

# BESTER SERVICE, DER ÜBERZEUGT

JEDES UNTERNEHMEN MISST SICH AN DER ZUFRIEDENHEIT SEINER KUNDEN. SO GEHT ES AUCH DER S+M GMBH, DIE ÜBER JAHRZEHNTE HINWEG EINE GUTE UND STABILE ZUSAMMENARBEIT MIT IHREN KUNDEN VERZEICHNET. EINEN BEDEUTENDEN KUNDEN DER S+M STELLT DIE COCA-COLA EUROPEAN PARTNERS DEUTSCHLAND GMBH (CCEP DE) DAR. IM DIREKTEN INTERVIEW MIT DER CCEP DE, ZU BEGINN DER ZWEITEN JAHRESHÄLFTE, WIRD VIEL ÜBER DEN SERVICE DER S+M GMBH DEUTLICH.

Seit über 30 Jahren bietet die S+M GmbH aus Erkelenz ihren Kunden stabile und verlässliche Software-Lösungen für ihr tägliches Automatengeschäft. Im Interview mit Philipp Kempker, Manager Digital Solution der CCEP DE, sprach VR über die Vorteile, Produkte und den Service der S+M GmbH.

**Vending Report:** Welche Produkte der S+M GmbH setzen Sie bei der Coca-Cola European Partners Deutschland GmbH ein?  
**Philipp Kempker, Manager Digital Solution, CCEP DE:** Wir setzen aus der Vensolutions-Serie vor allem den Vencube Beta ein. Des Weiteren setzen wir auf die Vensoft zur Steuerung unserer operativen Kollegen mittels dynamischer Tourenplanung, Störungsmanagement sowie KPI Report und Space-to-Sell Analyse.



Darüber hinaus ist die S+M GmbH auch unser Partner für verschiedene bargeldlose Zahlungssysteme und weitere Services.

**VR:** Wie oder wodurch hat Ihr Unternehmen die S+M GmbH kennengelernt?

**P.K.:** Die S+M und die CCEP DE verbindet schon eine mehrere Jahrzehnte umfassende Zusammenarbeit. In den Anfängen vor allem durch Automatensteuerungen und Zahlungssysteme geprägt. Im Jahr 2000 haben wir den ersten Telemetrie Gehversuch auf der Expo Hannover zusammen gewagt. Seitdem ist diese Partnerschaft stetig gewachsen und seit 2017 ist die S+M GmbH unser Partner für den flächendeckenden Einsatz von Telemetrie bei unseren FullService-Vendingautomaten.

**VR:** Wie lief die individuelle Beratung für Ihr Unternehmen ab? Worauf wurde geachtet?

**P.K.:** Verstehen, was der Kunde - in diesem Fall die CCEP DE - möchte und Lösungen für seine Anforderungen liefern. Das macht die Zusammenarbeit mit der S+M GmbH aus. Im Zuge unserer Connected Vending-Initiative haben wir mit dem Team der S+M viele sehr gute Lösungen für unser operatives Geschäft gefunden. Auf besondere Gegebenheiten, wie es sie vielleicht nur bei der Coke gibt, wurde flexibel und sehr lösungsorientiert reagiert. Es wurden und werden aber nicht nur Anforderungen von uns umgesetzt, auch ist der Eigenantrieb der S+M hinsichtlich Weiterentwicklungen groß. So dass wir auch dahingehend beraten werden, was noch möglich ist bzw. zukünftige Entwicklungen ermöglichen können.

**VR:** Wieso haben Sie sich für die S+M entschieden? Was war der ausschlaggebende Faktor?

**P.K.:** Hier gab es natürlich mehrere Faktoren. Ein wichtiger Grund war die vorhandene Tourenplanungssoftware in der Vensoft. Neben einem Telemetriemodul, welches unsere Anforderungen u.a. nach Echtzeit-Transaktionsdaten und -Ereignismeldungen erfüllen musste, war die automatisierte und dabei sinnvolle Verarbeitung dieser Daten in Form einer dynamischen Vorschlagsplanung für unsere täglichen Touren eine der Hauptanforderungen.

