PYRAMID

All the best case studies & customer success stories
AVERSI - Der Polytouch® 32“ PASSPORT in Apotheken

SUCCESS STORY

Der Polytouch® 32“ PASSPORT in Apotheken

Aversi ist Georgiens größte Apothekenkette. In immer mehr Filialen schaffen Selbstbedienungsterminals von Pyramid Computer Mehrwerte für Kunden und Mitarbeiter.

Herausforderung

In Apotheken ist Zeit für das Personal ein kostbares Gut. Der Spagat zwischen dem Kerngeschäft - der Versorgung der Kunden mit pharmazeutischen Waren und Dienstleistungen - und den verkäuferischen Tätigkeiten des Abrechnens und Kassierens ist schwierig.

Wie erhalten Mitarbeiter mehr Zeit für die Beratung zu Medikamenten, zum Medikamentationsmanagement, zu Vorsorgemaßnahmen und zur Durchführung von Gesundheitstests?

Die Hauptaufgabe des Apothekers und seiner Mitarbeiter ist die Aufklärung der Kund*innen über die Wirkung von Arzneimitteln und Medizinprodukten. Zum Kerngeschäft gehören auch die Herstellung individueller Rezepturen, die Abgabe von Hilfsmitteln und Bringdienste für Personen, die ihre Wohnung nicht verlassen können. Für diese wichtigen Aufgaben bleibt oft wenig Zeit, weil Personal knapp ist oder sehr viele Kund*innen auf Beratung oder aufs Abkassieren warten. Vor diesem Hintergrund startete Aversi im Jahr 2019 eine Verbraucherbefragung zur Akzeptanz von Selfservice-Lösungen. Das Ergebnis ermutigte die Entscheider, in ausgewählten Filialen für das apothekenübliche Ergänzungssortiment den Self-Checkout einzuführen. Die Verantwortlichen waren sich darüber klar, mit der Innovation innerhalb der Branche Neuland zu betreten:

Ältere Menschen denken oft, dass es schwer ist, sich auf technische Innovationen einzulassen.

„Selfservice-Technologien sind in vielen Branchen feste Größen, nicht jedoch im Apotheken-Geschäft [...]. Wir wollten mehr Komfort für unsere Kunden schaffen und haben deshalb die Herausforderung angenommen. Wir haben uns die Geräte einiger Hersteller angesehen, aber schnell wurde uns klar, dass Pyramids PASSPORT genau das Kiosk-Terminal ist, das wir in unserer Pharmakette einsetzen möchten.“

Keti Meladze, Leiterin Marketing Pharmacy Network

PYRAMID

Lösung

Einführung von Self-Information und Self-Checkout für das apothekenübliche Ergänzungssortiment: Kund*innen informieren sich am Polytouch PASSPORT von Pyramid Computer über die Artikel und bezahlen an ihm ihren Einkauf, ohne das Personal zu frequentieren.

Das hat mehr Kapazität für das Kerngeschäft.

Background

Aversi entschied sich für den 32" PASSPORT von Polytouch® wegen seiner hohen Performance, seiner platzsparenden Maße und seines einfachen Installationskonzepts.

Das Terminal beansprucht mit einer Breite von 460mm und einer Tiefe von gerade einmal 290mm kaum Ladenfläche. Die Montageoptionen Standfuß und Wallmount ermöglichen die flexible Platzierung des Terminals im Raum.

Ein weiterer Vorteil des PASSPORT: Mit nur wenigen Handgriffen lässt er sich werkzeugfrei und quasi selbsterklärend in Betrieb nehmen und – sollte sich das Raumkonzept in der Zukunft ändern – ebenso schnell umziehen. Völlig unkompliziert gestaltet sich die Um- oder Nachrüstung des PASSPORT mit Peripherie-Modulen. Das bedeutet maximale Flexibilität und Kosteneffizienz bei der Anpassung an spezifische Use Cases.

Von diesen Vorteilen profitierte Aversi, als es darum ging, in der Konsole (Belly) des PASSPORT ein zweites Payment unterzubringen, das Kund*innen die Teilnahme am Bonusprogramm des Unternehmens ermöglicht.

Auch das Erscheinungsbild des PASSPORT überzeugte.

Aversi steht in Georgien für hohe Innovationsfreude, ausgeprägte Kundenorientierung und modernes Apothekenambiente.
Diese Markenbotschaft transportiert der PASSPORT sowohl mit seinem technischen als auch mit seinem optischen Design in idealer Form. Durch die vollständige Integration der Peripheriemodule in den Displayrahmen und das Chassis erhält der Kiosk seine elegante, schlanke und übersichtliche Anmutung, die förmlich zum Selfservice einlädt.

