



Fotos: ©Pyramid

SIEBEN FRAGEN AN... ...Josef Schneider

Josef Schneider, Geschäftsführer der Pyramid Computer GmbH, spricht über Hybrid-Modelle, die Interaktion zwischen Mensch und Maschine und den bevorstehenden Börsengang seines Unternehmens:

1 Mit welcher Technologie haben Sie Ihren letzten Einkauf im Einzelhandel getätigt?

Als Geschäftsführer eines Unternehmens für Selfservice-Technologien und als gelernter Ingenieur suche ich natürlich die digitale Customer Experience. Nicht immer habe ich Erfolg, denn nicht nur beim Self Check-out hinkt Deutschland hinterher. In Europa gibt es über 120.000 SCOs, aber nur drei- oder viertausend davon stehen in Deutschland. Mein letzter Einkauf verlief also in recht konventionellen Bahnen. Selbstverständlich habe ich bargeldlos bezahlt. Das tue ich auch dann, wenn es sich um Mini-Beträge handelt. Ich schätzte diese Annehmlichkeit sehr, die sich seit letztem Jahr auch in kleineren Geschäften durchsetzt. Schade, dass es dazu einer Pandemie bedarf.

2 Welche Innovation im Bereich Digitalisierung/KI hat Sie zuletzt besonders beeindruckt?

Vor ein paar Monaten kam ich in die Verlegenheit, auf die Schnelle einen französischen Text abliefern zu müssen. Die immensen Fortschritte auf dem Gebiet der automatisierten Übersetzung auf Basis von künstlicher Intelligenz haben mich total überrascht. Ich bin überzeugt, dass auch für den Einzelhandel die KI in naher Zukunft richtungsweisend sein wird. Ich denke an die intelligente Auswertung von Bewegungsdaten im LEH oder im Fashion Retail an die visuelle Analyse des Kunden, zum Beispiel nach Alter und Geschlecht, beim Betreten der Fläche, um ihm passende Werbebotschaften ausspielen zu können.

Unser Interviewpartner: Josef Schneider

Josef Schneider ist Geschäftsführer der Pyramid Computer GmbH. Er begann seine Karriere 2004 bei der ContiTech AG und setzte sie im Bertelsmann-Konzern (Unternehmensbereich Arvato) fort. Von 2008 bis 2014 restrukturierte Josef Schneider den elterlichen Familienbetrieb, danach leitete er Unternehmen der Schweizer Diethelm Keller Gruppe. Im September 2019 übernahm Schneider bei Pyramid die Geschäftsführung. Er richtete den Auftritt des Unternehmens und seiner Marken AKHET® und Polytouch® komplett neu aus.

3 Skizzieren Sie bitte die Philosophie Ihres Unternehmens in einigen wenigen Sätzen.

Als mittelständisches Unternehmen sind wir in der Lage, flexibel auf die Anforderungen, Wünsche und Bedarfe unserer Kunden zu reagieren. Wir sind kein Riesentanker, bei dem jede Kursänderung dauert, sondern ein wendiges Schnellboot, das sich rasch auf sein Ziel ausrichtet und es in kürzester Zeit erreicht. Letztes Jahr haben wir exklusiv für einen Branchenriesen im LEH eine Kiosklösung innerhalb von nur fünf Monaten entwickelt: von null auf 100 in nicht einmal einem halben Jahr. Wir sind auch deshalb so zügig unterwegs, weil wir jedem Kunden gut zuhören. Wir wissen also genau, was er möchte und können entsprechend geradlinig entwickeln und herstellen. Auch das spart Zeit.

4 Was plant Ihr Unternehmen als Nächstes, was steht auf Ihrer Agenda 2021?

Ganz oben auf der Agenda steht der Abschluss unseres Börsengangs, ebenso das stärkere Engagement im LEH. Teil der Strategie ist ein neuer Kiosk, den wir gerade lancieren. Er ist sozusagen die Quintessenz der Erfahrungen aus dem gerade erwähnten Projekt mit dem Big Player. Und wir werden uns im Bereich Paging und Lokalisierung runderneuern. Hier haben wir uns ein Upgrade verordnet, von dem auch unsere Kunden und Partner profitieren. Wir sind gerade mit den letzten Vorbereitungen zur Vorstellung der neuen Lösungen beschäftigt.

