

ZUVERLÄSSIG & LEISTUNGSSTARK

DIGITALISIERUNG IST IN ALLER MUNDE UND AUCH IN DER VENDING-BRANCHE GEWINNEN **TELEMETRIE** UND **BARGELDLOSE BEZAHLSYSTEME** IMMER MEHR AN BEDEUTUNG. DIESES POTENZIAL ERKANNT DIE **S+M GMBH** SCHON VOR VIELEN JAHREN UND IST BIS HEUTE PIONIER AUF DIESEM GEBIET. DER GESCHÄFTSFÜHRER **HEIKO MESCH** SPRICHT ÜBER DIE BEEINDRUCKENDEN **VORTEILE** DES EINZIGARTIGEN VENSOLUTIONS-SYSTEM, EIN **ERFOLGREICHES JAHR 2019** SOWIE DIE **ZUKUNFTSAUSSICHTEN** DER BRANCHE.



THE HEART OF
CONNECTED VENDING

Der Vencube Alpha und Beta der S+M GmbH.

Das in Erkelenz ansässige, mittelständische Unternehmen, das mittlerweile in zweiter Generation geführt wird, ist bereits seit über 30 Jahren erfolgreich am Markt und eine „feste Größe“ in der Vending-Branche. Schon früh wurden die Digitalisierung und das Potenzial des Cashless Payment als relevante Themen erkannt, wodurch die S+M GmbH auf dem Gebiet der Telemetrie, dem Connected Vending, schon seit 20 Jahren tätig ist und als Vorreiter gilt. Der Spezialist ruht sich jedoch nicht auf seiner langjährigen Erfahrung aus, sondern entwickelt weiterhin mit Leidenschaft und hohem Ehrgeiz innovative und zukunftsgerichtete Lösungen für die Vending-Branche. Das Unternehmen legt bei seiner Arbeit zudem großen Wert auf die Bedürfnisse seiner Kunden und ist bestrebt, durch offene und vertrauensvolle Kommunikation stets nachhaltige und effiziente Lösungen zu finden. Dafür ist die S+M bei den Kunden vor Ort und reagiert schnell auf mögliche Probleme. Auch ein partnerschaftliches und kollegiales Verhältnis zu Auftraggebern, Zulieferern und unter Kollegen gehört zu den Kernwerten des Unternehmens. Das einzigartige System Vensolutions bietet dem

Kunden zahlreiche Möglichkeiten und Chancen; dazu zählt nicht nur eine effektive Automatensteuerung, sondern auch die rechtssichere Automatenabrechnung, der Betrieb von Ferndiagnosen, Auskunft über Füllstände sowie Fehlermeldungen. Die Vereinfachung von Kontrolle und Wartung der Geräte vor Ort führen wiederum zu einer Erleichterung der Mitarbeiterkompetenzen. Vensolutions ist der Inbegriff des Connected Vending und ermöglicht den Kunden den Einstieg in die digitale Zukunft. Dabei wird das System laufend weiterentwickelt, um auch künftig allen Anforderungen im Alltag gerecht zu werden und nicht nur den Operator, sondern auch dessen Kunden stets zufrieden zu stellen. Im Gespräch mit Herrn Heiko Mesch, Geschäftsführer der S+M GmbH, erhält Vending Report einen Einblick in die Relevanz und die zahlreichen Vorteile von Telemetrie-Systemen, der Vorreiter-Rolle des Unternehmens, die Vorzüge von Vensolutions sowie in die Zukunft der Branche.

Vending Report: Herr Mesch, Ihr Unternehmen ist Spezialist für Telemetrie-Systeme für Automatenlösungen. Was sind Ihrer

Meinung nach die wichtigsten Punkte im Umgang mit solchen Systemen im Alltag? Worauf muss der Operator achten?

Heiko Mesch, Geschäftsführer der S+M GmbH: Das wichtigste Ziel des Operators ist ein vollständiger Überblick über seinen Automatenpark, aus dem der momentane Zustand eines jeden einzelnen Automaten ersichtlich ist. Dazu zählen Fehlermeldungen, Transparenz in Geld- und Warenbeständen sowie über sämtliche Verkaufsvorgänge. Neben einem schnellen Einbau und eine intuitive Bedienung („Plug & Play“) sollte ein Telemetrie-System auch die problemlose und vollständige Anbindung an ein bereits vorhandenes Warenwirtschaftssystem des Unternehmens ermöglichen. Vensolutions bietet Vereinfachung durch Vereinheitlichung der täglichen Bedienprozesse (z.B. Wechselgeld-Befüllung), daraus resultiert ein geringerer Schulungsbedarf der eigenen Mitarbeiter. Des Weiteren ist auch die fiskale Sicherheit von besonderer Bedeutung für den Operator. Mit Vensolutions ermöglichen wir unseren Kunden, die differenzierten und anspruchsvollen Voraussetzungen der GoBD zu erfüllen. Dabei haben wir die aktuelle Gesetzeslage stets im Blick und verstehen die Bedürfnisse unserer Kunden.