**VR:** Welche Vorteile bietet Ihnen die Zusammenarbeit mit der S+M GmbH?



Techniker der CCEP bei der Wartung und Einrichtung verschiedener Heiß- und Kaltgetränkeautomaten.

**P.K.:** Wir haben hier einen Partner mit großem Know-how im Bereich Vending, Zahlungssysteme und Telemetrie gefunden. Die Zusammenarbeit findet auf sehr kurzen Kommunikationswegen statt, und wir nutzen kurze Entwicklungssprints, um schnelle Anpassungen zu realisieren.

**VR:** *Wie empfinden Sie den Service des Zahlungssystem-Spezialisten aus Erkelenz?*

**P.K.:** Dieser ist stets sehr lösungs- und kundenorientiert. Ticket-system, Hotline, Schulungen: alles vorhanden und durchgeführt von der S+M GmbH. Auch kurzfristige Lieferungen für Großprojekte hat die S+M GmbH für uns realisiert.

**VR:** *In welcher Art hat sich Ihr Arbeitsalltag (oder der Ihrer Kollegen) vereinfacht?*

**P.K.:** Ziel der Connected Vending-Initiative ist es, die Kundenzufriedenheit zu steigern und dabei gleichzeitig die Effizienz unserer Vending-Logistik zu optimieren. Die deutlich gesteigerte Datentransparenz zur Echtzeit-Situation sowie deren Verarbeitung in der dynamischen Tourenplanung sorgt dafür, dass wir zum richtigen Zeitpunkt an den relevanten Automaten eintreffen und eingreifen können.

Wir optimieren dadurch nicht nur die Arbeitszeit bei den Kollegen, sondern vermeiden auch tausende Kilometer durch eingesparte Anfahrten pro Jahr.

Frühzeitig von möglichen Leerständen an Automaten zu wissen und automatisiert gegenzusteuern, vermeidet Out-of-Stock Situationen. Dies wiederum sorgt für zufriedene Konsumenten, da das gewünschte Produkt jederzeit verfügbar ist. Welches Produkt aus unserem Haus die Konsumenten bevorzugen, ist sehr unterschiedlich. Je nachdem, wo der Automat platziert ist, kann das einen enormen Einfluss haben. Von Universitäten über Krankenhäuser, Flughäfen, bis hin zu Schlossereien und Büros,

unsere Automaten stehen an vielen Orten. Was das richtige Produktportfolio ist, können wir mit unserer Erfahrung, aber auch mittels der Vensoft Space-to-Sell Analyse nun auf Knopfdruck auswerten. Ebenso problemlos können wir hierdurch den logistischen Effekt bei Veränderung bestehender Produktkapazitäten in den jeweiligen Automaten evaluieren.

**VR:** *Was hat Sie möglicherweise nachhaltig bezüglich des Services durch die S+M GmbH beeindruckt?*

**P.K.:** Die Agilität, wie teilweise während eines Telefonats bereits die Anpassung vorgenommen und so eine Herausforderung innerhalb von Sekunden gelöst wurde.

**VR:** *Was empfehlen Sie anderen Branchenteilnehmern?*

**P.K.:** Die Anforderung an die Betreiber von FullService-Vendingautomaten steigen laufend. Sei es Datentransparenz auf Transaktionsebene, individualisierte Kundenanforderungen, die Bedeutung nachhaltigen Handelns sowie Lösungen für bargeldloses oder mobiles Bezahlen.

Die Business Unit Vending der CCEP DE stellt sich diesen Anforderungen erfolgreich. Dies u.a. durch den umfangreichen Einsatz bei der Digitalisierung unseres Geschäfts, z.B. durch die Verwendung von Vensolutions der S+M GmbH.

**VR:** *Herr Kempker, ich danke Ihnen für dieses interessante Gespräch.*

**PK:** Ich danke Ihnen auch.

**Weitere Informationen unter:**

S+M GmbH  
Tel. +49 (0) 2431 9654-0  
info@sm-gmbh.de  
www.sm-gmbh.de