



retail



Customer Journey

**Retail-Technologien
von heute**

Dossier
powered by Inform



Herausgeber
Oliver Jonke
[o.jonke@medianet.at]

Editorial

Technologien für Wow-Erlebnisse

Liebe Leserinnen und Leser,
mit der größten Selbstverständlichkeit nutzen wir heute beim Shopping verschiedenste Annehmlichkeiten, die von unserem Einkaufserlebnis immer weniger wegzudenken sind – auch wenn es viele der dahinterstehenden technischen Errungenschaften noch gar nicht so lange gibt. Würde uns eine Zeitmaschine 25 Jahre zurückversetzen, würden wir uns dort wohl wie in der Retail-Steinzeit fühlen.

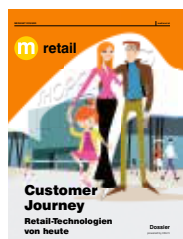
Otto Schenk hat zwar immer einen sicheren Lacher auf seiner Seite, wenn er ausführt, dass „das Publikum sich nicht für den Schweiß des Bühnenarbeiters interessiert“, dennoch wollen wir uns in diesem Dossier auf die faszinierenden Details im Hintergrund konzentrieren, die es Betreibern von Shops und Shopping Centers ermöglichen, „Wow“-Momente für ihre Kunden zu schaffen. Christian Mikunda beschreibt in seinem sehr lesenswerten Buch „Warum wir uns Gefühle kaufen“ die sieben Hochgefühle („Glory, Joy, Power, Bravour, Desire, Intensity & Chill“) und wie man diese weckt. Ein

wesentlicher Erfolgsfaktor dafür ist die Anwendung der richtigen Technologien.

Auf keinen Fall wollten wir allerdings, dass die hier darzustellende Wunderwelt der Technik in eine Aneinanderreihung im Stile von Gebrauchsanleitungen verfassten Spezifikationen entartet. Daher haben wir die bekannte Illustratorin Claudia Molitoris ersucht, eine beispielhafte Customer Journey unserer genau dafür erfundenen Modellfamilie zu bebildern. Lassen Sie uns hier gemeinsam eintauchen und kennenlernen, wie Empfangsmanagement und Frequenzmessung, heutige Kassensysteme, Click & Collect, NFC-Zahlungssysteme, Vendingmachines und SB Microshops zu effizienteren Abläufen und zu höherer Kundenzufriedenheit führen.

Dieses Dossier entstand im Auftrag und unter Mitwirkung der Expertinnen und Experten von Inform und von Inform Business Partnern.

*Eine spannende Lektüre wünscht Ihnen
Oliver Jonke*



Dossier:
Customer Journey

Coverillustration:
© Inform/Claudia Molitoris

Inhalt

- 4 **Perfekte Begleitung auf der Customer Journey**
Interview mit Stefanie Kern, Geschäftsführerin Inform

- 6 **Ins Spiel gebracht**
Spitzentechnologien im EH

- 8 **Dirigierte Besucherströme**
Personenfrequenzmessung und Empfangssysteme



- 10 **Rascher an der Kassa**
Check-out-Systeme und deren technische Infrastruktur

- 12 **Einkaufskorb per Klick**
Abholboxen sind am Puls der Zeit, Tendenz stark steigend



- 13 **Vom Kramen im Börsi**
Bezahlen & Abrechnen – genau am Beispiel „Parken“

- 14 **SB liegt klar im Trend**
*– gemeinsam mit NFC
Perfekte Symbiose von Debitkarten & Vending Machines*

- 16 **We like IT ... together**
Stimmen der Inform-Partner

Impressum

Medieninhaber:

medianet Verlag GmbH
1110 Wien, Brehmstraße 10/4. OG
<http://www.medianet.at>

Diese Sonderausgabe wurde von medianet unter Mitwirkung von Inform erstellt.

Konzept: Oliver Jonke (Herausgeber)
Kontakt: o.jonke@medianet.at

Leitende Redakteurin dieser Ausgabe:
Helga Krémer (hk)

Lektorat: Christoph Strolz **Grafik/Produktion:** Raimund Appl, Peter Farkas **Fotoredaktion/Lithografie:** Beate Schmid **Druck:** Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn
Erscheinungsort: Wien **Stand:** September 2022

Für den Inhalt verantwortlich:

Inform GmbH
1220 Wien, Hermann-Gebauer-Straße 22



Abo, Zustellungs- und Adressänderungswünsche:

abo@medianet.at
oder Tel. 01/919 20-2100

40 Jahre Expertise

Inform entwickelt spannende Technologien, die kaum bekannt, uns aber – besonders beim Bezahlvorgang – unentbehrlich geworden sind.

Die Inform GmbH besteht seit 1983. Seitdem ist das Unternehmen für den Einzelhandel – egal, um welche Branche es sich handelt – als IT-Dienstleister tätig, wobei das Servizieren von Registrierkassen und deren Peripheriegeräten den Grundstein für das Unternehmen legte.

Lange Zeit blieb es bei diesem Geschäft, bis Inform 1996 mit den ersten Bankomat-Kassen in Österreich auch in diesem Bereich zum Servicedienstleister avancierte. „Wir können also mit Stolz behaupten, dass wir nicht erst irgendwo mittendrin eingestiegen sind, sondern bereits seit der ersten Geburtsstunde des elektronischen Zahlungsverkehrs in unserem Land am Bezahlterminalsektor tätig sind“, heißt es bei Inform.

