



Sechs Gründe, warum Selbstbedienungs-Kioske Ihr Unternehmen nach vorne bringen

Kunden wollen es bequem und das kaufen, was sie wollen und wann sie wollen - mit oder ohne Interaktion der Mitarbeiter. Mit SB-Touchscreen-Kiosken können Unternehmen einen kontaktlosen Service anbieten, der für zufriedene und wiederkehrende Kunden sorgt. Sechs Ansätze, die Ihnen zeigen, wie Elo Selbstbedienungs-Kioske Ihren Geschäftserfolg nachhaltig sichern.

elo

01

Operative Effizienz

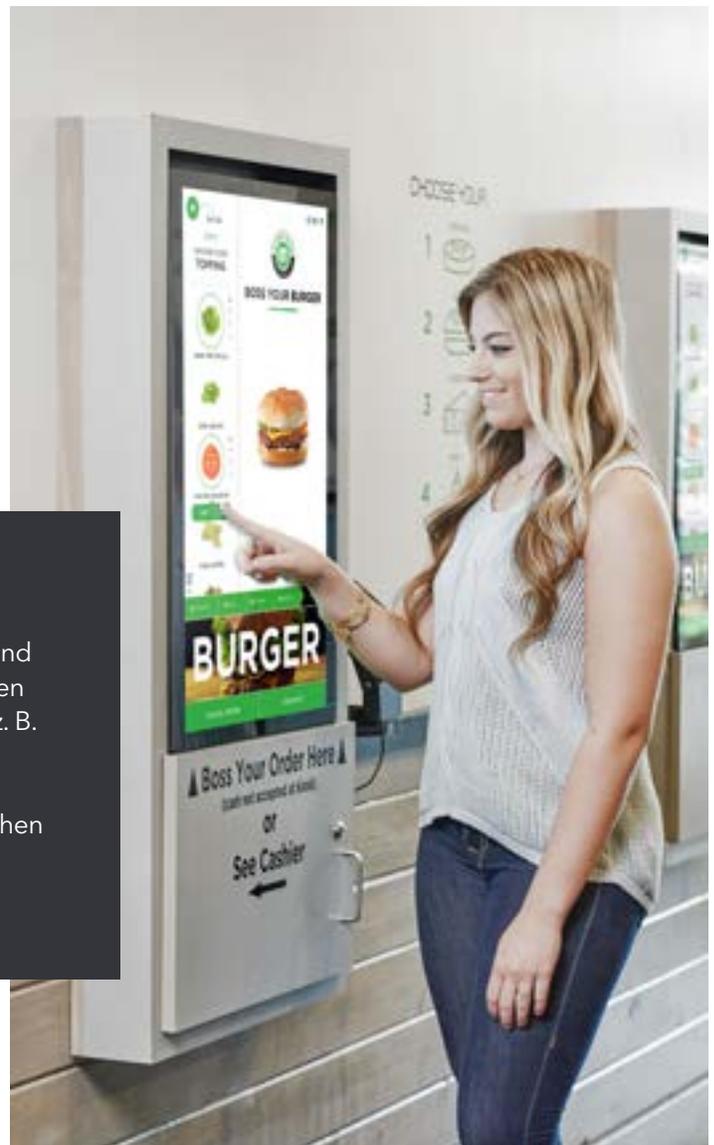
Laut einer Studie des Harvard Business Review verlassen 45 Prozent der Kunden Warteschlangen aufgrund von Wartezeiten. Das hat oft nicht nur eine vertane Verkaufschance zur Folge, sondern geht möglicherweise mit dem Verlust des Kunden einher. Kunden sollte daher in Stoßzeiten eine Ausweichmöglichkeit geboten werden: Ein SB-Kiosk mit Touchfunktion ist die Lösung – beim Ticketkauf fürs Kino, Konzert oder bei Sportevents, beim Lösen von Fahrkarten bis zum Shoppen, Bestellen oder Einchecken.