Verkäufe von Waren aus dem Automaten werden auch weiterhin zunehmen. Es ist und bleibt wichtig, den Endkunden ein positives Einkaufserlebnis zu bereiten. Mit Vensolutions erreichen wir dies, indem gezielt Situationen vermieden werden, in denen der Kunde sich vom Automaten abwendet, weil vielleicht sein gewünschtes Produkt nicht vorhanden ist oder er mangels Kleingeld nicht bezahlen kann. Unser System erkennt drohende Leerstände frühzeitig und verhindert zuverlässig durch automatisiertes Gegensteuern solche „Out of Stock“-Situations.

Gleichzeitig lassen sich durch den Einsatz des Vencube vielfältigere und modernste Bezahlmöglichkeiten auch in ältere Bestands-Automaten integrieren. Da öffnen sich in der Tat Welten, auch oder gerade besonders für den kleineren Operator.

VR: Wie findet der Operator denn heraus, welches System das für ihn Passende ist?

HM: Ein Operator sollte stets den Leistungs-Umfang des Gesamtpaketes im Blick haben, auf eine schnelle und problemlose Umsetzung (simple Montage und Integration der Systemkomponenten „Plug & Play“) achten sowie auf ein ausgewogenes Preis-Leistungs-Verhältnis Wert legen. Die vollständige und simple Integration in seine spezifische Umgebung sollte gegeben sein. Bei der S+M steht an erster Stelle die umfangliche Beratung, das persönliche Gespräch. Hier erörtern wir die individuellen Bedürfnisse des Kunden. Ob man mit einem System zurechtkommt, findet man eigentlich nur heraus, indem man selbst damit arbeitet. Deshalb geben wir unseren Interessenten die Möglichkeit, unser System über einen bestimmten Zeitraum und unter realen Bedingungen im Alltag ganz unverbindlich zu testen. Ein Operator kann sich selbstverständlich das idealisierte Produktportfolio eines Automaten mit unserer Space-to-Sell-Analyse anzeigen lassen. Denn es gibt zahlreiche Aspekte, die für einen Operator von Belang sein können. Möglicherweise möchte er lediglich Kraftstoff einsparen, beispielsweise durch effizienter geplante Befüll-Routen und die Vermeidung von unnötigen Leerfahrten. Unser weltweit einzigartiges Konzept unterstützt die Tourenplanung mit Vorschlägen für die optimale Route unter Berücksichtigung der Einsatzzeiten der Mitarbeiter.

Herr Heiko Mesch, Geschäftsführer der S+M GmbH.



Darüber hinaus wertet Vensolutions über komplexe Algorithmen im Hintergrund verschiedenste Faktoren aus, von Klima- und Wetterdaten bis hin zu anstehenden Großveranstaltungen in Standortnähe. All das trägt dazu bei, die Potenziale der Standort- und Sortimentsplanung voll auszuschöpfen und die Rentabilität für den Operator zu steigern.

VR: Welche Voraussetzungen muss ein Automat haben, damit Ihre Lösungen eingesetzt werden können?

HM: Es gibt zahlreiche Verkaufs- und Vendingautomaten von vielen Herstellern. Neben Waren- und Snackautomaten wird in Kalt- oder Heißgetränke-Automaten und Stand- oder Table-Top-Geräte unterschieden. Nicht nur moderne Automaten, auch ältere Geräte werden aufgrund ihrer Robustheit und soliden Verarbeitung noch gerne betrieben. Diese erfüllen durch Nachrüstungen mit entsprechender Hardware und modernen Zahlungssystemen zuverlässig ihren Dienst. Diese zahlreichen Unterschiede der Automaten sind allerdings nicht von Belang für den Einsatz von Vensolutions. Der Automat sollte lediglich über eine der drei seriellen Zahlungssystem-Schnittstellen – BDV, MDB oder EXEC – verfügen, um einen Vencube anschließen zu können. Auch individuelle Lösungen, wie RS232 bzw. USB, können realisiert werden. Somit ist der Einsatz von Vensolutions in nahezu jedem Automaten möglich.

