

wincor

www.wincor-nixdorf.com

vision



Editorial

Team Player

... ist ein Begriff, der zum Lotterie-Business passt. Doch so spielerisch wie er klingt, sehen wir ihn nicht. Wir sind uns des Auftrags, der daraus resultiert, durchaus bewusst.

Erfolg definiert sich für den Moment durch Verkaufszahlen. Doch nachhaltiger Erfolg wird nur durch gutes Teamwork erreicht. Dabei ist ein guter Draht zum Kunden genauso wichtig wie das reibungslose Zusammenspiel zwischen Vertrieb, Entwicklung, Produktion und Partnern.

Die zweite Ausgabe der wincor vision gibt Ihnen einen Einblick, wie wir bei Wincor Nixdorf an uns arbeiten, um diesem Anspruch im Tagesgeschäft gerecht zu werden. Im Interview mit Barbara Becker, Geschäftsführerin bei Lotto und Toto in Mecklenburg-Vorpommern, erfahren Sie, dass die Zusammenarbeit mit uns über Jahre stabil und spannend bleibt. Wir stellen Ihnen unsere Projektleiter vor, die Weichensteller zwischen Vertrieb und Entwicklung. Außerdem berichten wir über aktuelle Pilotprojekte und neue Lösungen, die wir auf den Weg gebracht haben. Viel Spaß beim Lesen!

Und vergessen Sie nicht: Ihre Meinung ist uns wichtig. Wir nehmen Ihre Anregungen und Ideen gerne in einer der nächsten Ausgaben auf. Also, melden Sie sich bei mir!

Ihr Markus Sauter
markus.sauter@wincor-nixdorf.com

Aktuell

eLearning Programm bei SLG erfolgreich gestartet

***Xi*learn: Spielerisch lernen und verstehen**

Die Sächsische Lotterie Gesellschaft (SLG) hat als erste Lotterie ihre rund 1.300 Xion /Mtop Terminals mit der eLearning Software *Xi*learn von Wincor Nixdorf bestückt. Ab 25. August wurden die Daten schnell und sicher über den Downloadserver *Xi*load hochgeladen. Bereits am nächsten Morgen war die clevere Lernhilfe auf allen SLG-Terminals aktiv und wird seitdem in ganz Sachsen bereits rege genutzt.

Häufige Wechsel bei Bedienkräften und Spielen erfordern regelmäßige Schulungen für das Personal der Lotto-Verkaufsstellen. Das ist zeitaufwändig und kostenintensiv. Durch die interaktive Lernsoftware *Xi*learn, die Wincor Nixdorf gemeinsam mit SeeMedia entwickelt hat, lernt das Personal direkt am Terminal und kann sich so spielerisch mit Bedien- und Pflegeabläufen vertraut machen.

Auf der Wincor World 2008 wurde die Lösung erstmalig vorgestellt und hat dort viele Spielfreudige am Stand der Lottery Solutions gefesselt – unter anderem auch Ivo Melchior von der SLG. Ein positiver Eindruck mit Folgen: Seit Ende August sind alle 1.300 Lotterie-Terminals in Sachsen damit bestückt.

Via *Xi*learn können die Bedienkräfte selbst komplexe Themen in kundenspezifischen Trainingseinheiten, die durch Multiple Choice-Blöcke ergänzt werden, erarbeiten. So wurden für die SLG eigens Trainingseinheiten für das jüngst ebenfalls eingeführte Rubbellos-Produkt erstellt. Das System beantwortet dabei gezielt Fragen zu Spielprinzip, Online-Verwaltung und Gewinnauszahlung. Häufig auftretende Fragen sind in kleinen Inhalts-Modulen abrufbar. Im Gegensatz zu klassischen Schulungen wird der Wissensstand des Lernenden gleich abgefragt. Die Software kann außerdem Checklisten und Verkaufs-Tipps bereitstellen und so für einen reibungslosen Verkaufsablauf sorgen. „Nur ein optimal geschultes Personal leistet besten

Service – und das wirkt sich langfristig auf den Gewinn der Verkaufsstellen aus“, weiß Dr. Andreas Drecker, verantwortlicher Projektleiter der Lottery Solutions bei der Installation in Sachsen.



