

Smart Store 24/7 Wiki

Autorin: Annelie Burau



Smart Stores 24/7

Smart Stores 24/7 sind eine [Betriebsform](#) eines Einzelhandelsbetriebs.^[1] Der Einsatz digitaler Technologien ermöglicht den Betrieb weitestgehend oder vollständig ohne klassisches Personal. Das Konzept setzt auf [Selbstbedienung](#), digitale Bezahlung und technologische Verkaufsprozesse.^[2]

Die [DHBW Heilbronn](#) begleitet unter der Leitung von Prof. Dr. Stephan Rüschen die Entwicklung der Smart Stores 24/7 und informiert über verschiedene Kanäle umfassend über das Konzept.^[3] Auf den Plattformen [Instagram](#) und [YouTube](#) werden die Zuschauer über Neueröffnungen und bestehende Smart Stores 24/7 informiert. Die [DHBW Heilbronn](#) führt eine kontinuierlich aktualisierte [Google-Maps](#)-Karte, welche sämtliche bekannte Smart Stores 24/7 in [Deutschland](#) erfasst.

Definition und Merkmale

Smart Stores 24/7 bezeichnen unbemannte Einzelhandelsformate, die ohne dauerhaftes Verkaufspersonal betrieben werden und eine durchgehende Öffnung rund um die Uhr ermöglichen. Der gesamte Einkaufsprozess erfolgt als Self-Service. Typischerweise sind diese Verkaufsstellen auf kompakte Flächen von etwa 100 bis 300 m² ausgelegt. Die Zahlung erfolgt grundsätzlich [bargeldlos](#) und in der Regel ist eine vorab erfolgende Kundenidentifikation erforderlich.^[2]

Die Konzepte der Smart Stores 24/7 unterscheiden sich hinsichtlich ihrer technischen und betrieblichen Ausgestaltung und lassen sich primär in die Kategorien Walk-In Stores und Automated Boxes einteilen.

Bei Walk-In-Konzepten betreten Kundinnen und Kunden einen abgeschlossenen Verkaufsraum und können Produkte direkt aus den Regalen entnehmen. Meist ist hierfür eine vorherige Identifikation notwendig. Walk-In Stores lassen sich weiter differenzieren in:

- Grab & Go: Der Einkauf erfolgt durch simples Entnehmen der Ware aus dem Regal, ohne dass ein Einzel-Scan-Vorgang oder ein Smartphone-basierter Scan notwendig ist.
- Smartphone- oder Kassen-[Self-Checkout](#): Kundinnen und Kunden übernehmen den Scan- und Bezahlvorgang eigenständig. Im Vergleich zu Grab & Go-Konzepten ist der Convenience-Grad hier geringer, da zusätzliche Interaktionen erforderlich sind.
- Hybride Lösungen: Diese Systeme kombinieren bemannte und unbemannte Betriebsphasen. Zu bestimmten Zeiten wird der Store durch Personal betrieben, während er zu anderen Zeiten vollständig autonom funktioniert.^[2]

Bei Automated-Box-Konzepten greifen Kundinnen und Kunden nicht direkt auf Regale zu. Stattdessen erfolgt die Produktauswahl über eine App, einen [Touchscreen](#) oder einen klassischen [Warenautomaten](#). In dieser Kategorie wird unterschieden zwischen:

- Automatische [Kommissionierung](#): Ein automatisiertes System (z. B. ein Roboter) stellt die zuvor digital bestellten Artikel im Hintergrund zusammen.
- Automatenshops: Hier werden mehrere Automaten zu einem erweiterten Sortiment kombiniert, sodass eine breitere Warenvelfalt angeboten werden kann.
- Traditionelle Automaten: Diese stellen eine einfache Lösung für die Bereitstellung eines begrenzten Sortiments rund um die Uhr dar und kommen insbesondere für klar definierte Produktangebote ohne Personal zum Einsatz.^[2]

Geschichte

Der weltweit erste Grab & Go Store wurde von [Amazon Go](#) in [Seattle](#) etabliert. Die Filiale nahm im Dezember 2016 zunächst den Betrieb für Mitarbeitende auf und wurde im Januar 2018 für die Öffentlichkeit geöffnet.^[4]