VR: Was passiert im Falle einer Störungsmeldung?

HM: Störfälle, egal ob technisch bedingt oder von außen durch Manipulation verursacht, kommen stets unangelegen. Wir sind auf sämtliche Szenarien vorbereitet und

zielen auf eine schnellstmögliche und saubere Bewerkstellung eines solchen Zwischenfalls. Ein Vorteil unserer Connected Vending-Lösung liegt dabei im Echtzeit-Konzept: Meldungen über topaktuelle Daten können direkt an den zuständigen Techniker weitergeleitet werden, sodass dieser sofort reagieren kann. So werden längere Ausfallzeiten vermieden.

VR: Was darf ein Kunde von Ihnen erwarten?

HM: Im Bereich der Telemetrie haben wir als Pioniere schon über 20 Jahre Erfahrung und so einen deutlichen Know-how-Vorsprung auf dem Markt erlangt. Dadurch profitieren unsere Kunden genauso wie durch unsere stete Weiterentwicklung und Optimierung von Vensolutions. Viele unserer Lösungen sind einzigartig, wie etwa unsere ganzheitliche Tourenplanung. Wichtig ist für uns, dem Kunden ein Komplettpaket zu bieten, welches Beratung, Schulung, Hotline-Service und unser eigenes S+M-Wiki im Netz beinhaltet. Vensolutions liefert unseren Kunden zahlreiche Möglichkeiten für deren Marketing und Kundenbindung. Schließlich können unsere Kunden einen respektvollen Umgang erwarten. Wir schätzen das persönliche Gespräch und pflegen den Kontakt. Anrufer geraten bei uns nicht in Endlosschleifen, da wir Wert auf die Bedürfnisse unserer Kunden legen.

VR: Wie empfinden Sie die Akzeptanz von Telemetrie-Systemen im Allgemeinen in der Branche? Wie fällt sie im Vergleich zu von vor 5 Jahren aus?

HM: Die Nachfrage steigt stetig. Ein Operator ist ohne ein zukunftssträchtiges Telemetrie-System nicht mehr wettbewerbsfähig. Um ein paar anschauliche

Stichworte zu nennen: Verkehrsdichte, Fachkräftemangel, Marketing. Die Akzeptanz und das Interesse steigen spürbar, man erkennt zunehmend die Vorteile. Ein Indikator dafür sind z.B. die Anzahl und die Intensität der geführten Beratungsgespräche auf den Messen wie die Euvend oder unsere Hausmessen.

VR: Wie empfanden Sie das Jahr 2019?

HM: Das Jahr 2019 war geprägt durch zahlreiche Operator-Anfragen und beratungsintensive Gespräche. Wir sind überzeugt, dass der Großteil der Operator die Bedeutung eines leistungsfähigen Telemetrie-Systems erkannt hat.

VR: Was plant die S+M für das kommende Jahr? Was darf die Branche erwarten?

HM: Im kommenden Jahr werden viele weitere Operator mit unserem Telemetrie-System ausgestattet. Gleichzeitig entwickelt sich Vensolutions stetig weiter und wird laufend den steigenden Anforderungen und Erkenntnissen der Branche angepasst. So gehören auch beispielsweise moderne Zahlungsmöglichkeiten im bargeldlosen Bereich zu diesen Anforderungen. Als weitere Herausforderung möchten wir uns ab dem kommenden Jahr auch verstärkt unserer ökologischen Verantwortung stellen und unseren energetischen Fußabdruck kritisch hinterfragen. Unser Ziel ist es, durch ressourcenschonenderes und bewussteres Agieren einen Beitrag für die Umwelt und die Gesellschaft zu leisten und damit in unserer Branche mit gutem Beispiel voran zu gehen. Dazu haben wir bereits einige Maßnahmen eingeleitet und prüfen derzeit weitere auf deren Umsetzbarkeit. Langfristig betrachtet möchten wir mit unserem Telemetrie-System Vensolutions zu 100% klimaneutral werden. Dazu visionieren wir den Erwerb eines anerkannten und zertifizierten Labels für Klimaneutralität an. Mithilfe dessen können wir unseren gesamten Fußabdruck in der Produktion, im Vertrieb und in der Nutzung des Vencube berechnen lassen und als Ausgleich in klimaschützende Projekte investieren.

VR: Vielen Dank für das informative Gespräch, Herr Mesch.

HM: Sehr gerne. Ich danke Ihnen auch.

Das leistungsfähige Telemetriesystem Vensolutions ist ein Zugewinn für jeden Operator.



Weitere Informationen unter:

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