IT-Gesamtausstatter

Aufgrund des breit gefächerten Know-hows ist man in den meisten technischen Belangen in der Lage, dem Einzelhandel ausgereifte IT-Leistungen und Lösungen anzubieten – denn vom technischen Kassenplatzbetreuer der frühen 80er-Jahre wuchs die Inform stetig zum IT-Gesamtausstatter heran.



© Inform (2)

„Filialisten können wir heute umfassend mit modernen Technologien zur Optimierung von Umsätzen, Leistungskennzahlen oder Arbeitsprozessen unterstützen“, so der Grundtenor bei Inform.

Dazu zählen etwa videobasierte Lösungen zur Personenzählung, Besucherfrequenzmessung und Einlasskontrolle sowie Aufruf- und Warteschlangenmanagement-

systeme für beratungsintensive Bereiche mit einem erhöhten Wartezeitauflkommen.

24 Stunden verbunden

Auch als NFC (Near Field Communication)-Zahlungssysteme-Anbieter gibt es für Inform eine Verbindung zum stationären Einzelhandel, wobei sich diese aber eher auf den Rund um die Uhr-SB-Verkaufsbereich bezieht. Gemeint sind

hier Altersprüfungs-, Zutritts-, und Bezahlssysteme für kleinere SB-Supermärkte und Warenautomaten, bei denen sowohl im ländlichen als auch im städtischen Raum seit ca. zwei Jahren ein enormes Wachstum zu beobachten ist.

Mit 13.000 Systemen ist der IT-Dienstleister Inform in diesem Gebiet Marktführer in Österreich – Tendenz weiterhin stark steigend.

INFORM MEILENSTEINE SEIT UNTERNEHMENSGRÜNDUNG

Von Beginn an Österreichs Entwickler bequemer Zahlungssysteme



1983 Kassenplatzbetreuung für Filialisten

1996 Einstieg in das Bankomat-Kassen Service

1999 Anbieter von Kartenzahlungssystemen für Automaten und SB-Bereiche (Quick)

2003 Entwicklungen von Transaktions-

unterstützungen für Handels- und Bankomat-Kassen

2008 Anbieter von Altersabfragesystemen für Verkaufsautomaten

ab 2010 Erweiterung des Technologie-Sortiments um Systeme zur Messung der Store-Performance und Warteschlangenabwicklung. Aus-

richtung hin zum IT-Gesamtausstatter für Filialisten mit Fokus auf Automatisierung und Self-Service

2017 Quick-Ablöse in Österreich. Entwicklung von NFC-Zahlungssystemen für Automaten und SB-Bereiche

2022 NFC-Automatenterminal mit Farbdisplay inkl. PIN-Zahlungen

”

Einen Bezahlprozess, wie wir ihn heute an einer Kassa kennen, wird es künftig nicht mehr geben.

“

© Inform/New Age Fotografie

Die perfekte Begleitung auf der Customer Journey

Stefanie Kern, Geschäftsführerin der Inform GmbH, über Trends bei Zahlungssystemen, ihre Schwerpunkte und ihre Rückkehr zu Inform.

Kaum jemand hat noch keine Bekanntschaft mit einem von Inform entwickelten oder servierten Produkt gemacht. Man weiß es nur häufig nicht. **medianet** traf Stefanie

Kern, die Geschäftsführerin von Inform, zum Interview, um aufzudecken, wo Sie überall in Kontakt mit Inform kommen.

medianet: Sie sind seit 2021 GF bei Inform – was hat Sie über-

zeugt, diese spannende Aufgabe zu übernehmen?

Stefanie Kern: Grob wusste ich, worauf ich mich einlasse. Ich war bereits von 1997 bis 2007 bei Inform tätig. Ich habe in dieser Zeit unheimlich

viel gelernt und übertreibe nicht, zu sagen, dass mich diese Zeit geprägt hat. Es war ein Homecoming, und ich bin unheimlich stolz, mit diesem Unternehmen die Zukunft zu beschreiten!



medianet: *Inform wird oft mit Zahlungssystemen für SB-Einrichtungen assoziiert. Welche Zukunft haben SB-Systeme, mit welcher Entwicklung ist hier noch zu rechnen, auch im Hinblick auf Corona?*

Kern: Es ist gut und richtig, uns damit zu assoziieren, Inform war an der Entwicklung von Zahlungssystemen für die Abwicklung von Quick – der elektronischen Geldbörse – maßgeblich beteiligt. Man kann sagen, dass Inform von der Stunde null, seit Einführung der elektronischen Abwicklung von Kartenzahlungen 1996 in Österreich, vertraut ist.

Der Trend in diesem Bereich geht klar in Richtung Nahversorgung rund um die Uhr. SB-Systeme haben eine große Zukunft und wachsen rasant. Inform prägt diesen Trend mit modernen und zuverlässigen Zahlungssystemen mit und ist Marktführer darin.

medianet: *Welche weltweiten Trends gibt es für SB-Einrichtungen?*

”

Inform hat es geschafft, sich trotz des breiten Produktspektrums auf jedes Produkt zu spezialisieren.

Stefanie Kern
Geschäftsführerin
Inform

“

Zur Person: Stefanie Kern

**Geschäftsführende
Gesellschafterin Inform GmbH**
Die Expertin mit Know-how ...

Stefanie Kern kehrte 2021 zurück zu ihren beruflichen Wurzeln und übernahm die Geschäftsführung der Inform GmbH.