Untersuchungen haben gezeigt, dass SB-Kioske die Wartezeiten von Kunden in Schlangen reduzieren. So verzeichneten Fluggesellschaften nach der Installation eines SB-Kiosks eine Reduzierung der Abfertigungszeit von 60 Sekunden pro Passagier. Restaurants gaben wiederum an, dass sich mit Kiosken die Zeiten zur Aufnahme von Bestellungen um beinahe die Hälfte verkürzten. Aus einer Studie des Harvard Business Review ging ebenfalls hervor, dass Fastfood-Ketten, die SB-Kioske einsetzten, ihren Servicezeitaufwand ausreichend reduzieren konnten, [um ihren Marktanteil um 1 bis 3 Prozent zu steigern](#).

Ein weiterer Vorteil: Während Kunden die SB-Kioske nutzen, können Mitarbeiter mit Kunden interagieren und sich anspruchsvolleren Aufgaben widmen. Auf diese Weise lassen sich Wartezeiten reduzieren und gleichzeitig der Kundenservice verbessern.

Wussten Sie das?

Touchscreens helfen Ihnen dabei, Ihre Kundenbindung und Wettbewerbsposition zu verbessern. Wie? Zeigen Sie Ihren Kunden Videos, Werbung oder interessante Fakten, wie z. B. „Wir verwenden ausschließlich Biofleisch von regionalen Bauern“. Außerdem können Touchscreens der Kundentransaktion einen ganz persönlichen Touch verleihen – geben Sie Kunden die Möglichkeit ihre Burger zu personalisieren oder für ihre neuen Sneaker ein eigenes Muster auszuwählen.





02

Kundenverhalten im Wandel

SB-Lösungen mit Touchfunktion wirken sich positiv auf das Verhalten und Handeln von Kunden aus. Sie bauen Hemmschwellen ab und regen Kunden dazu an, mehr auszugeben. Aus den Forschungsergebnissen der Duke University und der National University of Singapore ging Folgendes hervor: Sobald ein Spirituosengeschäft SB-Kioske aufstellte, verzeichnete es bei Produkten mit schwer auszusprechenden Namen eine Umsatzsteigerung von 8,4 Prozent. Die Kunden hatten nicht länger die Befürchtung, von Mitarbeitern missverstanden zu werden.

Ein zusätzlicher Vorteil: Ein Kiosk lässt keine Upselling-Chance ungenutzt. Touchscreen-Kiosksysteme sind so programmiert, dass sie ohne Fehler Upselling- und Cross-Selling-Möglichkeiten anbieten, ohne dabei aufdringlich zu wirken. Fastfood-Anbieter, Restaurantketten sowie Theater- und Kinobetreiber, die Ihren Kunden die Möglichkeit boten,

Bestellungen und Reservierungen über eine SB-Lösung vorzunehmen, verbuchten eine Steigerung von 20 bis 30 Prozent bei Bestellungen oder Ticketverkäufen.

Ryan Buell, Forscher an der Harvard Business School, untersucht die Schnittstelle zwischen operativem Geschäft und Kundenverhalten. Er vermutet, dass Menschen sich weniger schuldig fühlen, wenn sie an einem Kiosk ein übergroßes Getränk bestellen oder noch einen Nachtisch hinzufügen. Dies erklärt, warum Fast-Food-Ketten beobachtet haben, wie Kunden mehr Zusatzprodukte auswählten, wenn sie von einem Kiosk dazu aufgefordert wurden. Eine große Burgerkette fand zudem heraus, dass 20 Prozent der Kunden, die ursprünglich auf ein Getränk verzichten wollten, auf das Angebot vom Kiosk eingingen und doch eines bestellten.

03

Einfache Bedienung - intuitiv und ohne Schulung

Viele Unternehmen zögern bei der Installation von SB-Kiosken, da sie glauben, dass diese Mitarbeiterschulungen, zusätzliche IT-Teams zur Integration der Software und zusätzliche Kosten für regelmäßige Updates erfordern. Moderne SB-Kiosksysteme lassen sich jedoch nahtlos in Unternehmen integrieren, da Programmierung und Aktualisierung über einen zentralen Server zur Geräteverwaltung erfolgen - diese Arbeit erfordert nicht einmal den Besuch von Technikern.