In Deutschland eröffnete im Juli 2019 in [Grafenberg \(Baden-Württemberg\)](#) mit Tante M der erste unbemannte Store. Der erste spezifisch als Grab & Go konzipierte Store in [Deutschland](#) ist die shop.box in [Heilbronn](#). Diese wurde am 15. März 2021 auf dem [Bildungscampus](#) der [Dieter-Schwarz-Stiftung](#) in Betrieb genommen.^[5]

Verbreitung



Verbreitung Smart Stores in Deutschland DHBW

Heilbronn

In Deutschland existieren mittlerweile über 800 identifizierte Smart Stores 24/7. Das am weitesten verbreitete Betriebsmodell sind Stores mit [Self-Checkout](#)-Lösungen. Der [Marktanteil](#) reiner Grab & Go-Konzepte ist hingegen deutlich geringer. Aktuell sind deutschlandweit 24 entsprechende Standorte verzeichnet.^[4]

Die [DHBW Heilbronn](#) führt eine kontinuierlich aktualisierte [Google-Maps](#)-Karte, welche sämtliche bekannten Smart Stores 24/7 in [Deutschland](#) erfasst.

Die drei zentralen Marktakteure sind Tante Enso, Tante M und Teo (Stand Dezember 2025)

- Tante Enso betreibt derzeit 81 Standorte und ist genossenschaftlich organisiert.
- Tante M fungiert als Franchisesystem und unterhält 69 Filialen.
- Das Startup Smart Retail Solutions betreibt unter der Marke Teo insgesamt 40 [Self-Checkout](#)-Stores sowie 2 Grab & Go Stores.^[6]

Anwendungsbereiche

Smart Stores 24/7 finden in [Deutschland](#) in einer Vielzahl von Anwendungsfeldern Einsatz. Einen besonders großen Anteil bilden Smart Stores in der ländlichen [Nahversorgung](#), in der aktuell rund 270 bis 290 Standorte betrieben werden. Aufgrund zunehmender Personalengpässe zieht sich der stationäre [Einzelhandel](#) verstärkt aus ländlichen Regionen zurück, wodurch autonome Store-Konzepte eine wachsende Bedeutung für die [Grundversorgung](#) gewinnen. Charakteristisch für diese Verkaufsstellen mit einer Fläche von 100 bis 300 m² ist eine breite Sortimentspalette bei zugleich geringer Sortimentstiefe.^[6]

Im Bereich der [Direktvermarktung](#) existieren etwa 150 bis 200 Konzepte, deren Sortimente meist stark fokussiert sind und in der Regel ausschließlich die Produkte des jeweiligen Direktvermarkters umfassen. Darüber hinaus werden rund 40 Smart Stores 24/7 im [Fachhandel](#) betrieben, beispielsweise in [Metzgereien](#), [Bäckereien](#) oder im Blumenfachhandel.^[6]

Auch im Travel-Retail-Sektor kommen entsprechende Konzepte zum Einsatz. Derzeit sind etwa 30 Standorte an [Verkehrsknotenpunkten](#) wie Bahnhöfen und Flughäfen verzeichnet.^[6] Zudem weisen [Tankstellen](#) und E-Ladeparks ein erhebliches Potenzial für den Einsatz von Smart-Store-Lösungen auf. Verschiedene Pilotanwendungen befinden sich bereits in der Testphase.^[7]

Weitere Einsatzbereiche umfassen Kliniken, [Seniorenresidenzen](#) und Hotels, in denen Smart Stores 24/7 ergänzende Versorgungsfunktionen oder serviceorientierte Zusatzangebote übernehmen.^[6]

