

# 13 hulpmiddelen in de strijd tegen derving bij zelfscan

DOETINCHEM - Zelfscan vertoont, mede dankzij corona, een explosieve groei in Nederland. Bij alle winkels van marktleider Albert Heijn kunnen klanten inmiddels zelf scannen. Het zelf scannen en afrekenen van artikelen waarden zij enorm. Echter, bij het uitrollen van zelfscan blijft derving wel een bron van zorg. Zelfscanexpert Eelco Hos beoordeelt 13 hulpmiddelen voor retailers die derving kunnen terugdringen.



Foto: Jawsmedia

Een succesvolle zelfscanoplossing kent een aantal ingrediënten – zoals een goede winkellayout, een topwinkelteam, heldere klantcommunicatie en een goed dashboard – om dagelijks het succes en de risico's te monitoren. Daarnaast benoemt zelfscanexpert Eelco Hos 13 technische hulpmiddelen in de strijd tegen derving bij zelfscan.

## 1. Volgen van transacties

Het volgen van transacties via Personal Digital Assistance geeft servicemedewerkers de mogelijkheid om van afstand mee te kijken welke artikelen een klant scant of heeft gescand met de handscanner of een app. Medewerkers kunnen op die manier mogelijke afwijkingen signaleren.

## 2. Steekproefmechanisme

Een steekproefmechanisme blokkeert de transactie van de klant en geeft de servicemedewerker de opdracht om een gedeeltelijke of volledige controle bij de klant uit te voeren. Belangrijk hierbij is dat de medewerker niet alleen de bovenste laag van de boodschappentas checkt. Aan het einde van de steekproef geeft het personeel de transactie weer vrij.

Als er sprake is van geregistreerde klanten kijkt het mechanisme vaak naar het risicoprofiel van de klant, gebaseerd op eerdere steekproeven. Het blijft echter gissen naar afwijkingen, omdat controles te willekeurig zijn. Bovendien zijn er bij vrijwel nooit gevolgen aan verbonden voor de klant als er een afwijking is gevonden. Er is dus geen prikkel om de volgende keer zorgvuldiger te scannen.

## Klanten met handscanners besteden meer

Onderzoekers vroegen klanten wat ze wilden kopen en na afloop van het winkelen vergeleken ze hun antwoorden met de kassabon.

[Lees verder](#)



## 3. AI-gedreven steekproefmechanisme

Retailers hebben veel transactiedata, aangevuld met kennis uit steekproeven en derving van artikelen. Een zelflerend algoritmeplatform, zoals dat van [Zebra](#), combineert deze data om beter gerichte data uit te voeren voor transacties waar meer afwijkingen in kunnen zitten.

[Re-vision](#) heeft een oplossing ontwikkeld die een combinatie kan vormen met de re-vision software, maar die ook werkt met zelfscan software van andere leveranciers. De software is voor een groot deel ontwikkeld en is klaar voor een praktijktest met een retailer.

## 4. Weegschalen

Een aantal leveranciers levert betaalpalen met weegschalen. Ieder artikel heeft een gewicht en voor elke transactie berekent de weegschaal een totaalgewicht. Dit wordt vergeleken met het gewicht op de weegschaal en bij een afwijking wordt de transactie geblokkeerd. Een medewerker kan de transactie vrijgeven na controle.

Onfeilbaar is het systeem niet. Een artikel heeft namelijk geen standaard (afvul) gewicht en hierdoor is het signaleren van afwijkingen lastig. Klanten moeten ook zware producten wegen en de combinatie met lichtgewichten, zoals een zakje kruiden of een tandenborstel, maakt het extra moeilijk.

Volgens Hos toont de praktijk aan dat deze oplossing verre van foutloos is en dat het daarom weinig wordt gebruikt in Nederland. Zo bleek bij een bezoek aan zelfscanwinkels in Londen dat de weegschalen veel valse meldingen genereren. Medewerkers op het plein drukker zijn daardoor drukker met het ongezien opheffen van blokkades dan het werkelijk detecteren van afwijkingen.