Ivo Melchior,
Leiter Aus- und Weiterbildung bei der SLG, am Terminal

Auf einen Blick

**Xion /Xpress
cash**



Bei Digitote im Einsatz

**Xion /Xpress
cashless**



Bei Medianet im Einsatz

iCore



Im Feldtest bei Singapore Pools

Mit den aktuellen SB-Terminals bietet die Lottery Solution von Wincor Nixdorf für jede Anforderung im internationalen Lotterie- und Wettspielgeschäft die passende Lösung. Selbstbedienung liegt im Trend. Laut aktueller Umfragen nutzen bereits neun von zehn Deutschen einmal pro Woche SB-Terminals. Beispielsweise für Bankkunden ist der Umgang mit ihnen selbstver-

ständig – sei es für Auszahlungen, Kontostandskontrollen oder um Kontoauszüge auszudrucken. Auch im Lotterie- und Wettspiel-Business gewinnt dieser Vertriebskanal weiter an Bedeutung. Letztlich sind SB-Terminals die perfekte Symbiose aus Dialogplattform und Schaufenster und eignen sich deshalb optimal für schnellen Service und direkte Kundenansprache.

*Projektleiter von links nach rechts:
Dr. Andreas Drecker, Alwin Brakebusch,
Andreas Schnell, Dieter Einhart*



Wir stellen uns vor

Die Weichensteller der Lottery Solutions

Im Projektmanagement laufen die Fäden zusammen, auch bei Wincor Nixdorf. Die vier Projektleiter der Lottery Solutions – Dr. Andreas Drecker, Alwin Brakebusch, Andreas Schnell und Dieter Einhart – sind nicht nur Ansprechpartner für Auftraggeber, sie sind auch Schnittstelle zwischen Vertrieb und Partner, interner und externer Qualitätssicherung sowie Software-Entwicklern und Hardware-Lieferanten.

Von Anfang an wird das Projektmanagement vom Vertrieb bei Kundengesprächen mit einbezogen. Auf diese Weise sind die Übergänge bis zum Installieren einer Wincor-Lösung fließend. Der zuständige Projektleiter ermittelt die Anforderungen, prüft deren Umsetzbarkeit, unterbreitet gemeinsam mit dem Vertrieb ein Angebot, überwacht nach Beauftragung die technische Implementierung und betreut dessen Wartung und Nachrüstung. Das alles geschieht mit Maß und Ziel. „Nicht jedes System ist immer und über-

all sinnvoll. Das vermitteln wir in unseren Beratungsgesprächen“, erklärt Alwin Brakebusch. „Die gute Lösung hat Vorrang gegenüber dem schnellen Abschluss.“ Eine kundenorientierte Unternehmenspolitik, die sich in dauerhaften Geschäftsbeziehungen auszahlt.

Gute Lösungen anzubieten ist das eine, einen guten Draht zum Kunden zu haben das andere. „In erster Linie sollte die Chemie zwischen Projektleiter und Kunde stimmen“, weiß Dieter Einhart. „Alles andere lässt sich im Austausch mit den Kollegen ergänzen.“ Auch bei Wincor Nixdorf wird das Rad nicht täglich neu erfunden. Synergien werden genutzt, sofern sie sich ergeben. So kann man auf Lösungen ähnlicher Problemstellungen leichter aufbauen. Dadurch erklärt sich die teils räumliche aber auch inhaltliche Zuordnung zwischen Kunden und Projektleiter. Dr. Andreas Drecker kümmert sich in erster Linie um die Projektabwicklung der Lotterien Nordrhein-Westfalen und Sachsen. Alwin Brakebusch brachte mit dem Roll out in Niedersachsen einen der größeren Aufträge der Lottery Solutions mit auf den Weg. Erfahrungen, die er bei Projekten für Lotto Bayern oder Saartoto erfolgreich einsetzen konnte. Andreas Schnell ist für die Deutsche Klassen Lotterie Berlin (DKLB) sowie die Lotterien in Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg zuständig. Und Dieter Einhart betreut hauptsächlich den Schweizer Markt mit den beiden Großkunden Swisslos und LoRo.



Im Gespräch mit Barbara Becker, Geschäftsführerin der Verwaltungsgesellschaft Lotto und Toto in Mecklenburg-Vorpommern mbH

Sinn für Software und Gespür für's Geschäft

Seit mehr als zehn Jahren zählt Lotto Toto Mecklenburg-Vorpommern zu den beständigsten, aber auch zu den mutigsten Kunden von Wincor Nixdorf Lottery Solutions. So wurden im Land zwischen Elbe und Ostsee bereits Mitte der Neunziger Jahre die weltweit ersten Touchscreen Terminals installiert. Mit der Einführung des Thermodruckers Xiprint, der Installation der Lotterie-Terminals Xion /Mtop oder der Spiele BINGO und KENO folgten über die Jahre weitere Projekte. Zu den so genannten Vätern des Erfolgs gesellt sich hier eine starke, innovativ denkende Frau: Barbara Becker, seit mehr als 16 Jahren Geschäftsführerin von Lotto Toto Mecklenburg-Vorpommern.

