

Robot helpt klanten in tien winkels van Delhaize

12 JANUARI 2022 • FOODRETAIL • DOMINIQUE SOENENS



In Delhaize-winkels in Lovendegem, Waregem en Zwevegem krijgen klanten bij een testproject sinds deze week assistentie van robots wanneer ze een product niet vinden. Zeven andere winkels volgen later het voorbeeld. Ook in het buitenland zetten winkels robots in.

Robbie, zo heet de robot die klanten van een handvol Delhaize-winkels helpt wanneer ze een product niet vinden. Het toestel kan autonoom rondrijden in de winkel en klanten begeleiden naar het juiste rek. Robbie is een product van het Kortrijkse softwarebedrijf DeDuCo. “Onze robot moet gans de dag kunnen rondrijden in een complexe veranderende omgeving als een winkel. Er worden regelmatig rekken aangevuld en nieuwe tijdelijke promotie displays geplaatst, waardoor het heel moeilijk is voor de robot om zijn weg terug te vinden. We hebben er één ontwikkeld die zich aan die omstandigheden kan aanpassen”, aldus Tom Dujardin van DeDuCo.

Testproject

De robot onderscheidt zich volgens Dujardin op verschillende manieren: hij is uitgerust met een cilindervormig LED-scherm met reclame en informatie op, een interactief scherm waarmee klanten producten kunnen vinden of kunnen begeleid worden naar het juiste rek, De robot kan het personeel ook waarschuwen dat er stockonderbrekingen zijn en heeft ook een CO₂-meter. Het is volgens Dujardin niet de bedoeling dat hij de mens vervangt,

hoewel hij wel menselijke taken overneemt. “In de toekomst zullen verschillende winkels gebruik maken van robots. Wij willen hier marktleider worden. We willen dat doen met de ondersteuning van de consument, die verschillende testen kan doen in een tiental winkels in de komende zes maanden. Hiervoor zullen ze ook beloond kunnen worden met een goodiebag. Per winkel zijn er 25 winnaars.”

Robot of medewerker?

Of klanten bereid zijn zich te laten begeleiden door een robot in plaats van een medewerker is een open vraag, maar in het buitenland zijn er winkels die ook robots inzetten om een handvol taken uit te voeren. Vaak worden ze gebruikt om achter de schermen te werken en voorraden bij te houden, rekken te scannen, ... en minder om te interageren met klanten. En zelfs dat is niet altijd een even groot succes. Walmart introduceerde in 2017 robots die rekken scanden om de beschikbaarheid van producten bij te houden, maar nam er drie jaar later opnieuw afstand van. Eén van de redenen is dat medewerkers veel flexibeler zijn in het uitvoeren van verschillende taken op verschillende plaatsen in de winkel en dat robots daarbovenop een serieuze investering zijn. Toch gebruikt Walmart nog altijd robots voor het schoonmaken van vloeren en voor het detecteren van lege rekken. In de VS zette Ahold Delhaize in 2019 in 500 winkels robots met de naam ‘Marty’ in om potentiële risico’s voor klanten in te schatten, zodat de shopervaring verbetert.