



Sitekiosk
protect | manage | show



Über Schneiders Bäckerei

Die Großbäckerei Schneider GmbH mit Hauptsitz in Netphen-Dreis-Tiefenbach fertigt täglich frische und qualitativ hochwertige Handwerksprodukte aus besten regionalen Rohstoffen und unter Verwendung von ausschließlich traditionellen Rezepten.

Seit der Gründung durch Herbert Schneider im Jahre 1957 in Siegen-Weidenau weiß das Unternehmen bis heute Tradition und Handwerkskunst geschickt für innovative Produkte und Dienstleistungen einzusetzen. Schneiders Bäckerei beschäftigt heute rund 650 Mitarbeiter an über 45 Standorten in Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz.

KUNDENREFERENZ

Schneiders Bäckerei digitalisiert den Verkauf Filialen mit sicheren und nutzerfreundlichen Bestell-Terminals ausgestattet

Schneiders Bäckerei plante, die Bäckerei als Ort für einzigartige Bestell-Erlebnisse zu gestalten. Dazu sollten Bestell-Terminals für mehrere Filialen eingerichtet werden. Ziel war es, die Kundenzufriedenheit zu verbessern und den Umsatz durch das SB-Angebot insgesamt zu steigern. Die Abbildung des komplexen Bestellprozesses der Bäckerei konnte durch den Einsatz der Kiosksoftware SiteKiosk gemeistert werden.

Die Herausforderung

Bäckereien sehen sich bei der Personalplanung oftmals mit der Schwierigkeit konfrontiert, Stoßzeiten mit hohem Kundenaufkommen flexibel mit zusätzlichen Mitarbeitern zu besetzen. Denn Warteschlangen schmälern das Käuferlebnis und sorgen für Unzufriedenheit beim Kunden.

Schneiders Bäckerei plante, den Bestellprozess in den Filialen mithilfe von freistehenden Bestell-Terminals am Point of Sale (POS) im Gastronomiebereich grundlegend zu verändern und so den wachsenden Andrang mit der Verfügbarkeit von Mitarbeitern in Einklang zu

bringen. Die Bäckerei beauftragte die Leadagentur Markenstürmer und PROVISIO mit dem Projekt. Die Selbstbedienungssoftware SiteKiosk wurde in neue Terminals implementiert, die das aktuelle Kassensystem als erweiterte Bestellzugänge ergänzen sollten.

„Die digitalen und kundenorientierten Bäckerei-Bestell-Terminals sollten im Einklang mit der Corporate Identity des Unternehmens stehen und ein positives Bestellerlebnis fördern“, sagt Helge Teichmann, Geschäftsführer der Werbeagentur.

Die Umsetzung

Zu Beginn des Projektes wurden wichtige Vorüberlegungen zur Logik des Bestellsystems sowie zur Anbindung der Terminals an das Kassensystem angestellt. Während Markenstürmer die Folierung der Hardware von Pyramid und des Inhalts im Corporate Design von Schneiders Bäckerei umsetzte, unterstützte PROVISIO als Experte für Kiosksoftware bei der Entwicklung des Bedienkonzeptes.

Die Entwickler integrierten im ersten Schritt zunächst eine Auswahl an Produkten, um das System zu testen: „Der Test zeigte schnell, dass die Software angepasst werden musste, um alle Nuancen einer Bestellung zu berücksichtigen, wie der Verkauf von halben Portionen. Diese waren nicht in der vorhandenen Kassensoftware abgebildet und wurden daher von den Mitarbeitern manuell eingegeben“, erklärt Martin Kurze, Business Development Manager bei PROVISIO.

„Um solchen Fehlbuchungen vorzubeugen, musste sich der Workflow an der Verkaufstheke also auch in der Logik der Selbstbedienungs-Terminals wiederfinden“, so Kurze.