... über ihre Anfänge bei Inform

„Meine Berufslaufbahn bei Inform hat mit einem ganz normalen Bürojob begonnen; in den nachfolgenden zehn Jahren durfte ich das Unternehmen vom technischen Außendienst, über den Service Desk zum Projektmanagement ins Rechnungs- und Mahnwesen bis hin zum Vertrieb und Partnermanagement von Grund auf kennenlernen. Ich habe damals unheimlich viel gelernt und übertreibe nicht, zu sagen, dass mich diese Zeit geprägt hat. Nach dieser Ära bei Inform habe ich die Chance bekommen, in einem Konzern im Bankenumfeld das Verkaufsteam zu führen, bevor ich 13 Jahre später diese Aufgabe übernehmen durfte.“

Kern: Unbemannte Shops, in denen der gesamte Kauf im Hintergrund via Kamerasensoren und entsprechender Software abgewickelt wird. Einkaufen wird künftig ganz easy sein: Für den Zutritt zum Shop registriert man sich via Kreditkarte oder App. Danach geht's ab in den Shop, die Ware wird ausgewählt bzw. mitgenommen und man verlässt das Geschäft, ohne einen Stopp an der Kassa einlegen zu müssen. Die Erkennung und Verrechnung der ausgewählten Waren erfolgt automatisch über Kamerasensoren und eine Software im Hintergrund, von der die Kameradaten verarbeitet und einerseits ins Warenwirtschaftssystem und andererseits für den Konsumenten in eine Rechnung umgewandelt wird. Einen Bezahlprozess, wie wir ihn heute an einer Kassa kennen, wird es künftig nicht mehr geben.

medianet: *Vending Machines oder SB-Objekte unterliegen ja strengen Jugendschutzbestimmungen. Wie lauten diese, was muss ein Aufsteller berücksichtigen?*

Kern: Die Jugendschutzbestimmungen sind durch den

Gesetzgeber je Bundesland klar geregelt. Unter diese Bestimmungen fallen unter anderem der Verkauf von alkoholischen Getränken sowie Tabakwaren. Wichtig ist, dass sich jeder Betreiber von SB-Automaten, SB-Shops usw. über die geltenden Bestimmungen informiert und sich daran hält. Wir unterstützen mit unserem NFC-Automatenterminal die Überprüfung des Jugendschutzmerkmals auf Debitkarten; damit kann das auf der Debitkarte hinterlegte Alter abgefragt werden und der Zutritt oder der Produktkauf entsprechend den Jugendschutzbestimmungen freigegeben werden.

medianet: *Welche zukünftigen Schwerpunkte möchten Sie bei Inform setzen?*

Kern: Neben der Entwicklung von NFC-Bezahlungen an Automaten und Zutrittsregelungen über unser NFC-Automatenmodell ist Inform ein Dienstleistungsunternehmen; wir können für Filialisten alle Serviceaspekte übernehmen. ‚Alles aus einer Hand‘ – von der Zutrittskontrolle, Personenzählung, bis hin zur Servicierung des Kassaplatzes inkl. des Zahlungsterminals bis hin zu Backoffice-Arbeitsplätzen – zukünftig auch 24/7 österreichweit – und über die Grenzen hinaus mit langjährigen Partnern.

medianet: *Inform ist ein eigen-tümergeführtes Unternehmen. Wie unterscheidet sich ein eigen-tümergeführtes Unternehmen von einem Konzern?*

Kern: Da ich nicht nur Geschäftsführerin, sondern auch Gesellschafterin bin, ist die Antwort eine ganz leichte – ich weiß, warum ich was mache.

Dieses Interview ist am 29. April in medianet industrial technology erschienen.

medianet: *Wie hat sich die Nachfrage für Personenfrequenzmessung und Besuchersteuerung während der letzten Jahre entwickelt?*

Kern: Corona hat die eigentliche Idee hinter Personenfrequenzmessungen, nämlich die Optimierung von Umsätzen und optimale Raumnutzung durch das Analysieren des Kaufverhaltens, auf entscheidende Weise geändert. Plötzlich war die Anzahl der im Shop befindlichen Personen gesetzlich vorgegeben und die Sorgfalt der Einhaltung dieser Vorgaben an den Shopbetreiber abgegeben worden. Mit unseren Systemen haben wir unsere Kunden dabei unterstützen können.

Die Spitzentechnologie im Hintergrund ...

Wie sich Inform als IT-Dienstleister des Einzelhandels seit Jahrzehnten ins Spiel bringt.



START

Treuer Begleiter Als branchenunabhängiger IT-Dienstleister bietet Inform seit vielen Jahren Know-how im POS-Bereich und in der Entwicklung von kontaktlosen Zahlungssystemen (NFC) an. Für eine gelungene Customer Journey – powered by Inform.



Empfangsmanagement & Frequenzmessung Moderne Mittel und Wege schaffen es, das Warten so zu gestalten, dass wir uns nicht eingeschränkt fühlen. Personenfrequenzmessung ermöglicht Zutrittskontrollen bei Personenbeschränkungen, Personenzählung, Verweildauermessung und Kundenstromanalyse. **8**



Click & Collect Den Einkauf bequem von der Couch aus erledigen und nach Ladenschluss per Boxenstopp abholen. Utopie? Eher der wahrgewordene Wunschtraum der Vielbeschäftigten. 24/7-Abholboxen oder Abholstationen gewährleisten die Verfügbarkeit von Dingen des täglichen Bedarfs – oder Teddybären. **12**



Kassensysteme Egal ob Amerikanische Warteschlange oder Self-Checkout, beide tragen zur Optimierung der Wartezone bei. Und beide benötigen eine professionelle, maßgeschneiderte IT-Ausstattung. Damit wir rascher an der Kassa weiterkommen. **10**