Seit Herbst 2021 rollt Aversi seine PASSPORT-Lösung landesweit aus: In immer mehr Filialen nehmen Kund*innen Nahrungsergänzungsmittel, Verbandsstoffe und Pflaster, Diätmittel und Diätetika, Kosmetik- und Körperpflegeprodukte aus dem Regal oder vom Aufsteller und bezahlen am Kioskterminal. Kund*innen aus allen Altersgruppen begrüßen das Angebot zum Selfservice. Eugenia Nemsadze lobt die Zeitersparnis und unter dem Eindruck der Pandemieerfahrung das Social Distancing durch Kiosktechnologie: "Dieses Terminal hilft mir, Zeit zu sparen! Und in Pandemiezeiten fühle ich mich besser, wenn ich die Möglichkeit zum Social Distancing habe. Der Hauptgrund für meine Apothekenbesuche ist der Kauf von Kosmetika und Körperpflegeprodukten, und mit dem Kiosk ist dieser Vorgang für mich viel einfacher und sicherer geworden."

PYRAMID

AVERSI
148 Agmashenebeli Ave.
Tbilisi, Georgia
Tel.:+995 (32) 2 506 506
www.aversi.ge

Pyramid Computer GmbH
Bötzinger Strasse 60
79111 Freiburg
Tel.: +49 761 4514 -0
www.pyramid-computer.com

Videos

Aunt Lia - First SCO

Evoid endless queues

Who will be faster?

Background

Die 76 Jahre alte Aversi-Kundin Neli Labadze ruft nach der ersten Erfahrung mit einem PASSPORT ihre Generation dazu auf, die Vorbehalte gegen Selfservice-Technologien abzulegen und sie stattdessen zu nutzen: "Ältere Menschen denken oft, dass es schwer ist, sich auf technische Innovationen einzulassen. Das habe ich auch gedacht, aber nachdem ich das Terminal ausprobiert habe, kann ich definitiv sagen, dass bei ihm die Befürchtungen unbegründet sind. Mein Rat an alle Älteren: Probiert es einfach aus!"

Da die Terminals das Apothekenpersonal vom Abkassieren entlasten, haben sie mehr Zeit, sich um die Patienten zu kümmern, die ihrer sachkundiger Hilfe am meisten bedürfen. Und damit verkürzt sich für auch für die Kund*innen, die auf Beratung dringend angewiesen sind, die Wartezeit erheblich.

Doch bringt der PASSPORT noch weitere Vorteile in die Apotheken von Aversi: Als Multifunktionsterminal erlaubt er den Kund*innen neben dem Self-Checkout die gezielte Suche nach Artikeln, zeigt Preise und Inhaltsstoffe an und schlägt Alternativartikel auf seinem großen 32" Touchdisplay vor. Selbstverständlich ist es auch möglich, Informationen zu einem Artikel abzurufen, nachdem er aus dem Regal oder vom Aussteller genommen wurde. Barcode an den Scanner halten und schon erscheinen die Daten zum Artikel. Maka Gagua resümiert: "Es ist sehr einfach und bequem, ein Produkt zu scannen und alle Informationen zu erhalten, die ich benötige, einschließlich des Preises, der Inhaltsstoffe und zusätzliche Hinweise über Rabatte und Kundenboni. Das alles ist sehr transparent [...]. Das ist der Grund, warum ich den Kiosk mag."

Seit der Gründung im Jahre 1994 arbeitet Aversi konsequent daran, durch fortschrittliche Technologien die Customer Experience ihrer Kund*innen weiter zu erhöhen, die Arbeitssituation des Personals beständig zu verbessern und die internen Prozesse effizienter zu gestalten. Die Pyramid Computer GmbH ist stolz, mit dem Kioskterminal Polytouch® 32" PASSPORT Aversi bei der kontinuierlichen Entwicklung seines Geschäftsmodells zu unterstützen. Aversi plant im Laufe des Jahres ihre Apotheken mit 120 weiteren Terminals auszustatten. Dies zeigt, dass Polytouch® auch für die Digitalisierung von Apotheken mit multifunktionalen Kioskterminals die optimale Lösung hat.

Der Benefit.

Es ist sehr einfach und bequem, ein Produkt zu scannen und alle Informationen zu erhalten, die ich benötige, einschließlich des Preises, der Inhaltsstoffe und zusätzliche Hinweise über Rabatte und Kundenboni. Das alles ist sehr transparent [...]. Das ist der Grund, warum ich den Kiosk mag."