Im Austausch mit dem Hersteller für Bäckereisoftware, der BBN Kassensystem GmbH, entwickelte das Team von PROVISIO in einem zweiten Schritt Schnittstellen für die Anbindung sowohl von Hard-

ware, wie Funkruf- bzw. Pagersystemen, als auch an das Kassensystem- und Warenwirtschaftssystem, um die kontinuierliche Datenpflege und -abfrage in und aus dem System zu ermöglichen. Warenbestände und Verfügbarkeiten konnten mit SiteKiosk fortan dynamisch übernommen und auf diese Weise von Schneiders Bäckerei bequem kontrolliert werden.

Ein entscheidender Vorteil ergab sich zudem für das Warenkorbsystem, das bei Speisen und Getränken nun gezielter auf individuelle Wünsche des Kunden eingeht, da es anderen Regeln folgt als das Standard-Kassensystem.

Ebenfalls flexibel verhält es sich mit Saisonangeboten, die nur zeitlich begrenzt zur Verfügung stehen oder standortspezifischen Waren, die nun entsprechend automatisiert ein- oder ausgeblendet werden können. Komplexe Kombinationen von Waren, wie die Zusammenstellung eines Frühstücks, werden unter Berücksichtigung von Verfügbarkeit und Kassenvorgabe angezeigt. Dabei genügt eine einzige Anpassung im Warenwirtschaftssystem – mühsame Änderungen am Terminal selbst entfallen somit.

Der anschließende Bezahlvorgang erfolgt bargeldlos über EC- oder Kundenkarte. Über letztere können Kunden ebenfalls Treuepunkte sammeln ►



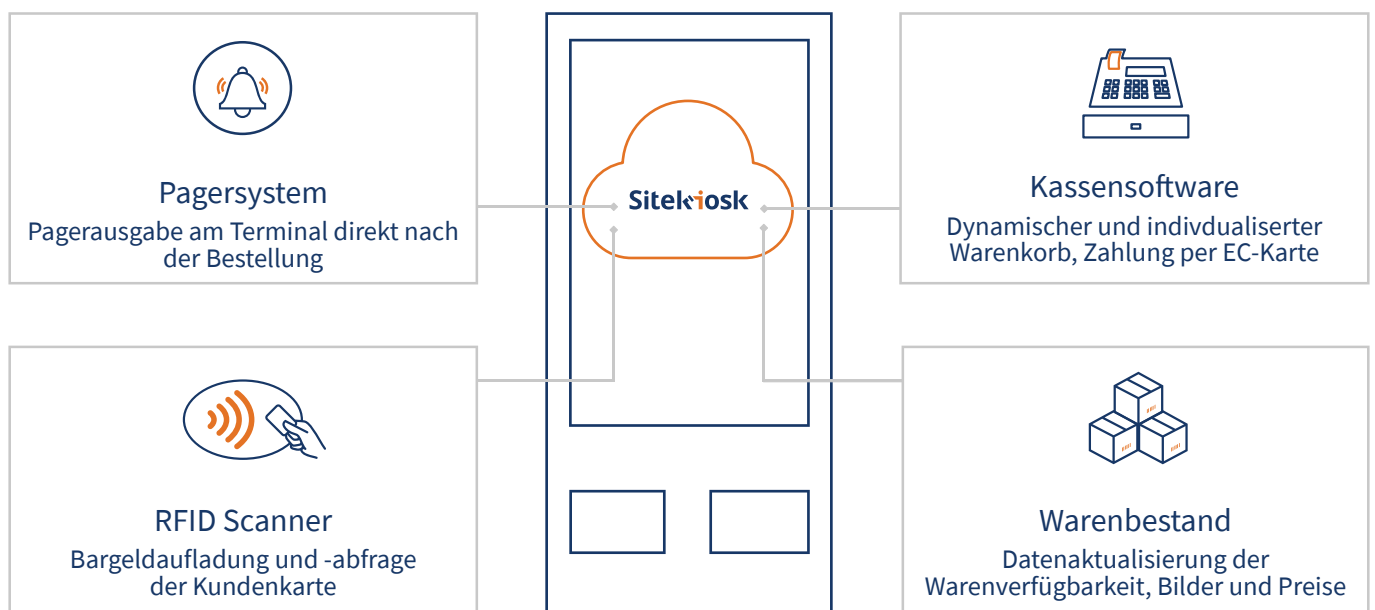
Die Vorteile von SiteKiosk für Schneiders Bäckerei:

