

Digitale Services von WMF



WMF Professional Coffee Machines präsentiert seine neue Lösungen der "Self-Payment Solutions" / Foto: WMF

Mit seinem neuen Set an "Self-Payment Solutions" präsentiert WMF Professional Coffee Machines den nächsten Schritt seiner Digital Solutions Roadmap. Das Funktionspaket für mobile Zahlungslösungen und Systemintegrationen eröffnet Kunden neue Möglichkeiten der modernen Kundeninteraktion, um die Effizienz und Rentabilität des Kaffeegeschäfts zu steigern.

Neben innovativen Customer Touch Points für die Generation Smartphone wartet auch die Telemetrie-Lösung WMF CoffeeConnect mit zusätzlichen digitalen Services auf. Im Vordergrund steht der neue Service-Monitor, ein Analyse- und Auswertungs-Tool für die vorausschauende Maschinenwartung und -pflege. Die Digitalstrategie der WMF ist das zentrale Fundament ganzheitlicher und vor allem zukunftssicherer Lösungspakete. Grundlage dafür ist die Vernetzung und datenbasierte Optimierung aller wertschöpfenden Bereiche des Kaffeegeschäfts – von den Maschinen, deren Funktionen und Nutzungskonzepte über die technischen und betriebswirtschaftlichen Prozesse bis hin zu den Service-Angeboten.

Die Einkaufserlebnisse des digitalen Zeitalters sind geprägt von selbstbestimmten Käufern. So ist es für den technikaffinen Kaffeeliebhaber selbstverständlich, sein Getränk ohne fremde Hilfe an der SB-Maschine zu beziehen und über seine App oder einen Terminal bargeldlos zu bezahlen. Unternehmer, die ihr Kaffeebusiness mit diesen innovativen Customer Touch Points ausstatten wollen, finden mit den neuen WMF Self-Payment Solutions eine ganzheitliche Lösung.

„Mit unserem Framework sind Kunden beispielsweise in der Lage, Selbstbedienungskassen einzurichten, an denen die Verbraucher ihre Getränke bezahlen, ohne weiteres Personal zu benötigen“, so Naomi Dietrich, Marketing Manager Digital Solutions im Geschäftsbereich Professional Coffee Machines der WMF Group. Die Art der Bezahlmethode sowie der begleitenden Funktionen, zum Beispiel die Möglichkeiten der Getränkeindividualisierung durch den Gast, richten sich dabei nach den jeweiligen Kundenwünschen. Bekannte Payment Provider-Konzepte wie AliPay und WeChat Pay lassen sich ebenso einbinden wie kundeneigene Lösungen oder Apps. Auch Loyalty-Programme sind über die QR-Code-Erstellung oder das Scannen von Gutscheinen möglich.

Ein zweiter Aspekt digitaler Handelskonzepte ist die vernetzte Kommunikation aller beteiligten Akteure. Prospektive Ansätze drehen sich mittlerweile um geschlossene Informationskreisläufe, in denen Käufer, Produkte, Maschinen und begleitende IT-Lösungen (etwa eine Bezahl-App, das Kassensystem und die betriebswirtschaftliche Software) in einem Netzwerkverbund agieren – wie unbemannte Kaffeebox-Systeme mit oder ohne Roboterarm. Die Kaffeemaschinen der WMF können in diesen autonomen Szenarien als vollständig integrierte Prozessteilnehmer eingebunden werden. Grundlage dafür ist das offene Schnittstellenkonzept des jüngst vorgestellten Frameworks. Es stellt die sichere Bedienung und Überwachung der Maschinen sicher – von der Kontrolle über die Getränkeausgabe, die Änderung von Getränken und andere Maschinenfunktionen bis hin zur Übertragung von Maschinenstatusinformationen.

Business Intelligence

Jenseits vernetzter Maschinenteknik nutzt WMF die Möglichkeiten der Digitalisierung zur Geschäftsoptimierung und dem Business Development. Wichtiges Element für diese unternehmerische Weitsicht sind die digitalen Services von WMF CoffeeConnect. Durch die kontinuierliche, gebündelte Überwachung der Maschinenprozesse entsteht vernetztes Wissen, das bei allen operativen und strategischen Geschäftsentscheidungen eine wichtige Rolle spielt. Diese betriebswirtschaftlichen Mehrwerte macht sich eine stetig wachsende Community zu Nutzen – national wie international. Die Vielzahl an Anwendungen erlaubt eine individualisierte Nutzung der Analyse- und Auswertungs-Tools je nach Bedarf. Hierzu gehört der neue Service-Monitor, der die bestehenden Bordmittel für alle WMF Maschinentypen um einen weiteren effizienzsteigernden Report ergänzt.

Auf Basis detaillierter, service-relevanter Maschinendaten (etwa Anzahl der Brühungen, Mahlzyklen etc.) stellt ein neuer Algorithmus trendbasierte Empfehlungen für den nächsten Servicetermin oder Filterwechsel zur Verfügung. Dieser Weitblick bietet Kunden wie WMF Servicetechnikern zukünftig eine verbesserte Planungsgrundlage für die anstehenden Wartungsaufgaben. Darüber hinaus gibt der Service Monitor Aufschluss über die letzten Reinigungsläufe. Somit wird zum einen ersichtlich, ob die Maschinen in ordnungsgemäßen Zyklen gereinigt werden. Zum anderen erlaubt die Übersicht gezielte Rückschlüsse auf den Zustand der Maschine und gegebenenfalls notwendige Schulungsmaßnahmen.