## 5. De exit gate

Vrijwel alle retailers hebben een zelfscanplein met een exit gate. Het spreekt voor zich dat oplossingen zonder exit gate een aantoonbaar hogere derving hebben. Iedere winkel met zelfscan zou een (soort) exit gate moeten hebben. Met name voor retailers met verschillende afrekenpunten (Hema) of een compact afrekengebied (Spar, Blokker, Kruidvat, AKO) is de plaatsing daarvan een uitdaging.

De klant kan de exit gate openen na het succesvol afronden van de transactie. Vaak met een code op een (korte) kassabon, soms ook met de loyaltycard of een code in de klantenapp. Itab heeft een slimme exit gate die met behulp van computer vision klanten(groepen) herkent die hebben betaald. De 'sesame gate' gaat automatisch open voor deze klanten.

## 6. Beeldherkenning

Beeldherkenning werkt met een camera op de betaalpaal of in het plafond die beelden maakt van de artikelen. Leveranciers bepalen welke artikelen dit zijn en vergelijken die met de kassatransactie.

Het live herkennen van producten is wel een uitdaging. Artikelen veranderen regelmatig van verpakking en diverse varianten van hetzelfde product zijn vaak bijna identiek verpakt. Ook artikelen die worden ingepakt in de winkel zijn moeilijk te herkennen. Bovendien is het zelfscanplein een eiland met veel beweging en afleiding van handen en tassen van klanten.

Desondanks verwacht Hos dat deze technologie een belangrijke rol gaat spelen in winkels, ook in het kassagebied. Nederlandse leveranciers Primevision en Centric werken aan een dergelijke oplossing.

## Deze instore trends bepalen de supermarkt van morgen

Technologie is én wordt de levensader van de supermarkt van morgen. Distrifood signaleert in korte video's zeven grote trends op het gebied van instore: van robotisering tot nieuwe vormen van zelfscan.

[Lees verder](#)



## 7. Gedragsanalyse

Beelden van bewakingscamera's worden door software geanalyseerd en detectie van afwijkend gedrag gaat bijna realtime naar medewerkers. Die kunnen de beelden beoordelen en

hier actie op ondernemen. De software beoordeelt ook het gedrag op het zelfscanplein en maakt een koppeling met het virtuele winkelwagentje van een handscanner of app.

Hos zag deze techniek in de praktijk en is onder de indruk. Ook is de integratie met bewakingscamera's simpel te realiseren, bijvoorbeeld voor een pilot. De koppeling met de PDA voor zelfscanmedewerkers en het bestaande controlemechanisme is lastiger.

In het Verenigd Koninkrijk komen gedragsanalyses al regelmatig voor. Ook zijn ze werkend te zien in Frankrijk. In Nederland heeft Hos het nog niet vastgesteld, waarschijnlijk vanwege de discussies over de inzet van camera's en beeldanalyse. Terwijl het inzetten van beelden voor bewaking en veiligheid is toegestaan.

**Check:lens**, **Thirdeye**, **everseen** en **Stoplift** zijn leveranciers die oplossingen hebben draaien bij retailers.

## 8. Hybride oplossing: gedragsanalyse en beeldherkenning

**iRetailCheck** maakt een combinatie van beeldherkenning en gedragsanalyse. De oplossing volgt een beperkt aantal 'diefstalgevoelige' artikelen in combinatie met verdacht gedrag, zoals het niet-scannen van producten, een andere code scannen dan de vorm doet vermoeden en klanten die naar buiten lopen zonder te betalen op het zelfscanplein.

## 9. Hybride oplossing: beeldanalyse, weegschaal en data-analyse

**Bizerba** en **Supersmart** hebben een oplossing ontwikkeld die verschillende technieken met elkaar combineert. Een camera die artikelen herkent, een weegschaal die het gewicht van de boodschappen controleert en een AI-algoritme dat op basis van data beoordeelt of er sprake is van afwijkingen. Als de combinatie van de drie metingen geen afwijkingen constateert, kunnen klanten betalen en het zelfscangebied verlaten.