- ✓ Manipulationsschutz der Bestell-Terminals
- ✓ Ausfallsicherheit
- ✓ Individuelle Anpassungsoptionen
- ✓ Attraktive Darstellungsoptionen dank CMS für Digital Signage
- ✓ Leichte Fernwartbarkeit
- ✓ Modulares Baukastensystem mit umfangreichen Features
- ✓ Support und Schulungen

oder ihr Guthaben bequem am digitalen Touchpoint aufladen, alles auf einer sicheren Software-Plattform.

„Mit SiteKiosk gewährleisten wir eine ausfallsichere, und mit Blick auf die Kasseneinheit, vor Manipulation geschützte Funktionalität der Anwendung. Wir haben in diesem Projekt eine optisch ansprechende und intuitive Bedienoberfläche geschaffen, die das Bestell-Terminal für den Kunden zum Erlebnis macht“, resümiert Martin Kurze.

Dieses positive Erlebnis bleibt auch nach Ladenschluss bestehen: Die Displays können zusätzlich als attraktive Schaufensterwerbung genutzt werden, welche die Außendarstellung der Bäckerei in moderner und digitaler Form stärkt. Mitarbeitende können sowohl Darstellung als auch Inhalte der SB-Terminals selbstständig vor Ort oder aus der Ferne ändern und anpassen.



Über PROVISIO

PROVISIO ist ein auf sichere Kioskanwendungen und Digital Signage spezialisiertes Softwareunternehmen mit Sitz in Münster und Miami (USA). Das Unternehmen entwickelt in Münster die Kiosksoftware SiteKiosk, welche für den ausfall- und manipulationssicheren Betrieb von Kiosksystemen eingesetzt wird.

SiteKiosk bietet umfassende Funktionen für die Fernüberwachung und -verwaltung der Geräte. Das integrierte Content-Management-System (CMS) ermöglicht die Erstellung und zentrale Verteilung digitaler Werbeinhalte sowie interaktiver Anwendungen. Die Funktionen werden ständig erweitert.

PROVISIO wurde 1996 gegründet und beschäftigt rund 25 Mitarbeiter. Dank seiner langjährigen Erfahrung ist das Unternehmen neben der schlüsselfertigen Software SiteKiosk ebenfalls Experte für die Umsetzung von individuellen und komplexen Kundenprojekten für mittelständische und große Unternehmen.

Die Perspektive

Die Warteschlangen im Thekenbereich werden mit den neuen Bestellsystemen zukünftig deutlich entzerrt und Mitarbeiter, die zuvor an der Kasse gebunden waren, können nun mehr Serviceleistungen erbringen. Den Kunden wird mithilfe der Kiosksoftware SiteKiosk eine sichere und interaktive Bestellalternative geboten.

„Das Rollout des ersten Bäckerei-Bestell-Terminals in Siegen-Weidenau war ein voller Erfolg, das Kundenfeedback war bisher äußerst positiv. Auf das Pilotprojekt folgen Kundenumfragen, um weitere Optimierungen am digitalen Touchpoint

für die Version 2.0 vorzunehmen“, so Teichmann.

Ebenso begeistert zeigt sich Philipp Schneider, Geschäftsführer von Schneiders Bäckerei: „Nicht nur die Kunden sind zufriedener, sondern auch unsere Mitarbeiter. Nebenbei steigern wir mit der digitalen Bestellbar unseren Umsatz im Gastronomiebereich und sichern uns als innovative und traditionsbewusste Bäckerei einen Wettbewerbsvorteil.“

Im Anschluss an die erfolgreiche Pilotphase ist bereits geplant, weitere Filialen der Großbäckerei mit den Bestell-Terminals auszustatten.