Und die Kunden? Die meisten schauen bis zu 250 Mal am Tag auf ihr Handy. Wenn sie aufgefordert werden, auf einen größeren Bildschirm zu tippen, um Entscheidungen zu treffen, geschieht dies in der Regel ohne Probleme. Darüber hinaus sind SB-Kioske flexible Lösungen, die mit Touchscreens in allen Größen und Formaten erhältlich sind und sich durch einfach zu bedienende Technologie, helle Bilder und benutzerfreundliche Anwendungen auszeichnen. Das Berühren von Symbolen erscheint selbst für Kunden, die den Umgang mit Computern nicht gewohnt sind, intuitiv und macht Spaß.



Wussten Sie das?

Android ist das führende Betriebssystem bei der Bereitstellung und Verwaltung von Geschäftsanwendungen, die auf Selbstbedienung ausgelegt sind. [Android](#) ist weit verbreitet und viele Verbraucher sind mit der Benutzeroberfläche vertraut. Das einfach zu bedienende Betriebssystem gewährleistet zudem eine kostengünstige Implementierung und ermöglicht auf lange Sicht flexiblere Einsatzmöglichkeiten.

04

Kiosksysteme als Umsatztreiber

SB-Touchscreen-Kioske lassen sich nahtlos mit den anderen Sales Touchpoints einer Marke oder eines Geschäfts verbinden. Eine bekannte Profi-Fußballmannschaft ließ Kioske installieren, um Fans den Kauf von Mannschaftstrikots im Stadion zu ermöglichen. Dank des hohen Besucheraufkommens sorgten die Kioske im Stadion für noch mehr Umsatz. Fans mussten nur noch zum Kiosk gehen und ihr Spontankauf wurde ihnen direkt nach Hause geliefert.

Auch der Fanshop in der Innenstadt erfreute sich weiterhin großer Beliebtheit. Das ist nicht weiter erstaunlich, denn Untersuchungen zeigen, dass mehr Kanäle auch mehr Umsatz bringen. Laut einer BRP-Studie gaben Multi-Channel-Käufer im Vergleich zu Single-Channel-Kunden im Durchschnitt 4 Prozent mehr bei jedem Einkauf im Geschäft und 10 Prozent mehr online aus. Aus einer kürzlich durchgeführten Studie geht auch hervor, dass 60 Prozent der Käufer Geschäfte häufiger besuchen würden, wenn Self-Service-Lösungen verfügbar wären. Insbesondere bei Millennials zeigt sich dieser Trend, denn sie empfinden das Anstehen an der Kasse und den Umgang mit Kassenspersonal oft als lästig.



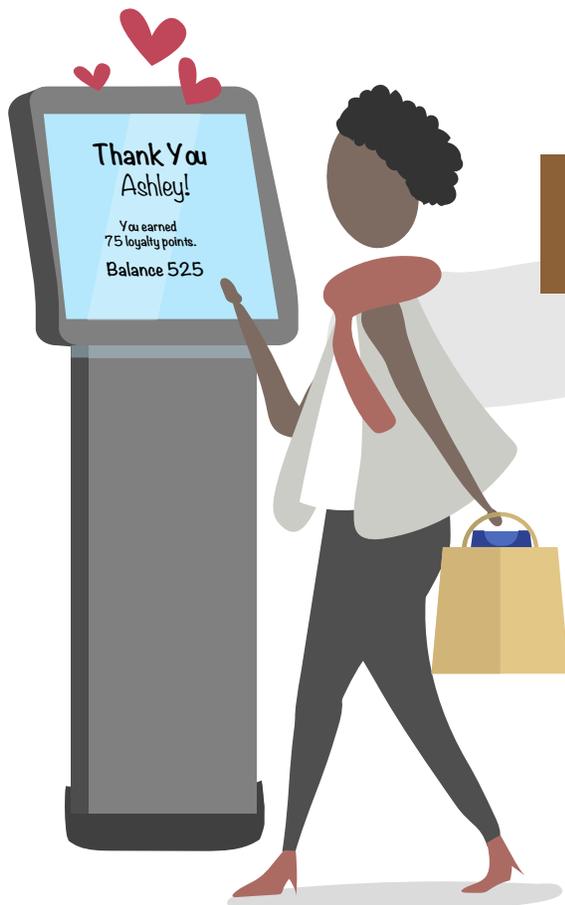
Wussten Sie das?