Unkompliziert & sicher Hartgeld ist am besten im Sparschwein aufgehoben. Überall sonst, im Parkhaus, am Parkplatz, an Automaten, verursacht es doch nur Aufwand. Mit NFC-Zahlungssystemen lässt sich auf den Cent genau bezahlen – und auch abrechnen. **13**

Selbstbedienungsbereiche Vending Machines sind nicht so neu, wie man glauben möchte. Die Umsatzmöglichkeiten sind enorm und mit NFC-Technologie ausgestattet ermöglichen sie auch eine zuverlässige Altersabfrage. Mit den neuen, unbemannten SB-Microshops hat die Welt der SB-Objekte auch sehr willkommenen Zuwachs bekommen. **14**





© pevelsburst



© Inform

Besucherströme lassen sich auch orchestrieren

Wie viele und wie lange sich Kunden wo aufhalten, birgt viele Erkenntnisse. Eines zeigt sich deutlich: In der Schlange stehen, hat wenig Charme.

Die Personenfrequenzmessung wird vor allem im Einzelhandel und in Shoppingzentren durchgeführt, um Daten über Besucherströme, die Anzahl der Personen in Geschäften und deren Bewegungsrichtung zu ermitteln.

Gemessen wird an Ein- und Ausgängen und auf Verkaufsflächen, um mit den erhobenen Daten Kundenlaufstudien durchzuführen, die wiederum wertvolle Informationen zur Steigerung der Betriebseffizienz liefern. Darüber hinaus wird die Personenzählung auch zur Ermittlung der Reichweite von Regalen, Displays und anderen Marketingaktionen verwendet, um die Rentabilität von Marketinginvestitionen messbar zu machen.

Kundenfrequenzmessung wird für diese drei Einsatzgebiete angewendet: Personaleinsatzplanung und Kundenservice, Erfolgsmessung von

2011

Frequenzmessung

- Konzentration auf Systeme zur Personenfrequenzmessung
- Zutrittskontrolle bei Personenbeschränkungen, Personenzählung, Verweildauer-messung und Kundenstrom-analyse
- An mehr als 200 Standorten in Österreich
- Überall dort geeignet, wo hohe Kunden- oder Personenfrequenzen entstehen

Werbung innerhalb des Geschäfts sowie Energiemanagement. Letzteres erlaubt es, den Energieeinsatz bedarfsgerecht zu „managen“ – Heizung, Klimaanlage und Lüftung können entsprechend der Personendichte auf Verkaufsflächen angepasst werden.

Unerwarteter Einsatz

Wer hätte es gedacht: Die letzten Jahre haben der Personenfrequenzmessung ein zusätzliches Betätigungsfeld eröffnet.

„Die Idee hinter der Personenfrequenzmessung, nämlich die Optimierung von Umsätzen und optimale Raumnutzung durch das Analysieren des Kaufverhaltens, hat sich auf entscheidende Weise geändert. Plötzlich war die Anzahl der im Shop befindlichen Personen gesetzlich vorgegeben und die Sorgfalt der Einhaltung dieser Vorgaben an den Shop-Betreiber abgegeben worden. Mit unseren Systemen haben wir unsere Kunden dabei unterstüt-

zen können. Niemand hat allerdings je daran gedacht, dass diese oder ähnliche am Markt verfügbare Systeme einmal zum notwendigen Instrument werden, um Personenzahlen und damit auch Ansteckungsrisiken auf Kontaktflächen im Handel zu reduzieren“, erinnert sich Inform-Geschäftsführerin Stefanie Kern.

Der ursprüngliche Gedanke habe da schon eher der Optimierung von Umsätzen durch das Analysieren des Kaufverhaltens gegolten. „Ich denke, das war ein sehr gutes Hilfsmittel. Im Hinblick auf den Handel kann es gut möglich sein, dass elektronische Besuchersteuerungsmethoden vermehrt Einzug halten werden“, so Kern.

Mama, mir is' fad ...

Eine weitere Steuerungsmethode betrifft Wartebereiche, z.B. in Ämtern oder im Gesundheitswesen und auch in Shops. Warteschlangenmanagement

2012

Empfangsmanagement

- Spezialisierung auf automatisiertes Warteschlangenmanagement
- An mehr als 200 Standorten in Österreich
- Im beratenden Einzelhandel, für Behörden, im Gesundheitswesen
- In Shops mit hohen Kundenfrequenzen (Mobilfunkshop).



© iStock/AJ Wattamannik



© Inform

Frequenzmessung

Kunden- und Besucherpfade werden ermittelt, Laufwege sowie Aufenthaltsdauer der Shop-Besucher aufgezeichnet – anonym und unter Einhaltung des Datenschutzes.



systeme mit automatisierter Aufrufsteuerung sorgen bei überfüllten Wartebereichen und langen Wartezeiten für einen raschen, geordneten Ablauf und senken das Stresslevel von Mitarbeitenden und wartenden Personen. Denn selbst die Kontaktfreudigsten verlieren ihre gute Laune, sobald sie sich für ein Produkt oder eine Serviceleistung lange anstellen müssen.

Zeit besser nutzen

Wie das geht? Einfach am Empfangsterminal registrieren und schon wird die Wartedauer und eventuell auch gleich der zugewiesene Bereich, im Idealfall mit der verantwortlichen Fachkraft, angezeigt. Oder überhaupt gleich Termine bequem von zu Hause oder von unterwegs via Smartphone vereinbaren und ein virtuelles Ticket ziehen.

