

## SUCCESS STORY



*"M&S hat mit dem Polytouch® 32" CLASSIC das fortschrittlichste Selfservice-Terminal im Feld. Die Leistungsreserven des Systems garantieren Zukunftssicherheit für viele Jahre."*

Christian Jeske, Marketingleiter, Pyramid Computer

All the best case studies & customer success stories  
Den Kunden von Marks and Spencer eröffnen Selfservice-Terminals von Polytouch® neue Dimensionen des Einkaufens.

## Der interaktive Polytouch® 32" CLASSIC bringt Multichannel-Shopping in den Laden

Der technologische Fortschritt ermöglicht Displaysteuerung durch Gesten. Damit hält das interaktive Kioskterminal seinen Einzug in den stationären Einzelhandel!

Von der Suche nach dem gewünschten Artikel bis hin zu Produktvorschlägen auf der Grundlage früherer Einkäufe - die Möglichkeiten für digitale Displays mit interaktiven Funktionen sind nahezu unbegrenzt. In den Jahren 2012 und 2013 haben

der britische Einzelhändler die Bekanntheit und Nutzung seines Online-Shops M&S Direct steigern und dabei insbesondere Instore-Kunden ohne Smartphone ansprechen. Deshalb entwickelte das Unternehmen einen Multichannel-Ansatz, der

**"Unsere Kioske tragen dazu bei, dass Selbstbedienung zum reinen Vergnügen wird. Polytouch® Terminals ziehen Kunden magisch an. Sie sind erstaunlich kompakt und passen in jedes Ladendesign."**

Christian Jeske, Marketingleiter, Pyramid Computer

sich Pyramid Computer und Wincor Nixdorf zusammengetan, um für das führende britische Einzelhandelsunternehmen Marks and Spencer (M&S) ein interaktives, digitales All-in-One-Multitouch-Kiosksystem auf Basis einer Intel®-Architektur zu schaffen: den Polytouch® 32" CLASSIC.

### Größere Auswahl und Bequemlichkeit in-store

M&S hat über 700 Filialen im Vereinigten Königreich und mehr als 350 im Rest der Welt. Wie fast jeder große Einzelhändler kann M&S nicht den gesamten Warenbestand in seinen Filialen physikalisch verfügbar machen. Dennoch sollten Kunden in-store Zugriff auf das gesamte Portfolio erhalten. Darüber hinaus wollte M&S die Bequemlichkeiten des Online-Einkaufens auf die Ladenfläche bringen. Das Unternehmen stellte fest, dass lange Warteschlangen an den Kassen zu weniger Umsatz führen. Eine weitere Erkenntnis von M&S: Kunden nehmen von einem Einkauf Abstand, weil sie die erworbenen Artikel auf ihrer weiteren Shoppingtour nicht mit sich führen möchten. Schließlich wollte

die Sichtbarkeit seines Online-Geschäfts in den Filialen erhöht und dort einen wesentlich schnelleren und komfortableren Einkaufsprozess mit optionaler Lieferung nach Hause ermöglichen.

„Das Kundenverhalten geht heute zweifelsohne in Richtung Multichannel“, sagt Laura Wade-Gery, Executive Director, Multichannel E-Commerce bei Marks & Spencer. „Um dem gerecht zu werden, müssen wir den stationären Handel so umbauen, dass sich in ihm vieles, wenn nicht alles, um Customer Experience und Customer Service dreht.“

### Mit Selfservice-Technologie Neuland betreten

Das Ziel von M&S ist es, durch den Einsatz modernster Kioskterminals die erste Adresse für Mode und Wohnen zu werden, sowohl in den Filialen als auch im Internet zu verkaufen und sich bis 2015 zum weltweit fortschrittlichsten Unternehmen unter den großen Einzelhändlern zu wandeln. Das Unternehmen wusste, dass es seine ehrgeizigen Ziele nur mit den richtigen Technologiepartnern errei-

# PYRAMID



## Mit Selfservice-Technologie Neuland betreten

chen konnte. Es bedurfte eines Teams erfahrener Multichannel-Experten, die in der Lage waren, für die technikaffinen Kunden von heute modernste Selfservice-Terminals zu entwickeln.

M&S wandte sich an den Multi-Touch-Kiosk-Hersteller Pyramid Computer und an Wincor Nixdorf, den Anbieter von Handels- und Bankenlösungen. Beide Partner schufen auf Basis des Polytouch® 32" CLASSIC ein Multitouch-System, das sämtliche Anforderungen von M&S passgenau erfüllt.

