

Roboter helfen im Baumarkt bei der Betreuung der Kunden

Bei Toom in Erfurt lotsen Automaten die Heimwerker durch die Regalgänge

ERFURT. Roboter helfen im Baumarkt als Kundenberater. Der **Toom Baumarkt** beschäftigt in seiner Erfurter Filiale erstmals zwei Roboter, die den Kunden weiterhelfen, wenn sie nicht wissen, in welchem Regal sie die gewünschte Ware finden. Die knallroten, etwa 1,50 Meter großen Maschine, die an eine überdimensionale Mensch-Ärger-Dich-Nicht-Figur erinnern, steuern mit etwa drei bis vier Stundenkilometern durch die Gänge des Baumarkts. Sie warten nicht darauf, dass Kunden ihre Hilfe in Anspruch nehmen, sondern gehen selbst auf offensichtlich unschlüssige Kunden zu und bieten ihre Dienste an.

Auf dem Bauch der Maschine ist ein großes Display angebracht, auf

dem der Kunde seine Wünsche eintragen kann. Ist die Suche beendet, kann der Kunde per Display sogar Kontakt mit einem Fachberater aufnehmen, um Fragen zum Produkt zu klären. Der Fachberater kann dann per Videokonferenz aus Berlin oder München zugeschaltet werden.

Entwickelt wurden die Automaten in fast fünfjähriger Forschungsarbeit von der Technischen Universität Ilmenau. Euro Pro Jahr koste der neue virtuelle Kollege etwa 10 000 Euro, sagt Andreas Bley von der für die Konstruktion verantwortlichen Ilmenauer Firma **MetraLabs**. Zu den Kosten gehören Anschaffung, Stromkosten und Wartung. Die Akkus des Roboters reichen für einen zwölfstündigen Arbeitstag.

Dass die neuen Mitarbeiter nach und nach ihre menschlichen Kollegen verdrängen könnten, hält Toom-Baumarkt-Geschäftsführer Martin Söffge für ausgeschlossen. „Die Roboter sollen das Personal entlasten und nicht ersetzen.“ Vorerst werden die Maschinen in zwei weiteren deutschen Baumärkten der Kette einen einjährigen Test absolvieren. Wenn die Kunden die neuen Kundenberater annehmen, dann sollen auch für die anderen Märkte Roboter angeschafft werden.

Die Ilmenauer Neuroinformatiker haben mit ihren Robotern allerdings noch viel weit reichendere Pläne: Sie arbeiten zurzeit an der Entwicklung eines Hausroboters, der allein stehende Senioren betreut. *dpa/hsn*

Handelsblatt 25. Juli 2007