



Fraunhofer

IAO

FRAUNHOFER-INSTITUT FÜR
ARBEITSWIRTSCHAFT UND ORGANISATION IAO

VERBUNDFORSCHUNGSPROJEKT ERLEBNIS AUTOMAT

Automaten in Zukunft – Forschungsphase 1
2010 bis 2012



erlebnis
automat

VERBUNDFORSCHUNG – EIN FORSCHUNGSNETZWERK AUS HERSTELLERN, ANWENDERN, LIEFERANTEN UND KUNDEN

Chancen für den Automatenvertrieb der Zukunft

Im Frühjahr 2010 startet das Fraunhofer IAO das Verbundprojekt »Erlebnis Automat«. Ziel dieses Forschungsvorhabens ist es, gemeinsam mit interessierten Partnern aus der Wirtschaft das Themengebiet der Automaten mit Fokus auf die Mensch-Maschine-Interaktion und innovative Serviceangebote zu beleuchten. In regelmäßigen Treffen erarbeitet das Netzwerk aus Automatenherstellern, Betreibern und Technologielieferanten Trends, Potenziale und Einsatzszenarien für den Kundenkontakt der Zukunft. Unter Moderation unseres interdisziplinären Forscherteams werden vorwettbewerblich neue Trends und Wege im Bereich des Automatenvertriebs erarbeitet und vorangetrieben.

Heute erwartet der Kunde neben dem reinen Funktionieren des Automaten auch eine intuitive Gestaltung. Eine klare Benutzerführung und ein ansprechendes Design ermöglichen es dem Kunden, selbst an komplexen Verkaufsvorgängen am Automaten Freude zu haben.

Das Netzwerk mitgestalten

Interessierte Unternehmen sind herzlich eingeladen, uns in diesem spannenden Projekt zu begleiten und ihre eigenen Wünsche und Vorstellungen mit einzubringen. Das Netzwerk »Erlebnis Automat« unter Leitung des Fraunhofer IAO bietet die Chance, eigene Ideen aktiv in diese Plattform einzubringen und vom Austausch unter Vordenkern zu profitieren.

Innovation für den Kundenkontakt der Zukunft

Die hier skizzierten Themen stehen im Mittelpunkt der regelmäßig stattfindenden Workshops und Arbeitstreffen. Gemeinsam konkretisieren und präzisieren die Partner die Forschungsinhalte im Verbund.



Trendstudie »Automaten weltweit«

Gemeinsam mit den Partnern wird eine Trendstudie angefertigt, die unter anderem folgende Punkte abdeckt:

- Automaten im internationalen Vergleich
- Trends weltweit
- Nutzerstudien und Befragungen
- Analyse von innovativen Technologien

Qualitätskriterien für Automaten

- Qualitätsmerkmale und Erfolgsfaktoren von Automaten
- Eignung von Automaten für neue Einsatzzwecke
- Aufstellungskriterien
- Sicherheit und Vertrauen
- Kundenbindung und -akzeptanz

Potenzialanalyse von Automaten

- Neuartige Interaktionsmechanismen
- Auswertungsmöglichkeiten von Eingabedaten
- Automat im Umfeld von Internet und Mobiltelefon
- Cross Selling und Multi Channel Management

Konzeption und Umsetzung von Zukunftsszenarien mit Automaten

Für die prototypische Anwendung und Darstellung von Projektinhalten stehen das Usability- und das Interaktionslabor des Fraunhofer IAO zur Verfügung. In der Forschungsphase 2010-2012 soll das Interaktionslabor genutzt werden, um in den Forschungsfeldern entdeckte Trends anhand von realen Prototypen darzustellen und zu validieren. Aus diesen Trends werden Szenarien für Shop-Systeme der Zukunft abgeleitet, in denen der Einsatz von Automaten dargestellt wird.

PARTNERSCHAFTSMODELL UND NUTZEN

Zielgruppe

»Erlebnis Automat« richtet sich an innovative Unternehmen der Automatenbranche, die einen Blick über den Tellerrand in die Zukunft der Automaten werfen wollen. Automatenhersteller oder Betreiber können sich mit anderen visionären Automaten-Fachleuten austauschen und Kontakte zu Unternehmen mit zukunftsweisenden Ideen knüpfen. Die Thematik betrifft sowohl Waren- und Verkaufsautomaten, Unterhaltungsautomaten als auch Zutritts- und Bezahlssysteme.

Nutzen der Teilnahme

Durch eine Partnerschaft in »Erlebnis Automat« können innerhalb des Verbundforschungsprojekts entwickelte Ansätze und Modelle genutzt und als Referenz herangezogen werden. Die beteiligten Partner profitieren dabei von den erarbeiteten Ergebnissen in den einzelnen Forschungsschwerpunkten durch:

- Zugriff auf wissenschaftliche Ergebnisse (Trendreport, Qualitätskriterien, Potenzialanalyse, Zukunftsszenarien)
- Mitwirkung an wissenschaftlichen Studien (Fokussierung von Fragestellungen in Trendstudien)
- Erfahrungsaustausch und Networking
- Moderierte Workshops im Rahmen der Projektmeetings
- Werbewirksamkeit durch die Zusammenarbeit mit Fraunhofer

ANSPRECHPARTNER, REFERENZEN UND KONTAKT

Die Initiative für das Verbundforschungsprojekt »Erlebnis Automat« stammt aus bisherigen Projekten zur Gestaltung von Automaten mit Automatenherstellern und Betreibern.

Im gerade modernisierten Usability Labor des Fraunhofer IAO bestehen optimale Voraussetzungen für Benutzertests zur Optimierung von Benutzerführung und Verkaufsvorgängen. Das Interaktionslabor dient als Showroom und Prototypingumgebung für neue Interaktionstechniken, die die Attraktivität von Automaten steigern und deren Benutzbarkeit verbessern.

Ein interdisziplinäres Forschungsteam aus Mitarbeitern von Informatikern bis Psychologen bietet umfassende Kompetenzen in den Bereichen sowohl der Technik als auch der Usability.

Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart

Elisabeth Cremers
Telefon +49 711 970-2380
Fax +49 711 970-2300
elisabeth.cremers@iao.fraunhofer.de

ANTWORTFORMULAR FÜR FENSTERBRIEF- UMSCHLAG ODER FAX +49 711 970-2300

- Wir interessieren uns für eine Mitgliedschaft im
Verbundprojekt »**Erlebnis Automat**«. Bitte senden Sie uns
die Projektbeschreibung (und die Unterlagen zur
Mitgliedschaft) zu.
- Bitte rufen Sie uns in den nächsten Tagen an.

Gerne können Sie uns kontaktieren:

Elisabeth Cremers
+49 711 970-2380

Name, Vorname

Titel

Position, Firma

Abteilung

Postfach, Straße

Postleitzahl, Ort

Telefon, Fax

E-Mail

Ort, Datum

Unterschrift

**ANTWORTKARTE FÜR EINEN
FENSTERBRIEFUMSCHLAG**

Fraunhofer IAO
Elisabeth Cremers
CT Web Application Engineering
Nobelstraße 12
70569 Stuttgart