Mit dem Ziel, den Umsatz in den Geschäften und die Interaktion mit der M&S-Website zu steigern, können die Kunden nun an den Terminals in den Geschäften online Produktinformationen abrufen und den Webshop nach Artikeln durchstöbern. Auf diese Weise wird das gesamte M&S Portfolio ins Geschäft gebracht, das damit den Kunden eine sehr viel größere Vielfalt an Produktgrößen und -stilen erschließt – und das mit nur einem Fingertipp.

### Modernste Hardware für modernste Terminals

Das kapazitive Display des Polytouch 32" CLASSIC reagiert auf 20 gleichzeitige Bediengesten. Damit ist das Kiosksystem die ideale Plattform für interaktive Anwendungen. Jedes Terminal verfügt über einen Barcode-Scanner, einen Thermodrucker und ein NFC-Reader.

Die Kunden bezahlen in Eigenregie am Terminal und nehmen ihre Einkäufe einfach mit oder lassen sie nach Hause liefern. Der CLASSIC ist das erste All-in-One-Terminal, das mit PCI DSS- und VISA-zertifiziertem Chip- und PIN-Payment die Kunden vor Skimming schützt.

Unter der Haube wird der Polytouch 32" CLASSIC von einem Intel® Core™ i7-Prozessor angetrieben. Das System enthält außerdem eine Intel® HD 4000 on Chip Prozessorgrafikkarte und ein Intel® Solid-State-Laufwerk. Erst das Zusammenspiel der drei Komponenten bringt die Performance, die es zur latenzfreien Echtzeitverarbeitung der

Daten in dem interaktiven Kiosksystem bedarf.

Die Kioske nutzen auch die Intel® Active Management Technology (Intel® AMT). So kann die gesamte Kioskflotte über eine einzige Konsole verwaltet werden. Zusätzliches Personal in der IT-Abteilung von M&S ist deshalb nicht erforderlich.

### So macht Einkaufen im Geschäft Spaß

Der Polytouch® 32" CLASSIC ist die Multichannel-Lösung für eine innovative und interaktive Customer Experience. M&S geht davon aus, dass der Technologiesprung dazu beiträgt, die Besucherzahlen in den Geschäften und die Umsätze signifikant zu steigern. Den Kunden ist es nun möglich, nahtlos die Shoppingkanäle zu verbinden, sicher und schnell zu bezahlen, Warteschlangen zu vermeiden und sogar die Lieferung des Einkaufs nach Hause zu veranlassen.

Die Kioske wurden zunächst im M&S High Street Store in London installiert. Der Erfolg führte zur Installation von weiteren 700 Polytouch® Kiosken in Geschäften im gesamten Vereinigten Königreich und in Frankreich. Es handelt sich um eines der größten Selfservice-Projekte, das bisher von einem Unternehmen durchgeführt wurde.

Das Potential der Kioske ist groß und M&S freut sich darauf, mit ihnen seine Instore-Innovationen fortzusetzen. Ein wichtiger Schritt auf dem Weg ist der Einsatz der Terminals für zukünftige Marketingkampagnen, z. B. für die Einlösung von Gutscheinen, die Verwaltung von Kundenkarten und vieles mehr. „M&S hat mit dem Polytouch® 32" CLASSIC das fortschrittlichste Selfservice-Terminal im Feld. Die Leistungsreserven des Systems garantieren Zukunftssicherheit für viele Jahre“, sagte Christian Jeske, Marketingleiter bei Pyramid Computer. „Es wird einfach sein, zukünftige Änderungen umzusetzen und so den Return on Invest über viele Jahre zu sichern.“

## Über die Technologieanbieter

**Pyramid Computer.** Die Pyramid Computer GmbH mit Sitz in Freiburg ist seit mehr als 25 Jahren auf die Entwicklung und Produktion von kundenspezifischen IT-Systemen spezialisiert: für den professionellen Einsatz in verschiedenen Branchen, mit besonderem Schwerpunkt auf maßgeschneiderten Hardwarelösungen und Dienstleistungen.

**Wincor Nixdorf.** Wincor Nixdorf ist in 130 Ländern der Welt vertreten und zählt zu den weltweit führenden Anbietern von IT-Lösungen und -Services für Retailbanken und Handelsunternehmen. Der Schwerpunkt des Unternehmensportfolios liegt auf der Optimierung von Geschäftsprozessen.