Het lijkt het perfecte trio te zijn om derving tegen te gaan in voornamelijk grote winkels. Eén unit kan tot 120 klanten per uur verwerken. De omvang van de installatie maakt het uitdagend om deze te plaatsen in compacte winkels.

Voor mandjes hebben Bizerba en Supersmart een compacte oplossing ontwikkeld. Die werkt in combinatie met een zelfscanapp of een SCO-paal. Daarnaast werkt Supersmart samen met **CCL** aan een geïntegreerde selfcheck-out oplossing. Die zou goed kunnen werken voor winkels met kleine transacties.

## 10. Herkenning agf en bake-off

Artikelen zonder scancode zijn lastig te vinden op het zelfscanscherm. Ook is de user interface van het scherm niet altijd gebruiksvriendelijk. Als het zoeken te lang duurt, kiezen klanten soms een ander artikel. **Tiliter** heeft een oplossing die deze artikelen herkent en een voorselectie maakt van mogelijke suggesties. Klanten moeten uiteindelijk wel nog een

definitieve keuze maken of bevestigen. Werken met suggesties kan de doorstroming op het zelfscanplein versnellen en verkleint de kans dat een onjuist artikel wordt geselecteerd.

## 11. RFID-controle

Bij een radio-frequency identification (RIFD)-controle plaatst een klant de artikelen in een box op het zelfscanplein waarna alle producten automatisch worden gescand. De RIFD-tags werken ook als antidiefstalbeveiliging. Het maakt zelfscan gebruiksvriendelijk, snel en er is vrijwel geen kans op derving. Voor retailers die al werken met RFID is het de perfecte oplossing voor snel en gemakkelijk afrekenen.

RFID-tags toevoegen aan alle artikelen is een kostbare operatie. Daarnaast zijn er specifieke, duurere versies nodig voor blik en vloeistof. Het maakt dat RFID nog geen schaalbare oplossing is voor de hele foodretail en dat ziet Hos op termijn niet gebeuren.

**Nedap** ontwikkelt een systeem waarbij een deel van het assortiment is voorzien van tags. Het systeem herkent wanneer een getagd artikel onbetaald het zelfscanplein verlaat. Het systeem maakt dan een gerichte controle aan. De verwachting is dat het taggen van 3 procent van het assortiment voldoende is om derving stevig terug te dringen. De artikelen krijgen in de winkel een tag of worden of bij de bron gelabeld.

## 12. Slimme winkelwagen

Ingebouwde camera's en sensoren in de winkelwagen herkennen de producten die klanten erin leggen. Halen zij er iets uit, dan verdwijnt het ook uit het virtuele mandje.

**Amazon** heeft onder veel aandacht een versie hiervan gelanceerd. Het systeem lijkt zeer goed te werken en is vrijwel waterdicht. De vraag is of dit op de langere termijn – gezien de kostprijs en het feit dat wagentjes regelmatig moeten worden opgeladen – een groot succes kan zijn. Ook de technologie maakt de karretjes kwetsbaar wanneer klanten deze achterlaten op het parkeerterrein of in de parkeergarage.

Leveranciers **Caper ai**, **Veeve** en **Superhii** leveren ook slimme winkelwagens.

## 13. Seamless shopping

De bekendste seamless-shoppingwinkel is natuurlijk Amazon Go. Klanten melden zich bij binnenkomst met hun smartphone aan, nemen artikelen uit het schap en verlaten de winkel zonder hun boodschappen te scannen. Betaling gebeurt automatisch, op basis van een virtuele boodschappenlijst die tijdens het bezoek is opgesteld. Het maakt van seamless shopping een zeer klantvriendelijke oplossing die kans op derving minimaliseert.

**Eelco Hos – Retail Consultant en Project &**