So hat sich die Warteschlange erledigt und die kommunizierte Dauer kann selbstbestimmt

Automatisiert

Technologien, die den gesamten Warteprozess ab der Anmeldung am SB-Terminal oder über das Smartphone völlig eigenständig regeln, erlauben ein perfektes Zeitmanagement für alle Beteiligten.

und sinnvoll genutzt oder angenehm überbrückt werden. Der Aufruf erfolgt schließlich zeitgerecht per Bildschirm und SMS.

Organisierte Shops

Auch der beratende Einzelhandel, Stichwort Mobilfunk, hat die Warteschlangenabwicklung längst für sich entdeckt, ermöglicht sie doch ein perfektes Empfangsmanagement:

- Sie verbessert Service und Zufriedenheit
- Sie verringert Wartezeiten, da das Anstellen entfällt
- Sie steigert den Umsatz – Wartezeit wird durch mehr Bewegungsfreiheit zur Verkaufszeit
- Verkaufsteams werden noch effizienter
- Die Konversionsrate wird aufgezeigt
- Der Shop erhält ein modernes, dynamisches Image.



© Inform/Claudia Molitoris

Wegweiser

Intelligente Software verrät via Smartphone, wann man wohin muss.

Das Warten hat erst im Laufe des letzten Jahrzehnts einen Wandel zum Komfort erfahren, erst seit rund zehn Jahren wird hier mit intelligenten Technologien daran gearbeitet, Anstell- bzw. Verweilprozesse automatisiert und reibungslos zu managen. Der nicht aufzuhaltende Fortschritt wird auch in diesem Bereich zu weiteren Verbesserungen führen.



Rascher an der Kassa

Nach dem Einkauf bleibt nur eine Richtung: zu den Kassen. Warten war gestern – kurzweilig und schnell geht nämlich auch.

Damit es nach dem Einkauf an der Kassa – zumindest gefühlt – schneller geht, bieten sich zwei unterschiedliche Möglichkeiten an: Die sogenannte amerikanische

Warteschlange und der Self-Checkout. Beide tragen zur Optimierung der Wartezone bei.

Die „amerikanische“ Warteschlange erlaubt einen raschen Kassenabfertigungsprozess und trägt zum besseren Kun-

denservice bei. Sie ist ideal bei mehreren stark frequentierten Kassenplätzen. Kunden stellen sich in einer einzigen Schlange an und werden von dort weg per visuellem und/oder akustischem Signal einem Kassen-

platz zugewiesen. Das Gefühl, schon wieder „bei der falschen Kassa“ angestellt zu sein, entfällt genauso wie das hektische Herumgerenne, sobald eine weitere Kassa öffnet. Zudem ermöglicht diese spezielle Art der Warteschlangenabwicklung eine optimierte Gestaltung der Verkaufsfläche im Kassenbereich.

Scannende Kundschaft

Die Selbstbedienungskassa kommt auf der Käuferseite all jenen entgegen, die unter dem Eindruck leiden, an der Kassa Zeit zu vertrödeln.

Dem Verkäufer hilft sie, Platz zu sparen – auf der Stellfläche einer herkömmlichen Kassa bringt man leicht zwei Self-



”

Zeitkritisches und kompetentes Handeln am POS gelten als wichtigste Eigenschaften in unserem täglichen Business.

Karl Lukes
Leitung Inform
Kundendienst

“

Checkout-Kassen unter. Und die Arbeitszeit seiner Mitarbeiter ist nicht mehr an der Kasse gebunden, sondern kann für die Beratung der Kunden genutzt werden. Denn beachtliche 25% bis 30% des Personals entfallen in einer durchschnittlichen Filiale auf den Kassenbereich.

Das optimale Verkäufererlebnis bietet freilich eine Kombination beider Systeme.

Komplexer Background

So oder so, das Um und Auf ist eine professionelle IT-Ausstattung – Konfektionsware von der Stange sollte hier keinen Platz haben.

„In den vergangenen Jahren durften wir einige namhafte Großfilialisten entweder bei ihrem Markteintritt in Österreich oder während umfangreicher Revitalisierungen und Umbauten von bereits bestehenden Shops begleiten. Dabei ging es immer um den Aufbau und die Betreuung der gesamten technischen Infrastruktur“, sagt Karl Lukes, Leiter des Kundendienstes bei Inform, und führt aus: „Wir bedienen in unserem Kerngeschäft zudem eine Schiene für den Einzelhandel, die sich unter ‚IT-Projekte mit technisch komplexen und nicht alltäglichen Anforderungen‘ zusammenfassen lässt. Genau genommen unterstützen bzw. begleiten wir hier technische Ideen und Entwicklungen, die großes Potenzial zeigen, aber von einer Etablierung am ös-

terreichischen Markt oft noch etwas weiter entfernt sind.“

Oft agiere man als Bindeglied zwischen Hersteller und Kunde und sehe sich dabei ganz unterschiedlichen Wünschen und Anforderungen gegenüberge-

stellt – was auch bedeute, stets flexibel und offen für neue Lösungen bleiben zu müssen. „Wir bedienen in unserem Kerngeschäft eine Schiene für den Einzelhandel, die sich unter ‚IT-Projekte mit technisch komplexen, nicht alltäglichen Anforderungsprofilen‘ zusammenfassen lässt, und unterstützen unsere Kunden bei der Umsetzung von Ideen, die noch weit weg von der Etablierung am österreichischen Markt sind“, so Lukes.

Perfekte Verbindungen

Die jahrelangen Partnerschaften mit europäischen Point-

of-Sale-Servicepartnern und Kassenherstellern hebt der langjährige Kundendienstleiter dabei besonders hervor.