Rechtliche Rahmenbedingungen

Die bundeslandindividuellen [Ladenschlussgesetze](#) sowie das bundesweite Sonn- und Feiertagsgesetz schränken den Betrieb von Smart Stores 24/7 ein. Denn das Ladenöffnungsgesetz untersagt grundsätzlich den Verkauf von Waren in Verkaufsstellen an Sonn- und Feiertagen. In den Bundesländern [Hessen](#), [Mecklenburg-Vorpommern](#) und [Sachsen-Anhalt](#) gibt es eine rechtliche Grundlage für den Betrieb von unbemannten Smart Stores 24/7 an Sonntagen (Stand Dezember 2025). In allen anderen Bundesländern wird über eine Gesetzesänderung des Ladenöffnungsgesetzes diskutiert. Diese rechtlichen Hürden können die Entwicklung und [Expansion](#) von Smart Stores 24/7 in [Deutschland](#) verlangsamen.^[8]

Vorteile

- **Automatisierter Self-Service ohne Personal:** Der [Einzelhandel](#), insbesondere im ländlichen Raum, leidet unter Personalmangel. Smart Stores ermöglichen die Versorgung an Standorten, an denen ein Betrieb mit Personal nicht wirtschaftlich wäre, und schließen so Versorgungslücken.
- **24/7 Verfügbarkeit:** Mitarbeiter im Schichtbetrieb und weitere Personengruppen profitieren von den verlängerten [Öffnungszeiten](#).
- Reduzierung von Wartezeiten: Smart Stores 24/7 eliminieren die Wartezeit an Kassen und erhöhen damit die Convenience für die Kunden.
- **Kleine Flächen und flexible Standorte:** Smart Stores 24/7 operieren meist auf einer kleinen Fläche oder in [Containern](#). Dadurch sind eine flexible Standortwahl und eine schnelle Einrichtung möglich.
- **Bargeldloses Bezahlen:** Zahlungen werden in der Regel [bargeldlos](#) abgewickelt, was den Prozess vereinfacht und beschleunigt

- Kundenregistrierung: Die Vorabregistrierung in vielen Smart Store 24/7 Konzepten ermöglicht einen reibungslosen Ablauf und erhöht die Sicherheit.
- **Technologische Vielfalt:** Verschiedene Technologien wie Grab & Go, Selfscanning, [RFID](#) oder Automaten werden eingesetzt, um den Einkauf effizient und kundenfreundlich zu gestalten.^[9]

Herausforderungen

- **Diebstahlprävention und Sicherheit:** Insbesondere bei Self-Checkout-Konzepten besteht ein erhöhtes Risiko für [Diebstahl](#), da Kundinnen und Kunden den Kassierprozess eigenständig durchführen. Im Gegensatz dazu ermöglichen Grab & Go-Systeme sowie automatisierte Kommissionierungslösungen eine wesentlich effektivere technische [Überwachung](#) des Warenabflusses, wodurch potenzielles Fehlverhalten stärker reduziert werden kann. Zur Prävention von [Diebstahl](#) und [Vandalismus](#) setzen Betreiber eine Vielzahl organisatorischer und technischer Maßnahmen ein. Dazu gehören unter anderem die Abschaffung der [Barzahlung](#), der Einsatz von Sicherheitspersonal (insbesondere zu ausgewählten Zeiten) sowie restriktive Verkaufsregelungen für bestimmte Warengruppen während unbemannter Betriebsphasen.
- **Sortimentsgestaltung:** Aufgrund der kleinen Fläche ist das [Sortiment](#) der Smart Stores 24/7 häufig begrenzt. Das klassische Convenience-Sortiment aus dem Automatengeschäft reicht meist nicht aus, um [profitabel](#) zu sein. Es ist notwendig, hochwertige, lokale und regionale Produkte anzubieten sowie einen optimalen Sortimentsmix für Ergänzungskäufe zu schaffen.
- **Logistik und Lagerraum:** Die kleine Fläche der Stores erschwert die [Logistik](#), denn häufig ist nur wenig Platz für Lagerfläche. Die belieferten Waren müssen möglichst komplett verräumt werden, was bei üblichen Gebindeeinheiten schwierig ist. Daher ist eine Stückkommissionierung notwendig, ähnlich wie in Drogeriemärkten.
- **Benutzerfreundlichkeit und Kundenerlebnis:** Da die Stores unbemannt sind, muss die Nutzung für Kunden einfach und intuitiv sein. App-basierte Lösungen können zwar die [Customer Journey](#) steuern, sind aber für [Laufkundschaft](#) oft ein Hindernis. Daher versuchen Anbieter, den Zugang auch über [EC-Karte](#) oder [Kreditkarten](#) zu ermöglichen und teilweise auf Apps zu verzichten.^[9]

