hente fram på mobilen sin, og på den vil dei og få informasjon om kva hylleplassering pakken deira har.

marstid, og med tanke på storleiken på pakkane. Dessutan er det kostbart for Posten å gjennomføre vedlikehald og support på desse boksane om det skulle oppstå feil, særleg om dei er plassert eit stykke utanfor allfarveg.

Og som med butikken elles vil det sjølv sagt vere mogleg å komme innom og hente pakkar «på gamlemåten» i den delen av opningstida kor det er betening til stades i Sørbøvåg Landhandel, for dei som måtte ønske det.

– Vi har lyst til å teste ut om vi også kan gjere pakkehenting meir fleksibel og sjølvbetent. Teknologien finst, så kvifor ikkje nytte den til dette også?

Mange positive effektar

For Nordbø har det vore ei lærerik og inspirerande reise å utforske og ta i bruk RMA-teknologi, og han fortel om mange positive småeffektar som han har sett, og som han ikkje hadde tenkt over før butikken hans vart sjølvbetent.

– Ein kan til dømes handle langt meir diskre no. Det er ikkje alle som er komfortable med at vi som jobbar her veit kva dei handlar av eksempelvis

Framtida er her

Noko av motivasjonen til Nordbø for å gjere Sørbøvåg Landhandel så lettdrifta som mogleg har også rot i tankar om framtida til butikken.

– Eg er heilt overtydd om at RMA-teknologi vil bli ein føresetnad for eksistensen til mange distriktsbutikkar i Norge. Det er klart at det kan finnast butikkar som har gode grunnar for kvifor ein slik modell ikkje passar for dei, men for dei aller fleste vil eg

tru at den fleksibiliteten dette gir for både kundar, tilsette og eigarar langt på veg vil bli ein føresetnad for vidare drift for mange framover.

Sjølv er Nordbø opptatt av å legge best mogleg til rette for at andre kan ta over butikken når han ein dag skal trappe ned.

– Det er vanskeleg nok som det er å få unge folk til å busette seg her ute i distrikta, og det blir ikkje noko enklare om det ein tilbyr av arbeid vil binde ein fysisk opp til eit butikklokale store delar av døgnet.

Sjølv trur han og at sjølvbetente kassar og uthenting av eigne pakkar berre er starten for kva RMA-teknologi vil føre til.

– Etter kvart som folk får erfaring med dette vil nye idéar dukke opp og teknologien bli nytta på nye bruksområde. Nøyaktig kva som vil skje er det vanskeleg å spå i, men vi her på Sørbøvåg tek no sjølv eit nytt steg på vegne av bransjen som initiativtakar til sjølvbetent pakkeutlevering. Det er ei rivande utvikling på området, og dei store kjedane har også vakna og satsar no stort på RMA.

Veksten innan RMA gjer til at teknologipionerar som Liberty Now gjer stor suksess, og har økonomigrafar som peikar rett til himmels. Dei er også på ballen når det kjem til å tilby nye produkt.

– Noko nytt som har komme i seinare tid er at ein no kan leige ei teneste frå Liberty Now der det er dei som svarar på kundeservice og fjerndriftar butikken utanfor betent arbeidstid, om ein ønsker det. Eg veit om butikkar som ikkje har nokon på jobb, verken i butikken eller som telefonvakt, etter at opningstida med betening er over, og så held Liberty Now fortet med fjernstyring av butikken fram til personellet kjem på jobb igjen dagen etter. Eit slikt system ville vore utenkleg for berre nokre få år sidan, men erfaring viser at det fungerer.



Ei enkelt scanning av eit bankkort og inntasting av ein kode er alt som skal til for å få tilgang til butikken når det ikkje er tilsette til stades.



Ein avansert selfie... Med omlag 40 ulike kamera installert kan Nordbø sjå kva som føregår i kvar einaste krik og krok i butikken frå mobilen sin, og han kan og snakke med folk som treng hjelp. Ytre Sogn sin utsendte nytta høvet til å ta eit bilede av seg sjølv via overvåkingskameraet i kassaområdet og mobilskjermen til Nordbø.