„Es bestehen Kooperationen mit allen namhaften europäischen Zahlungsverkehrsprovidern. Außerdem erstreckt sich unser Leistungsangebot weit über das Installieren und Servizieren hinaus. Auf Wunsch des Zahlungsverkehrsproviders wickeln wir auch die gesamte POS-Terminallogistik ab, damit im Servicefall der rasche Austauschprozess gewährleistet werden kann!“, bekräftigt Lukes.



© Diebold/Nixdorf

Vorteile im Überblick

„Amerikanische“ Warteschlange

- Kassenabfertigung wird durch raschen Checkout-Prozess vereinfacht und die Produktivität gesteigert
- Spontankäufe in der Warteschlange werden gefördert
- Die Zufriedenheit wird dank der Verringerung der gefühlten Wartezeit erhöht
- Effizienter Einsatz des Kassierpersonals
- Anpassbar an jede Kasseneinrichtung und Marktkonfiguration

Self-Checkout-Kassa

- Für jede Umgebung dimensioniert
- Auch bei geringem Platzbedarf
- Leicht integrierbar, schnell verfügbar, gut anpassbar
- Schnelle, effiziente Möglichkeit zur Abwicklung von Kaufvorgängen
- Höhere Kundenzufriedenheit durch geringe Warte- und Transaktionszeiten
- Bargeldloses Bezahlen mit Kreditkarte, Barcode, QR-Code und NFC (inkl. eingebautem Drucker für Rechnungen)

Zuverlässiger Partner

Inform installiert und serviert Kassen aller Art. Dazu gehören konventionelle Kassen sowie Self-Checkout-Systeme. Zudem ist Inform langjähriger Servicepartner von vielen namhaften Zahlungsverkehrs-Providern; somit ist auch die Servicierung der eingesetzten EFT-Terminals (engl. Electronic-Funds-Transfer-Terminal; bargeldloses Bezahlen am Point of Sale) sichergestellt.

Einkaufskorb per Klick

Den Einkauf bequem von der Couch aus erledigen und nach Ladenschluss per Boxenstopp abholen – der wahrgewordene Traum der Vielbeschäftigten.

Bereits seit einigen Jahren prägen 24/7-Abholboxen unser Straßenbild – Tendenz stark steigend. Inform arbeitet mit Partnern zusammen, die mit Kühlkonzepten auch den Lebensmittelhandel auf die Zielgerade bringen, wenn es um den Verkauf von Waren über Abholstationen geht. Ziel ist es, die Verfügbarkeit von Dingen des täglichen Bedarfs innerhalb der Customer Journey um einen weiteren Schritt zu erhöhen und einen perfekten Boxenstopp rund um die Uhr anzubieten. Zugegeben etwas anders als auf der Rennstrecke, dafür aber mit einem ähnlich hohen Qualitätsanspruch.

Bequem & flexibel

Die Vorteile liegen auf der Hand: Zeitersparnis, Wegersparnis, Treibstoffersparnis – eine Win-win-win-Situation,

Facts in the Box

Click & Collect

- Bei Außentemperaturen zwischen –25° und +40°C
- Innere Metalloberflächen aus hochwertigem Edelstahl
- Äußere Oberflächen aus verzinktem, beschichtetem Stahl
- Einbruchs- und manipulations-sichere Türbänder und Schlösser
- Automatisches Abtauen, stabile Temperaturen in jeder Zone
- Keine Kondensation und Vereisung
- Türen selbstschließend
- Beheizbare Rahmen (kein Einfrieren)
- Eigene Software zur Steuerung aller Funktionen
- Integration in ERP- und Logistiksysteme
- Details und Benachrichtigungen an das Personal
- Automatisch gesteuerter Support.

Inform ist mit Click & Collect-Abholstationen und SB-Technologien in Österreich bereits von Beginn an vertraut.



Ein bequemes Novum in der Customer Journey: Mit dem Pkw geht's komfortabel bis direkt vor die Abholstation.

von der Zusteller, Empfänger und schlussendlich auch unser Klima profitieren. In den letzten Jahren wurde es für viele Menschen z.B. im Bereich der Brief- und Paketabgabe zur Selbstverständlichkeit, SB-Systeme zu nutzen. Das lästige Anstellen

in überfüllten Filialen muss dadurch vielerorts nicht mehr sein. Auch wenn deren Einsatz im Food-Sektor gefühlt auf sich warten ließ – kühlbare Click & Collect-Boxen auf Parkplätzen, vor Shops oder Einkaufszentren werden vermutlich auch hier in

Zukunft das Einkaufsbild prägen. Vielleicht sind genau sie das letzte fehlende Puzzleteilchen – die letzte Einkaufsmeile – in unserer Einkaufswelt.

So funktioniert's

Durch anpassbare, streng kontrollierte Kühlprofile wird die Kühlkette über mehrere Stunden hindurch zuverlässig aufrechterhalten, wobei sich jede Box als eigenständiges Aufbewahrungsfach mit fix eingestellter Temperaturzone präsentiert. Die Outdoor-Version – im Außenbereich mit LED-Leuchten und Bewegungssensoren ausgestattet – bietet zudem auch in den Wintermonaten sowie abends und nachts eine gute Sicht auf den Boxeninhalt. Mängel oder Fehllieferungen lassen sich auf diese Weise auf den ersten Blick erkennen.

Auch für die Sicherheit der Kundschaft ist gesorgt – ausgestattet mit Kameras, ist es möglich, die gesamte Abholzone zu überblicken.



