



FH Salzburg

Presse-Information

Handelsforschung zum Anfassen: Serviceroboter im Kundentest

Salzburg/Puch-Urstein, 18.12.2025 Wie kann der Verkostungsservice im stationären Handel verbessert werden? Diese Frage stand im Zentrum eines aktuellen Experiments von Forscher*innen und Studierenden im Forschungsprojekt **Retailization 4.0**. Dazu war Anfang Dezember der Serviceroboter **KettyBot** für einige Tage im Sparmarkt in Puch im Einsatz und bot den Kund*innen Kostproben an.

Verkostungen sind ein bewährtes Mittel, um Aufmerksamkeit zu erzeugen und Kaufentscheidungen positiv zu beeinflussen. Doch sie sind personalintensiv und oft schwer planbar. Hier setzt die Idee an, Roboter wie KettyBot einzusetzen: Der Serviceroboter navigiert selbstständig durch den Markt, spricht Kund*innen an und präsentiert Kostproben – ergänzt durch ein Display, das Produktinformationen und Werbung zeigt.

Teamarbeit von Mensch und Maschine

„Wir möchten herausfinden, wie Mensch und Maschine optimal zusammenarbeiten können, um für die Kundinnen und Kunden ein besseres Erlebnis zu schaffen“, erklärt Robert Zniva, Leiter des Forschungsschwerpunkts Future Service Industries und Studiengangsleiter des Masterprogramms Retail & Technology an der FH Salzburg. Dementsprechend untersucht das Projekt nicht nur die technische Machbarkeit, sondern auch die Akzeptanz bei Kundschaft und Mitarbeitenden. Denn Technologie soll nicht ersetzen, sondern unterstützen – etwa indem sie Routineaufgaben übernimmt und dem Personal mehr Zeit für Beratung lässt. „Denn Technologie ist nicht Selbstzweck und nicht alles, was technologisch machbar ist, ist automatisch sinnvoll“, erläutert Simon Kranzer, Leiter der Forschungsgruppe Digitalisierung und digitale Transformation.

Von der Forschung in die Ausbildung

Das Projekt ist ein Beispiel, wie moderne Technologie im Handelskontext tatsächlich funktioniert und wie Mensch und Maschine optimal miteinander zum Nutzen der Kund*innen zusammenarbeiten. „Experimente wie dieses sind ein wichtiger Grundstein für den neuen Masterstudiengang Retail & Technology - ein in Österreich einzigartiges Angebot - welches Technologie mit Handelsmanagement verbindet und den Anspruch hat die Management- und Führungskräfte des Handels der Zukunft auszubilden“, ergänzt Studiengangsleiter Robert Zniva.

Bild: © FH Salzburg/wildbild

Der Einsatz eines Service-Roboters in einer realen Supermarktumgebung wurde Anfang Dezember in im Rahmen eines aktuellen Experiments im Forschungsprojekt Retailization 4.0 evaluiert. Im Bild (v.l.): Simon Kranzer (Department Information Technologies and Digitalisation), Georg Reichl (Geschäftsführer SPAR Supermarkt Puch), Tina Neureiter (Researcher) und Robert Zniva (Department Business and Tourism).

kompetent
relevant
nachhaltig

Die FH Salzburg bietet ihren 3.400 Studierenden in den Departments Angewandte Sozialwissenschaften, Business and Tourism, Creative Technologies, Gesundheitswissenschaften, Design and Green Engineering und Information Technologies and Digitalisation beste akademische Ausbildung mit hohem Praxisbezug. Insgesamt werden 19 Bachelor- und 16 Masterstudiengänge sowie zahlreiche Weiterbildungsmöglichkeiten angeboten. Mit dem Fokus auf Innovation in Forschung und Lehre sowie der internationalen Orientierung wird die FH Salzburg zur Vordenkerin und Initiatorin von zukunftsfähigen und relevanten Lösungen für Wirtschaft und Gesellschaft. Mehr auf www.fh-salzburg.ac.at

Weitere Fragen?

FH Salzburg, Karin König (Tel.: +43 676 847795502)

E-Mail: medien@fh-salzburg.ac.at Web: <https://www.fh-salzburg.ac.at/medien/presse>