



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, VERTIREBSLEITER 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.

- **Benutzerfreundlichkeit:** Auch dieser Punkt ist sehr wichtig. Ein System, das für den Endkunden einfach zu bedienen ist und vielleicht Vorteile wie eine intuitive Werbeoberfläche, Individualisierung oder ähnliches bietet, kann sich hier langfristig auszahlen. Immerhin kommen zufriedene Kunden wieder.
- **Datenschutz und Sicherheit:** Das eingesetzte System muss den erforderlichen Datenschutz- und Sicherheitsstandards entsprechen, die in Deutschland hoch sind. Auch hier ist es wichtig, sich im Vorfeld zu informieren.

VR: *Welche Vorteile haben Operator durch die Nutzung dieser Systeme?*

A.P.: In meinen Augen gibt es nur Gründe, die dafürsprechen. Die Operator können individueller und schneller auf die Bedürfnisse der einzelnen Standorte reagieren. Und das, ohne vor Ort sein zu müssen. Alle Daten können in Echtzeit abgerufen und gesteuert werden. Das spart Geld, fördert die Kundenbindung und erhöht die Transparenz und Sicherheit. Der Bargeld-Entsorgungsprozess inkl. aller Personalkosten und Bankgebühren sind in den vergangenen Jahren gestiegen, sodass bargeldloses Bezahlen nicht nur ein moderner und bequemer Bezahlvorgang ist, sondern sich mittlerweile auch deutlich rechnet. Darüber hinaus suchen immer mehr Unternehmen nach modernen Lösungen für die Betriebsgastronomie. Operator, die genau das bieten, können hier besonders punkten.

VR: *Welche Fehler sollten in diesem Bereich vermieden werden?*

A.P.: Natürlich kann auch schnell etwas schief gehen. Eine unzureichende Planung kann zum Beispiel dazu führen, dass die gewählte Lösung nicht für das eigene Gerät geeignet ist, nicht den Regularien des Landes entspricht oder andere Nachteile mit sich bringt. Auch mangelnde Schulung kann zum Problem werden. Mitarbeiter können die Systeme nur dann effektiv nutzen, wenn sie wissen, was sie tun. Daher sollten hier immer Zeit und Ressourcen investiert werden. Auch mangelnde Wartung oder Updates können dazu führen, dass die Programme nicht so effizient arbeiten, wie sie es könnten. Daher ist es uns besonders wichtig, unsere Kunden bei der Planung, Installation und späteren Wartung unserer Systeme zu unterstützen, damit diese Fehler gar nicht erst entstehen.

VR: *Wie sehen Ihre Prognosen für die Zukunft aus?*

A.P.: Die Nachfrage nach bargeldlosen Zahlungsmöglichkeiten steigt, daran wird sich so schnell nichts ändern. Auch das Automatenangebot und die Standorte ändern sich. Neben Bahnhöfen und öffentlichen Einrichtungen setzen vermehrt Unternehmen auf Vendinglösungen mit vollwertigen Mahlzeiten und gesünderen, frischen Produkten. Vor allem im Segment der Micro-Markets sehen wir eine große Zukunft: Immer mehr Kunden nutzen bereits unseren Venshop, sei es für die Betriebsverpflegung, oder für Selbstbedienungsläden zB. in Krankenhäusern oder Hotellobbys. Ich bin sehr gespannt, was die Zukunft hier noch bringen wird.

VR: *Wie wird sich die Branche im Bereich der digitalen Lösungen weiterentwickeln?*

A.P.: Hier könnten in Zukunft vor allem künstliche Intelligenzen, maschinelles Lernen und Cloud-Computing-Lösungen besonders interessant werden. Viele Lösungen auf dem Markt bieten bereits KI-gesteuerte Systeme, dieser Fortschritt ist nicht mehr aufzuhalten. Nun gilt es, diese für das eigene Unternehmen richtig zu nutzen, um noch flexibler und effizienter arbeiten zu können. Darüber hinaus wird die Kundenbindung immer wichtiger. Der Endkunde wünscht sich eine bessere Benutzererfahrung und mehr Individualität, auch am Automaten.

VR: *Gibt es Bereiche, in denen man Ihrer Meinung nach von der Konkurrenz lernen kann?*

A.P.: Der Austausch mit der Industrie kann immer von Vorteil sein. Der Blick nach links und rechts kann durchaus helfen, auf dem neuesten Stand zu bleiben und zu sehen, wie andere Marktteilnehmer arbeiten, mit ihren Kunden interagieren, Marketing betreiben oder worauf bei Produktinnovationen Wert gelegt wird. Auch wir als etabliertes Unternehmen halten uns hier auf dem Laufenden, um unseren Kunden die neuesten Innovationen anbieten zu können.

VR: *Was raten Sie der Branche?*

A.P.: Gerade im Bereich Telemetrie und Payment ist es wichtig, in zuverlässige Systeme zu investieren und auf Erfahrungen und Bewertungen zu hören. Außerdem ist es sinnvoll, sich an ein Unternehmen zu wenden, das „alles aus einer Hand“ anbietet. Nur ein einziger Ansprechpartner für alle Bereiche spart Geld und Nerven. Wir unterstützen Sie gerne mit der richtigen Lösung für Ihr Unternehmen, kommen Sie gerne auf uns zu.

VR: *Herr Papagiannakis, vielen Dank für das interessante Interview.*

Weitere Informationen unter:

S+M GmbH

Tel. +49 (0) 2431 96540

info@sm-gmbh.de

www.sm-gmbh.de