wincor vision: *Frau Becker, Sie bekleiden eine Führungsposition in einer sehr männlich dominierten Branche. Wie sind Sie in dieses Geschäftsfeld gekommen?*

Barbara Becker: Ganz einfach: Ich habe mich beworben und überzeugt. Als es geklappt hat, war ich offen gestanden nicht wirklich verwundert. Die Arbeit in so genannten Männerdomänen ist mir nicht fremd. Ob Technik im Allgemeinen oder IT im Speziellen – ich hatte schon immer ein Faible für Software, mit deren Hilfe sich Prozesse clever abbilden lassen. Diese Begeisterung hatte mir früher einmal den Spitznamen „Seele der Software“ eingebracht, und dies spiegelt sich auch in meinem beruflichen Werdegang wieder.

w.v.: *Wie sieht dieser Werdegang denn aus?*

B.B.: Ich erwarb mein Diplom für Maschinenbau und leitete lange Zeit die IT-gestützte Produktionsaufsicht eines Fertigungsbereichs auf der Warnow-Werft in Warnemünde. Für die Industrie- und Handelskammer beriet ich im Anschluss kleine und mittelständische Unternehmen in IT-Fragen. Mit einem Studium der Betriebswirtschaft komplettierte ich von 1990 bis 1992 mein Fachwissen nochmals.

w.v.: *Vor mehr als zehn Jahren haben Sie als erste Gesellschaft des deutschen Lotto-Blocks die Touchscreen-Technologie eingeführt – und das als eine der jüngsten und kleineren Lottogesellschaften Deutschlands. Was hat Sie dazu bewogen?*

B.B.: Das Produkt von Wincor Nixdorf Lottery Solutions hat mich einfach überzeugt, auch wenn das Unternehmen damals neu am Markt war. Schon bei der Pilotvorstellung in Stuttgart wusste ich: das will ich haben. Es war mir intuitiv klar, dass dieser Technologie die Zukunft gehört. Sie bringt so viele Vorteile: Der Touchscreen erklärt sich selbst und das macht es Bedienkräften leicht, schnell und zuverlässig damit klar zu kommen. Außerdem fehlen wartungsanfällige mechanische Teile mangels Tastatur – und besser reinigen lässt er sich auch.

w.v.: *Das war innovativ und weitsichtig gehandelt, aber auch sehr mutig.*

B.B.: Stimmt. Man hat mir damals zu verstehen gegeben, dass meine berufliche Zukunft bei Lotto Toto Mecklenburg-Vorpommern vom Erfolg dieser Installation abhängt. Dennoch habe ich mich nicht beirren lassen und heute sind wir alle froh darüber.

w.v.: *Vor gut einem Jahr haben Sie sich für den Einsatz der neuen Terminalsoftware von WN LS entschieden. Sind Sie und Ihre Kunden zufrieden?*

B.B.: Die Rückmeldungen sind durchweg positiv. Der Einsatz dieser Lösung bringt mehr Sicherheit für den Kunden und schafft Vertrauen in unsere Verkaufsstellen. Auch für das Personal ist ein schnelleres Arbeiten möglich. Und der Jugendschutz ist beim Einlesen der Belege ebenfalls gewährleistet. Via Kontrollfunktionen wird im Menü der neuen Software immer wieder das Alter des Kunden abgefragt – sei es beim Stellen eines Kunden- oder Abo-Antrags oder bei Kontrolle des Datums durch die Bedienkraft.

w.v.: *Beständigkeit ist neben Erfolg ein gutes Indiz für Zufriedenheit – auch im Business.*

Dennoch: *Was macht Ihrer Meinung nach die langjährige Geschäftsbeziehung mit Wincor Nixdorf Lottery Solutions aus?*

B.B.: Nicht nur die innovativen Produkte und Konzepte sind ausschlaggebend. Es ist viel mehr die zuverlässige, ehrliche und professionelle Geschäftspolitik, mit der unsere Ansprechpartner nach passenden Lösungen für uns suchen. Das geschieht effizient und auf angenehm unaufdringliche Weise. So entsteht ein Miteinander, das selten ist und das man gerne pflegt.