Im Vergleich zu Apps liefern SB-Touchscreen-Kioske eine sichtbare Erinnerung, eine physische Aufforderung zum Kauf oder zum Handeln, ohne dass Kunden wertvollen Platz auf Smartphones opfern müssen.

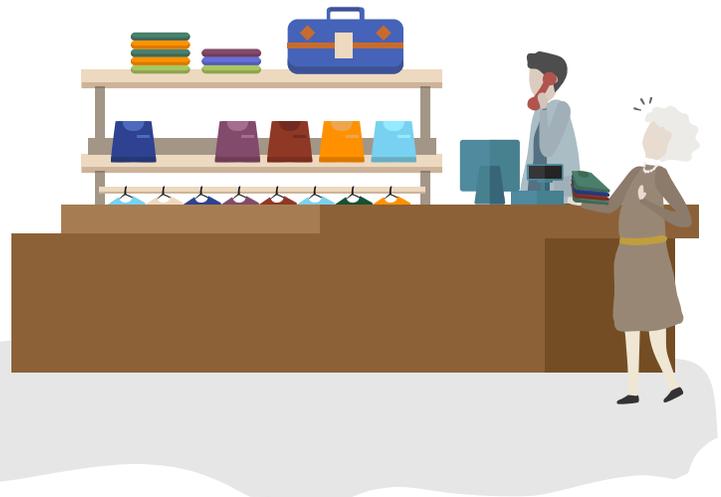
05

Interaktive Erlebniswelten zur Kundenbindung

SB-Kioske mit Touchfunktion erlauben nicht nur das Upselling von Produkten, sondern liefern zusätzliche Insights in Ihre Marke und Produkte. Kiosksysteme bieten einzigartige Möglichkeiten, um Kunden zu erreichen und ihnen das Gefühl zu geben, etwas Besonderes zu sein. Dank Gesichtserkennungssoftware und Kundenkarten lernen SB-Touchscreen-Kioske Ihre Kunden „persönlich“ kennen. So könnte beispielsweise ein Kiosk automatisch einen Stammkunden identifizieren und die von ihm angegebenen sowie die impliziten Geschmäcker und Vorlieben verstehen. Das macht smarte Kioske zu einem leistungsfähigen Verkaufsinstrument für den Einzelhandel.



Ein weiterer Pluspunkt liegt in der Gamifizierung, die das Einkaufen zum Wettbewerb machen kann. Durch das Einlesen von Kundenkarten oder das Scannen von Handys am Kiosk können Kunden Punkte sammeln, die zu Rabatten und individuellen Verkaufsmöglichkeiten führen. Das Ergebnis? Stärkere Markentreue bei steigenden lokalen Verkaufszahlen.



Kunden erwarten heutzutage ein konsistentes kanal- und geräteübergreifendes Einkaufserlebnis – im Web, mobil und im Laden. Bei SB-Geschäften erweitert sich das Markenerlebnis durch die Verschmelzung von Online-Shop und physischem Ladengeschäft. Kiosksysteme bieten Kunden Zugriff auf das gesamte Sortiment, detaillierte Produktinformationen, [Preisüberprüfungen](#) und Empfehlungen, unabhängig davon, was im jeweiligen Geschäft vor Ort erhältlich ist.

06

Sicherheit und Schutz für Mitarbeiter und Kunden

SB-Kioske sorgen für mehr Sicherheit für Mitarbeiter und Kunden - unabhängig davon, ob während einer globalen Pandemie oder mitten in einer typischen Grippezeit. Abstand halten wird ganz einfach: Die Kioske mit Edge-to-Edge-Display sind **leicht zu reinigen** und können problemlos zwei Meter voneinander entfernt aufgestellt werden. So geht „Social Distancing“ ganz elegant. Darüber hinaus ist dank Selbstbedienung keinerlei menschliche Interaktion mehr nötig.