Vom Kramen im Börschl

Hartgeld ist am besten im Sparschwein aufgehoben. Überall sonst, im Parkhaus, am Parkplatz, an Automaten, verursacht es doch nur Aufwand.

Viele Gemeinden ziehen aus der Kartenzahlung für das Parken bereits seit Längerem ihren Nutzen. Zum einen verringert sich das Münzhandling und damit die einhergehende Sorge vor Vandalismus und Diebstahl an den Ticketsäulen. Zum anderen sorgt man – im Gegensatz zur Bezahlung mit Bargeld – durch centgenaue Tarifgestaltungsmöglichkeiten für eine wesentlich fairere Abrechnung.

Optimal für Parksäulen-Betreiber und Nutzer von kostenpflichtigen Parkräumen, da sich heute immer weniger Menschen mit der Suche nach Münzen abmühen oder mit dem Handling von Bargeldumsätzen beschäftigen wollen.

Einfache Handhabe

„Mit unseren NFC-Automaten-terminals leisten wir schon seit Jahren einen Beitrag zur unkomplizierten und sicheren Bezahlung von Parkeinheiten, die sich zumeist im Cent- oder niedrigem Euro Bereich bewegen“, meint Gerhard Schusser, Entwicklungsleiter für Zahlungssysteme bei Inform.

Der Vorgang ist in Sekundenschnelle erledigt – Parkzeit auswählen, Preis und Dauer



Praktisch

Mit der Karte immer passend, auf den Cent genau, bezahlen.

werden angezeigt, danach bestätigen und durch Anhalten der Karte an den NFC-Leser bezahlen, fertig, das Ticket wird gedruckt. Möglich sind die Bezahlvorgänge an Parksäulen mit Kredit- und Bankomat-Karten.

Zukünftige Pläne

Zu den standardisierten Kartenzahlungen sind mit der neuen Terminalgeneration auch Zahlungen mit geschlossenen Börsensystemen sowie das Einlösen von Gutscheinen mittels QR-Code-Leser möglich.

Das interaktive Touch-Display und die integrierte Kamera lassen künftig außerdem viele weitere Anwendungen zu, die durch die integrierte Netzwerkanbindung jederzeit in den Terminals aktiviert werden können.

Parken & Strom tanken

Wo sich die Inform NFC-Zahlung verbirgt

In mehr als 1.000 Parkscheinautomaten in Österreich, in über 100 Städten und Gemeinden ist die Inform NFC-Zahlung möglich. Etwa in Linz, Salzburg, Klagenfurt, St. Pölten, Wiener Neustadt oder Wels – um nur einige zu nennen.

Ausblick

Aktuell wird an einer Lösung zur Rechnungsbetrags-Vorausisierung und Bezahlung an Stromtankstellen gearbeitet.



SB liegt klar im Trend – gemeinsam mit NFC

Das Alphabet der Debitkarten reicht mit dem richtigen Background von „A“ wie Altersabfrage bis hin zu „Z“ wie Zutritt. Bezahlen kann man natürlich auch.

Den ersten überlieferten Verkaufsautomaten konstruierte der Grieche Heron von Alexandria im ersten Jahrhundert nach Christus aufgrund des von ihm gefundenen Prinzips der kommunizierenden Gefäße. Nach Münzeinwurf einer Tetradrachme gab er das gleiche Volumen an Weihwasser ab. Die ersten kommerziellen Verkaufsautomaten mit dem Prinzip des Münzeinwurfs gab es in englischen Wirtshäusern bereits um 1615. Es handelte sich um die sogenannten Ehrlichkeitstabakbehälter (englisch honesty-tobacco-boxes) für Pfeifentabak. So weit zur Geschichte.

Seit damals hat sich viel getan – im Bereich der feilgebotenen Produkte im Automaten und noch viel mehr im Bereich der Technik. Kühlung

im Automaten beispielsweise, Kartenzahlung via Near Field Communication (NFC) oder, auch hier via NFC, Altersabfragen – alles kein Thema mehr.

„Durch die Altersprüfung mit der Bankomatkarte kann zusätzlich die Abgabe gewisser Produkte an Jugendliche verhindert werden. Das NFC-Modul ist die ideale Ergänzung und bietet nebenbei eine hygienische, komfortable Bezahlform“, erklärt Gerhard Schusser, Leiter der Software-Entwicklung bei Inform.

Auch das leidige „Automat gibt kein Restgeld“ gehört mit der bequemen Kartenzahlung längst der Vergangenheit an.

”

Unsere NFC-Terminals für Automaten und SB-Verkaufseinrichtungen unterstützen die Überprüfung des Jugendschutzmerkmals auf Debitkarten.

Stefanie Kern
Inform GmbH

“

Weniger Bares, mehr Karte

„Der elektronische Zahlungsverkehr gewinnt immer mehr an Bedeutung. Seit Einführung der ersten bargeldlosen Bezahlmöglichkeiten mittels Magnetstreifen in den 80ern, über chipbasierende Karten bis hin zu den aktuellen kontaktlosen Lösungen hat sich der Anteil an Bargeld stetig reduziert. Obwohl Österreicher das Bargeld, gemessen am europäischen Durchschnitt, noch sehr gern zum Zahlen verwenden, ist bei der Jugend die elektronische Variante nicht mehr wegzudenken. Meist sind keine Münzen im Hosensack, und Automaten ohne bargeldlose Akzeptanz werden die erzielbaren Umsatzmöglichkeiten nicht im vollen Umfang ausschöpfen können“, sagt Schusser.

