Robots rukken op tot bij BCC

22-06-2015 10:41

Het was één van de trends van vorig jaar: de robotisering in retail. Maar ook dit jaar zitten de robots niet stil. Na Mitsukoshi Nihombashi en Ocado is het nu de beurt aan onze eigen BCC.



BCC maakte afgelopen weekend eenmalig gebruik van de robot NAO, om het winkelend publiek in Leidschendam er kennis mee te laten maken. Maar ook om te laten zien dat de elektronicaketen inspeelt op technologische ontwikkelingen en trends. De robot was eerder al te zien in andere vestigingen van moederconcern Darty Group.



In Leidschendam probeerde de robot klanten voor zich te winnen door hen te vragen naar hun lievelingskleur. Vervolgens stuurde hij de Philips Hue-lampen zo aan, dat die allerlei varianten van deze kleur lieten zien. Plannen om het winkelpersoneel te vervangen, heeft BCC niet. De 58 centimeter lange robot moet namelijk nog altijd doorverwijzen naar een verkoper. Maar het is volgens de keten niet ondenkbaar dat NAO op termijn als extra hulp wordt ingezet op de winkelvloer.



De Nederlandse retailer kan daarbij rekenen op medestanders. Zo experimenteerde het Japanse warenhuis Mitsukoshi Nihombashi eerder dit jaar al met een robot van Toshiba. Deze robot die bijna griezelig veel op een mens lijkt, heet klanten vanachter haar balie welkom. Later gaat Aiko Chihira, zoals haar naam luidt, aan de slag als gids en wijst ze verdwaalde klanten de weg. En hopelijk zorgt haar aanwezigheid voor een leuke ervaring. Werknemers en klanten die druk zijn met tablets zijn namelijk maar een saaie bedoening, aldus storemarketingmanager Gakudai Nanba.

Vorig jaar baarde Nestlé al opzien door, ook weer in Japan, twintig winkels uit te rusten met robot Pepper. Pepper herkent en analyseert emoties, zodat het gesprek met klanten niet al te stroef verloopt. Doe-het-zelfketen Lowe's biedt op zijn beurt in één vestiging vier robots aan die zijn uitgerust met 3D-camera's en identificatiesoftware. Een shopper die een schroefje voor de camera houdt, kan zo naar het juiste schap worden geleid. Natuurlijk kan de naam van het gewenste artikel ook op het screen op de zogenoemde OSHbot worden getypt.

Robotleger
De experimenten met robots blijven voorlopig nog kleinschalig. Dat wil zeggen, op de winkelvloer. Amazon rustte zijn distributiecentra uit met duizenden oranje robots van 145 kilo per stuk. Die robots gebruiken wieltjes om van A naar B te bewegen en kunnen in dertien minuten tijd een pakketje uit het magazijn halen en gereed maken voor verzending. Voorheen nam dit proces tot anderhalf uur in beslag.

Ook in het nieuwe distributiecentrum van Albert Heijn gaan robots het orderpicken en stapelen voor hun rekening nemen. In Groot-Brittannië gaat Ocado een stap verder door in samenwerking met verschillende universiteiten een robot te ontwikkelen die magazijnmedewerkers letterlijk een handje helpt. Ze experimenteren met 3D-vision technologie, die de houding van de medewerkers in het magazijn leest. Op basis van deze houding herkent de robot wat zijn menselijke collega op dat moment nodig heeft. De 'SecondHands'-robot moet in staat zijn om kleine handelingen in het fulfilmentproces over te nemen, zoals het verplaatsen van ladders of het aangeven van gereedschap. Binnen vijf jaar.

