



ATHANASIOS PAPAGIANNAKIS,
VERTRIEBSLEITER DER S+M GMBH

TELEMETRIE UND PAYMENT SIND THEMEN, DIE IMMER RELEVANTER WERDEN. WORAUF OPERATOR ACHTEN SOLLTEN, WELCHE VORTEILE SOLCHE SYSTEME HABEN UND WELCHE FEHLER VERMIEDEN WERDEN KÖNNEN, ERKLÄRTE ATHANASIOS PAPAGIANNAKIS, VERTRIEBSLEITER DER S+M GMBH IN EINEM INTERVIEW MIT DEM VENDING REPORT.

Vending Report: Herr Papagiannakis, wie sehen Sie die Entwicklung in den Bereichen Telemetrie und Cashless, insbesondere in den vergangenen Jahren?

Athanasios Papagiannakis, Vertriebsleiter S+M GmbH: Hier sehen wir ganz klar einen Trend zur Digitalisierung und zum technologischen Fortschritt. Immer mehr Operator setzen hier auf Telemetrie- und Cashless-Payment-Systeme für ihre Automaten. Die Anwendung von Telemetrie-Systemen ermöglicht dabei die Vernetzung der eigenen Automaten, so dass man vom eigenen Handy oder PC aus auf die wichtigsten Daten zugreifen kann. Dies bietet viele Möglichkeiten und Vorteile für die Zukunft. Immer wichtiger wird auch das bargeldlose Bezahlen. Hier zeichnet sich bei den Endverbrauchern ein klares Bild ab: Immer mehr Menschen zahlen lieber mit Kreditkarte, Mobile Payment oder kontaktlos, als mit Bargeld. Auch am Automaten erwarten immer mehr Konsumenten, dass sie bargeldlos bezahlen können. Besonders beliebt sind bei unseren Kunden natürlich Lösungen, die alles aus einer Hand bieten, also Telemetrie und bargeldloses Bezahlen in einem.

VR: Wie wichtig sind Ihrer Meinung nach Synergien im Bereich Vending, worauf sollte Ihrer Meinung nach geachtet werden?

A.P.: Synergien spielen natürlich auch in unserer Branche eine wichtige Rolle. Bei der S+M haben wir in den vergangenen Jahren einige Synergieprojekte mit Partnern gestartet, so können wir das Beste aus unserem Sortiment mit den Vorteilen des anderen kombinieren. Damit bieten wir unseren Kunden genau das, was sie brauchen. Das empfehle ich auch den Operatoren, schließlich kann man so die Rentabilität und Effizienz steigern. Generell kann eine gute Zusammenarbeit mit anderen Unternehmen oder Organisationen Synergien schaffen, von denen alle profitieren. Zum Beispiel mit den eigenen Lieferanten. Eine gute Zusammenarbeit und eine starke Beziehung kann hier auch entscheidend für die Qualität und Lieferfähigkeit sein. Auch mit den Kunden geht man eine Art Synergie ein, deshalb ist für uns der Kundenservice so wichtig, schließlich profitieren wir von zufriedenen Kunden, die langfristige Beziehungen zu uns aufbauen. Hier ist es wichtig, auf Feedback zu hören und Anpassungen vorzunehmen, um den Bedürfnissen gerecht zu werden.

VR: Welche Grundinformationen sind für die Arbeit mit Telemetrie und Cashless Payment dringend erforderlich?

A.P.: Über viele Informationen, die für die Arbeit mit solchen Systemen notwendig sind, verfügen Operator bereits (z.B. die Funktionsweise von Verkaufsautomaten, die Zahlungsabwicklung und die Produktauswahl), aber einige Dinge kann man noch lernen. Ich empfehle, sich insbesondere mit den folgenden Themen zu beschäftigen:

- Netzwerkverbindungen und Datentransfer
- Datenschutz und Sicherheit
- Regelungen im eigenen Land

Hier kann es sinnvoll sein, Schulungen oder Unterstützung (z.B. durch Fachfirmen oder Verbände) in Anspruch zu nehmen, um auch die eigenen Mitarbeiter mit der aktuellen Technik vertraut zu machen. Nur so können Telemetriesysteme und kontaktlose Zahlungsmöglichkeiten effektiv genutzt werden.

VR: Welche Faktoren sollten Operator beim Einsatz von solchen Systemen beachten?

A.P.: Meiner Meinung nach besonders wichtig sind folgende Punkte:

- **Kosten:** Es ist wichtig, nicht nur die Anschaffungskosten zu berücksichtigen, sondern auch spätere Transaktionsgebühren, Wartungskosten und eventuelle Lizenzgebühren. Vielleicht ist es auch möglich, sich mit Partnern aus der Industrie auszutauschen, um Erfahrungen zu teilen und so die wirtschaftlichste Option zu finden. Das muss nicht immer das (scheinbar) billigste Angebot sein.
- **Integration:** Nicht jeder Automat funktioniert mit jedem System. Daher ist es wichtig, zu prüfen, ob das gewünschte System in die bestehende Infrastruktur integriert werden kann.