w.v.: *Was pflegen Sie außer der Leidenschaft für Ihre Arbeit?*

B.B.: Ich habe mir vor zwei Jahren einen Kindheitstraum erfüllt und mit dem Klavierspielen begonnen. Klassische Musik ist mir ungemein wichtig, in meiner Freizeit besuche ich viele Konzerte.

w.v.: *Wie würden Sie sich beschreiben? Haben Sie einen Leitspruch?*

B.B.: Es ist nicht meine Art, beim Leben zuzuschauen. Ich packe die Dinge lieber an. Meine Mitarbeiter sagen, dass ich jede Herausforderung mit dem Spruch „kommen wir übern Hund, kommen wir übern Schwanz“ angehe. Das heißt niemals aufgeben, immer nach Lösungen suchen. Diese Einstellung hat mir mein Vater mit auf den Lebensweg gegeben und damit bin ich bislang gut gefahren.

Nachgefragt bei...

... Frank Neubauer,
Leiter Vertriebscenter Lotterie Deutschland bei
Wincor Nixdorf

**Im Lotto-Business geht man neue Wege:
Weg von der Monokultur hin zu integra-
tiven Vertriebsmodellen. Stichwort „Lot-
to im Supermarkt“. Warum ist das so und
worin liegen die Chancen?**



„Im Handel schaut man mehr und mehr über den eigenen Tellerrand. Auch Retail und Lotto rücken immer näher zusammen. Das ist gut so, denn es ist kundenorientiert gedacht. Der Kunde hat heute keine Zeit mehr, viele Tages-Etappen zu meistern. Die Verkaufsstellen müssen dort präsent sein, wo der Kunde an einem Ort viel erledigen kann – in Einkaufszentren, Bahnhöfen und auch Supermärkten. Je einfacher und nahe liegender es ist, desto eher wird Lotto gespielt und nicht etwa zugunsten des abendlichen Einkaufs darauf verzichtet. Speziell in Deutschland muss man Konzepte entwickeln, die einerseits mit dem aktuellen Glücksspielstaatsvertrag vereinbar sind und andererseits dem Kunden gerecht werden.“

WINCOR NIXDORF

Herausgegeben von

Wincor Nixdorf International GmbH

Retail Division Lottery Solutions

Max-Stromeyer-Str. 116

78467 Konstanz, Germany

Tel.: +49 (0) 75 31-9 42 26-0

Fax: +49 (0) 75 31-9 42 26-99

info@lottery-solutions.de

www.wincor-nixdorf.com

© **Wincor Nixdorf International GmbH**

Gedruckt in Deutschland, September 2008



Ankündigung

Kalimera zur WLA

Einmal pro Jahr treffen sich die Mitglieder der World Lottery Association, kurz WLA. In diesem Jahr findet der Kongress vom 19. bis 24. Oktober auf der griechischen Insel Rhodos statt. Dort tauschen sich Entscheider und Projektentwickler aus dem globalen Lotterie Business über Neuheiten in der Branche aus. Kunden und Partner informieren sich über die neuesten Entwicklungen. Die Lottery Solutions von Wincor Nixdorf wird auf der Freifläche ihres Messestandes ihre Vision einer optimalen Verkaufsstelle präsentieren.

Kurz und gut

Hilfe mit System

Bereits eine große Zahl Kunden nutzt den Downloadserver *XiLoad* von Wincor Nixdorf, um schnell und zuverlässig Download-Transaktionen abzuwickeln – ganz gleich, ob es sich dabei um Updates, Spiele, terminalspezifische Testversionen oder Multimedia-Daten handelt. Doch der Downloadserver ist nur ein Modul des neuen Terminal Management Systems, mit dessen Hilfe per Fernwartung auch Systemfehler erkannt und behoben werden können. Genau wie beim Download der Daten passiert das „nebenbei“ in den inaktiven Phasen der Terminals. Der Spielbetrieb wird zu keiner Zeit beeinträchtigt, auch die Bedienkräfte müssen sich um nichts kümmern. Das Terminal Management System ist unabhängig vom Zentralsystem, erfüllt die Sicherheitsanforderungen der WLA und bietet ein umfangreiches Berichtswesen. Das spart nicht nur Zeit und Geld, sondern minimiert auch den Aufwand bei der Software-Verwaltung und -Verteilung.

Nachbestellt

Die Schweizerische Lotteriegesellschaft hat zum Jahreswechsel durch die Installation von knapp 200 Terminals mit der Spiel-Software Ecco ihre Vertriebskanäle um die Gastro-Theke erweitert. Wir haben in der letzten wincor vision ausführlich darüber berichtet. Bereits jetzt wurden 100 weitere Terminals beauftragt.