5 Was konkret sind Ihre persönlichen Wünsche und Visionen?

Pyramid deckt in Sachen Selfservice-Technologie die gesamte Prozesskette ab: alle digitalen Kontaktpunkte bei der automatisierten Interaktion zwischen Mensch und Maschine und das nachgelagerte Zusammenführen der Daten und ihrer Verarbeitung auf zentralen Servern. Wir sind also sehr gut aufgestellt und deshalb strebe ich mit und für Pyramid die Marktführerschaft an. Mein zweiter großer Wunsch ist es, mit Pyramid mehr Lebensqualität zu schaffen. Damit meine ich nicht nur Verbesserungen in der Customer Experience, sondern auch Arbeiterleichterungen für die Beschäftigten überall dort, wo unsere digitalen Lösungen zum Einsatz kommen.

6 Welche Herausforderungen gilt es in der Branche aktuell zu meistern?

Schauen wir erst mal auf eine andere Branche: Im Jahr 2019 wurden gesetzlich Krankenversicherte in Deutschland zur Digitalisierung im Gesundheitswesen befragt: 73% wünschen sich die Möglichkeit zur Online-Terminbuchung, 66% sind offen für den digitalen Impfpass und 86% für die digitale Patientenakte. Das heißt doch, dass die Patienten die Vorteile, die ihnen aus der Digi-

talisation des Gesundheitswesens erwachsen, erkannt haben! Diese Erkenntnis steht bei vielen Kunden des Einzelhandels noch aus. Um das zu ändern, sollte der Handel das Thema Digitalisierung aktiver angehen, das heißt, den Kunden vermehrt die Möglichkeit geben, mit den neuen Technologien durch eigene positive Erfahrungen Freundschaft zu schließen und so ihre Vorteile zu erkennen. Das würde die Akzeptanz in allen Altersgruppen für die Digitalisierung des Point of Sale und Point of Service erhöhen. Dieser Fortschritt wäre eine Win-Win-Situation für beide: für Kunde und Einzelhändler.

7 Auf welches Pferd sollte ein Einzelhändler in diesen Zeiten Ihrer Meinung nach unbedingt setzen?

Die Qualität der Customer Journey wird zum wesentlichen Differenzierungsmerkmal im Einzelhandel. Um den Kunden auf seiner Reise zu begeistern, bedarf es mehr als nur des Self Check-outs am Ende. Der SCO-Kiosk kann nur der letzte Touchpoint sein, das Tüpfelchen auf dem i. Zu den Touchpoints davor können Terminals zählen, die dem Kunden Produktinformationen präsentieren oder ihm anhand seines Einkaufszettels den optimalen Laufweg zu den einzelnen Artikeln berechnen. Wichtig sind auch Omnichannel-Lösungen, um aus

dem Gesamtsortiment Artikel on top zu ordern, die im Store nicht verfügbar sind, und sich nach Hause liefern zu lassen. Ich denke, dass Händler mit einem Hybrid-Modell, also einem Mix aus In-store- und Online-Welt besonders gut für die Zukunft aufgestellt sind. ●

Das Unternehmen: Pyramid Computer GmbH

Pyramid Computer ist ein führender Entwickler und Hersteller von kundenspezifischen Hardware-Lösungen. Diese umfassen interaktive Kioske, Serverplattformen für Network & Security-Anwendungen sowie IPCs und Imaging-Lösungen. 1985 gegründet, ist Pyramid Computer heute der weltweit führende Hersteller von Self-Service Kiosken für Restaurants - über 40.000 Kioske wurden an namhafte globale Unternehmen ausgeliefert. Kundennähe, Flexibilität, Modularität kombiniert mit Innovation garantieren minimale Markteinführungszeiten und Best-in-Class-Lösungen für den schnell wachsenden Markt der digitalisierten Marktplätze.

Anzeige

let's make payment happen

CCV

Get an App ahead!

Passgenaue und individuelle Lösungen direkt und on-demand am PoS installieren.

Mehr erfahren unter www.ccv.eu/de/android