Die Umsatzmöglichkeiten sind enorm, da sich Automaten zunehmender Beliebtheit erfreuen. Sie werden besonders dort geschätzt, wo es wenig Einkaufsmöglichkeiten gibt oder wo man auf Öffnungszeiten keine Rücksicht nehmen kann.

Zur Abdeckung des täglichen Bedarfs in ländlichen Gebieten wurde deshalb der Selbstbedienung-Shop – der jüngere, dafür aber größere Bruder des Verkaufsautomaten – entwickelt

Die Sache mit dem Zugang
Vending Machines oder SB-Objekte unterliegen strengen Jugendschutzbestimmungen; diese sind durch den Gesetzgeber klar geregelt. Unter diese Bestimmungen fallen u.a. der Verkauf von alkoholischen Getränken sowie Tabakwaren.





”

Seit Einführung der ersten bargeldlosen Bezahlungsmöglichkeiten mittels Magnetstreifen in den 80ern gewinnt der elektronische Zahlungsverkehr an Bedeutung.

Gerhard Schusser
Inform GmbH

“

„Wichtig ist, dass sich Betreiber von Automaten, SB-Shops, usw. über die geltenden Bestimmungen informieren und sich daran halten“, betont Inform-Geschäftsführerin Stefanie Kern und führt aus: „Unsere NFC-Automatenterminals für SB-Verkaufseinrichtungen unterstützen die Überprüfung des Jugendschutzmerkmals auf Debitkarten (Bankkarten). Hier wird das auf der Karte hinterlegte Alter abgefragt, um zu gewährleisten, dass ein Produkt mit Altersbeschränkung für Kinder und oder Jugendliche unterhalb der vorgeschriebenen Altersgrenze nicht zugänglich ist. Der Zutritt zu unbemannten 24/7-Shops wird ebenfalls über diese Altersabfrage-Methode geregelt – wir bieten damit also auch ein Zutrittssystem zu al-



© Inform/Claudia Molitoris



© Inform/Foto New Age Fotografie (2)

Bargeldlos Snacks gibt es ohne Altersabfrage, alkoholische Getränke nicht.

len Bereichen an, die gewissen gesetzlichen Altersbeschränkungen unterliegen. Hier sind wir nicht nur technologischer Vorreiter bei der Entwicklung, sondern aktuell auch der einzige Anbieter, der so ein Zutrittssystem bereits im Markt hat und anbieten kann.“

Bemerkenswerte NFC-Welt

Die Möglichkeiten der Near Field Communication scheinen unbegrenzt und reichen im SB-Verkauf vom Verpflegungsautomaten, über den Container-Greißler und SB-Shops in der Nahversorgung bis hin zur Nutzung in der Kantine und an Zigarettenautomaten – hier freilich nur in Verbindung mit der Altersmerkmalüberprüfung.

Weiters sind die Systeme in vielen Waschküchen des gemeinnützigen Wohnbaus bewährt im Einsatz und ebenso an Strom- und Wassertankstellen sowie im Parksektor verfügbar.

**Pablo Di Biase** ...

Geschäftsführer Tobaccoland Handels GmbH & Co KG

Die Zusammenarbeit mit Inform besteht seit 2007. Seither beziehen wir Automatenmodule zur Altersprüfung und Bezahlung – inzwischen in der dritten Generation. Die Zusammenarbeit war und ist stets von Innovation, Kundenorientierung und Fairness geprägt. Professionelle Entwicklungen und langjähriges Know-how haben Inform über die vielen Jahre diese starke Marktposition ermöglicht.

Gefällt mir • | Antworten

**Tim Schoder** ...

Channel Manager – Retail DACH, Diebold Nixdorf GmbH

Inform, als ein mittelständisches Unternehmen, kennt den regionalen Markt und unterstützt dabei, unsere internationale Expertise mit globalen Retailern auf nationale Märkte und Händler in Österreich auszubauen.

Gefällt mir • | Antworten

**Curt Chadha** ...

Head of International Retail Payments, Raiffeisen Bank International AG

Die Zusammenarbeit mit Inform ist mehr als eine Geschäftsbeziehung, sie ist eine echte Partnerschaft. Das langjährig erworbene Know-how von Inform betreffend Markt- und Kundenbedürfnisse schafft einen klaren Mehrwert für unsere Kartenakzeptanzlösungen.

Gefällt mir • | Antworten

**Manuela Albert** ...

Geschäftsführerin M. Albert Betriebsverpflegung/Automatenbörse

Auf der Suche nach einem kompetenten Partner im Bereich des kontaktlosen Bezahls wurden wir von Inform optimal beraten und unterstützt. Mit Inform haben wir den perfekten Fullservice-Partner gefunden.

Gefällt mir • | Antworten

**Christian Kramm-Breyer** ...

Geschäftsführer POS-Service GmbH

Eine dauerhafte Servicezufriedenheit unserer Kunden lässt sich nur dann erreichen, wenn Projekte gleichbleibend professionell abgewickelt und vereinbarte Prozesse und Fristen eingehalten werden.

Es freut uns, dass wir Großfilialisten im IT-Bereich aufgrund der langjährigen Zusammenarbeit mit Inform auch in Österreich bestens betreuen können.

Gefällt mir • | Antworten

**Tobias Kern** ...

Business Development Director DACH, Strongpoint Deutschland

Guter Service bedeutet vor allem, den Kunden von der eigenen Leistung und der Leistung von Partnern zu begeistern und das immer wieder, jeden Tag. Gerade bei innovativen Projekten sind starke Partner wichtig, die mit einem an gemeinsamen Zielen arbeiten und wenn nötig die Extrameile gehen.

Gefällt mir • | Antworten