



© ddbobabo - Fotolia.com

## AUTOMATEN IN ZUKUNFT

### NÄHE ZUM KUNDEN SCHAFFEN

#### Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO

Nobelstraße 12  
70569 Stuttgart

#### Ansprechpartner

Elisabeth Cremers  
Telefon +49 711 970-2380  
elisabeth.cremers@iao.fraunhofer.de

Wolfgang Beinhauer  
Telefon +49 711 970-2376  
wolfgang.beinhauer@iao.fraunhofer.de

[www.hci.iao.fraunhofer.de](http://www.hci.iao.fraunhofer.de)  
[www.ikt.iao.fraunhofer.de](http://www.ikt.iao.fraunhofer.de)

Gesucht, gemocht und verflucht gleichermaßen: Nur wenige technische Einrichtungen werden so kontrovers diskutiert wie Automaten. Vielfach ist zu beobachten, dass andere Self-Service-Kanäle, wie etwa das Mobiltelefon, die Funktionen von Automaten übernehmen, gleichzeitig aber Automaten in immer neue Anwendungsfelder Einzug erhalten. Was also macht einen guten Automaten aus? Welche Dienste sollen über ihn erbracht werden? Wie bettet sich ein Automat in sein Umfeld ein? Und wie kommuniziert er mit anderen Kontaktkanälen?

Auf Basis seines umfangreichen Forschungshintergrunds bietet das Fraunhofer IAO Unterstützung bei der Konzeption, Gestaltung und Zukunftssicherung von Automaten und Self-Service-Terminals an.

#### Innovationszirkel »Erlebnis Automat«

Mit »Erlebnis Automat« hat das Fraunhofer IAO einen der wichtigsten Industriearbeitskreise Europas zum Thema Automat initiiert. In dem Innovationszirkel arbeiten Automatenhersteller, Betreiber und Anbieter, die komplexe Produkte und Dienstleistungen am Automaten vertreiben, gemeinsam an Szenarien zum Automat der Zukunft und seinen Einsatzmöglichkeiten. Die Projektteilnehmer sind in den Bereichen Bank, Telekommunikation, Einzelhandel, Verkehr und Großveranstaltung tätig. In regelmäßigen Projektmeetings werden Ergebnisse der einzelnen Forschungsthemen diskutiert und hinsichtlich ihrer strategischen Bedeutung bewertet. Die Teilnahme am Innovationszirkel ist für eine Forschungsphase von 18 Monaten möglich, innerhalb derer jeweils ein Themenschwerpunkt im Fokus steht.

## Kunden gewinnen am Automat

Richtig eingesetzt können Automaten und Kiosk-Systeme Nähe zum Kunden herstellen und eine hohe Servicequalität garantieren. Sogar Neukunden lassen sich durch Self-Service-Terminals gewinnen, wie Beispiele aus dem Bankenbereich zeigen. Voraussetzung sind eine attraktive Gestaltung des Automaten, ein echter Mehrwert für den Kunden in Form eines verbesserten Serviceangebots sowie die gezielte Nutzung der zahlreichen und regelmäßigen Kontakte, die über Automaten und Terminals laufen. Der Automat stellt das Gesicht des Unternehmens zum Kunden dar. Seine Gestaltung darf keine Distanz schaffen, sondern muss diese überwinden. Das Fraunhofer IAO unterstützt Unternehmen – u.a. aus den Bereichen Handel, Banken, Verkehr und Telekommunikation – dabei, auch komplexe Produkte und Dienstleistungen auf den Automaten zu bringen. Wir konzipieren Vertriebskonzepte, bilden komplexe Strukturen wie etwa Tarifgebiete auf dem Automaten ab und erarbeiten Kundenbindungs- und -gewinnungsprogramme für den Self-Service-Kanal Ihres Unternehmens.

## Bedienkonzepte

Intuitive Bedienbarkeit ist Grundvoraussetzung für den Einsatz von Automaten im Vertrieb und als Serviceangebot. Doch erst ein attraktives Design und die Möglichkeit für den Kunden, auch am Automaten individuell bedient zu werden, eröffnen den Spielraum, dass Kunden Automaten nicht als Kostensenkungsinstrument des Aufstellers, sondern als zusätzliches Serviceangebot für sich betrachten. Das Fraunhofer IAO entwirft, testet und implementiert intuitiv verständliche Bedienkonzepte für Self-Service-Kiosks und Automaten. Hierzu gehören das Design von Benutzeroberflächen auf Touchscreens sowie die Erstellung kundenfreundlicher Interaktionskonzepte auf klassischen Automaten, aber auch auf individuellen Geräten wie Smart Phones oder RFID.

## Employee Self-Service

Auch für den Gebrauch innerhalb eines Unternehmens gewinnen Self-Service-Terminals an Bedeutung: Viele administrative Vorgänge wie das Bearbeiten von Urlaubsanträgen, das Führen eines Gleitzeitkontos oder das Bestätigen der Kenntnisnahme wichtiger Unternehmensmitteilungen laufen über Unternehmensportale papierlos ab. Kiosksysteme machen diese Vorgänge auch jenen Mitarbeitern zugänglich, die über keine festen PC-Arbeitsplätze verfügen und binden so die gesamte Belegschaft nahtlos in Informationsprozesse ein. Gerade für derartige Mitarbeiterterminals, auf denen auch komplexe Vorgänge bearbeitet werden und personenbezogene Daten entstehen, bilden intuitive Bedienbarkeit und bestmögliche Vertrauensbildung den Schlüssel zu Akzeptanz und Effizienz. Das Fraunhofer IAO entwirft und evaluiert geeignete Bedienkonzepte, gerne auch im Verbund mit Mitarbeiterportalen.