Eine aktuelle [Verbraucherumfrage von Shekel](#) ergab, dass 75 Prozent der Käufer beim Wocheneinkauf Self-Checkout-Optionen bevorzugen. Laut dem promovierten Lebensmittelwissenschaftler der Rutgers University [Donald Schaffner](#) bietet die Self-Checkout-Lösung auch mehr Sicherheit. Kunden berühren zwar mehr Oberflächen, verringern aber auch den persönlichen Kontakt mit dem Personal und halten gleichzeitig einen Sicherheitsabstand zu anderen Kunden ein, die in der Schlange stehen.

Investition in den Erfolg

Selbstbedienungsterminals mit Touchscreen sind eine gezielte Investition, um den Umsatz zu steigern, Wartezeiten deutlich zu verkürzen, Mitarbeiter bei der Optimierung von Zeit und Aufwand zu unterstützen und den Kundenservice zu verbessern. Sie beseitigen auch Hindernisse und ermöglichen es Kunden, ihr eigenes Einkaufserlebnis zu schaffen. Selbstbedienungskioske sind ein wichtiger Faktor für die erfolgreiche Zukunft jedes Unternehmens.





Über die Touchscreen-Lösungen von Elo

Als ein weltweit führender Anbieter von interaktiven Lösungen ist Elo überall präsent: Die Touchscreen-Lösungen sind rund um den Globus anzutreffen, in einer Vielzahl von vertikalen Märkten und Anwendungen. Bis heute hat Elo Touch Solutions mehr als 25 Millionen Systeme in über 80 Ländern der Welt installiert. Alle 21 Sekunden wird durchschnittlich irgendwo auf der Welt ein neuer Elo-Touchscreen installiert. Dank einer einheitlichen Architektur und dem breiten Portfolio ermöglichen wir von Elo unseren Kunden eine einfache Auswahl, Konfiguration, Verbindung und Steuerung ihrer Lösung und schaffen so ein einzigartiges Erlebnis.

Wählen Sie Ihre Lösung: Unser Sortiment umfasst All-in-one-Systeme, [Open-Frame-Monitore](#) und [Touchscreen-Monitore](#) von 7 bis 65 Zoll. Schaffen Sie individuelle Lösungen im Handumdrehen: Zahlreiche Möglichkeiten eröffnet Ihnen Elo Edge Connect durch die große Auswahl an [Zubehör](#). Für eine einfache Verbindung und Steuerung sorgt [EloView®](#), eine sichere, Cloud-basierte

Plattform für Android-Geräte. EloView ermöglicht die sichere Bereitstellung und Verwaltung eines großen Netzwerks interaktiver Systeme, mit denen Betriebskosten gesenkt und gleichzeitig Betriebszeit und Sicherheit erhöht werden können.

Dank der fast 50-jährigen Erfahrung in der Touchscreen-Branche liefern die Touchscreen-Lösungen von Elo stets ein optimales Toucherlebnis. Sie sind speziell für den Einsatz in kommerziellen und öffentlichen Bereichen konzipiert und für eine lange Lebensdauer ausgelegt. Elo legt den Schwerpunkt auf die vertikalen Märkte wie den Einzelhandel, das Gastgewerbe, das Gesundheitswesen, die Industrie und Unternehmen. Elo-Touchscreens begleiten unsere Kunden durch den Alltag und werden in vielen Bereichen eingesetzt - wie in [Self-Service-Kiosken](#), POS-Terminals, interaktiven Digital-Signage-Lösungen, Spielautomaten, Point-of-Care-Displays sowie im Gesundheits- und Transportwesen.

Erfahren Sie mehr unter Elotouch.de

Tel. +32 (0) 16 70 45 00

EMEA.Sales@elotouch.com

The logo for Elo, featuring the word "elo" in a bold, lowercase, sans-serif font. The letter "e" is white with a blue horizontal bar above it, while the letters "l" and "o" are solid black.