Relevanz und Bedeutung für den Einzelhandel

Smart Stores 24/7 haben eine hohe Bedeutung für den [Einzelhandel](#). Sie sind vor allem eine Ergänzung zum klassischen [Einzelhandel](#). Sie schließen Versorgungslücken, vor allem in ländlichen Regionen mit begrenztem [Angebot](#) und in urbanen Hotspots, wo außerhalb der regulären [Öffnungszeiten](#) Bedarf besteht. So bieten sie eine 24/7-Verfügbarkeit, die klassische Läden oft nicht leisten können. Die uneingeschränkten [Öffnungszeiten](#) sind ein entscheidender Faktor für die Attraktivität und [Wirtschaftlichkeit](#) der Smart Stores 24/7.^[8]

Es existieren verschiedene Standortkonzepte mit unterschiedlichen Sortimentschwerpunkten. Die Sortimente sind oft lokal angepasst und bieten neben Standardprodukten auch regionale Spezialitäten. Diese Vielfalt ermöglicht eine passgenaue Versorgung verschiedener Kundengruppen und Regionen. Außerdem setzen die Konzepte stark auf Convenience, also [Bequemlichkeit](#) und [Verfügbarkeit](#) aus Kundensicht. Die [Kundenorientierung](#) und die Anpassung an lokale Bedürfnisse sind entscheidend für den Erfolg und die dauerhafte Akzeptanz.^[10]

Einzelnachweise

1. ↑

Prof Dr Stephan Rüschen, Markus Wagner: [Einzugsgebiete von Smart Store 24/7 – Unterschiede zwischen Smart Store 24/7, Dorfläden und klassischem LEH auf Basis von GPS-Bewegungsdaten - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

2. 1 2 3 4

Prof Dr Stephan Rüschen, Sandra Dengel, Markus Hoffmann, Patrick Jäger, Toni Röder, Ernesto Scheidler: [Smart Stores 24/7 – Status quo und Ausblick - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

3. ↑

Julia Schumacher: [Smart Stores 24/7 - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

4. 1 2

Prof Dr Stephan Rüschen: [Grab & Go-Store in Deutschland \(24 Stores 2025\) - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

5. ↑

Prof Dr Stephan Rüschen: [Smart Store 24/7 - 600 Stores in 6 Jahren - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

6. 1 2 3 4 5

Prof Dr Stephan Rüschen: [Smart Store 24/7 – Über 700 Stores in 6 Jahren - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

7. ↑

Prof Dr Stephan Rüschen: [Smart Store 24/7 und Tankstellen/E-Ladeparks - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

8. 1 2

Prof Dr Stephan Rüschen, Hanno Bender: [Sonntagsöffnung in Smart Store 24/7 - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

9. 1 2

Julia Schumacher, Prof Dr Stephan Rüschen: [Smart Stores 24/7 - Wo stehen wir nach 2 Jahren \(2021-2023\)? - Kompetenznetzwerk Handel](#). Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

10. ↑

Andrea Nitsche, Prof Dr Stephan Rüschen: [Smart Store 24/7 - 22 Interviews mit den Referent:innen der Retail Innovation Days am 15./16.07.2025 an der DHBW Heilbronn - Kompetenznetzwerk Handel.](#) Abgerufen am 8. Dezember 2025 (deutsch).

Weblinks

Link zur [Google-Maps](#)-Karte der [DHBW Heilbronn](#):

https://www.google.com/maps/d/viewer?mid=1HMNq0qe_uw7cDsaAEdHpPbAC_f27EMo&ll=51.38295613760415%2C9.255747618169892&z=7

Link zum [Instagram](#)-Account smart_store_247news der [DHBW Heilbronn](#):

https://www.instagram.com/smart_store_247news?igsh=NmprYXNobzUyYWlh

Link zum [YouTube](#)-Account @smartstores2450 der [DHBW Heilbronn](#):

<https://www.youtube.com/@smartstores2450>