

# Global bestens aufgestellt

Von der Steuerung des Preistransparents an der einzelnen Station bis zur Aufbereitung und Auswertung aller Geschäftsdaten für das internationale Head Office: Mit seinem End to End-Lösungsportfolio „i-SERVICE STATION“ wurde Wincor Nixdorf zu einem der Welt-Marktführer bei der IT-Ausstattung von Tankstellenbetreibern.

Ein weltweit knallharter Verdrängungswettbewerb um die besten Standorte, die Ausweitung der Retail-Geschäfte und der Aufbau weiterer Kunden-Services: Dies zwingt die internationalen Tankstellenbetreiber zur Kostenoptimierung und zur Optimierung der gesamten Prozesse – in der einzelnen Station wie im gesamten internationalen Tankstellen-Netz.

Die IT-Ausstattung spielt dabei eine zentrale Rolle. Die Tankstellenkunden setzen auf Lösungen, die international einsetzbar sind, auf Standards basieren und die sämtliche Prozesse komplett abbilden. Sie sollten aus einer Hand kommen und vollständig in vorhandene ERP-Strukturen, zum Beispiel in SAP, integrierbar sein. Sie müssen maximale Rationalisierungseffekte versprechen. Und nicht zuletzt sollten sie sowohl hohe Zukunftsfähigkeit wie auch hohes innovatives Potenzial aufweisen.

Um diesen anspruchsvollen Anforderungen gerecht zu werden, hat Wincor Nixdorf seinen Geschäftsbereich „Service Stations International“ entsprechend positioniert und konsequent ausgebaut. Mit dem Ergebnis, dass das umfassende Lösungs- und Service-Portfolio der „i-SERVICE STATION“ heute viele nationale und internationale Tankstellenbetreiber sowie Retailer mit Tankstellen bei der Optimierung ihrer Prozesse und bei der Vereinheitlichung ihrer Systeme unterstützt.

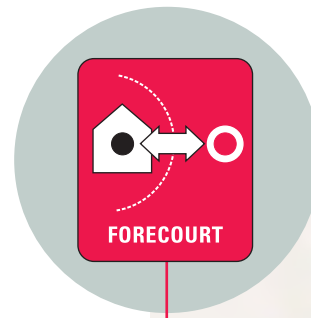
In nur wenigen Jahren wurde Wincor Nixdorf damit zu einem der Weltmarktführer von IT-Ausstattungen für Tankstellen. „Alles andere als Zufall“, so Horst von Wels, Leiter der Service Stations International, „denn unser frühzeitiges und eindeutiges Commitment zur Branche und die Entwicklung speziell auf die Kundenwünsche ausgerichteter Produkte, die alle Prozesse an der Tankstelle abbilden, haben uns dazu verholfen.“ Die Kennzeichen der „i-SERVICE STATION“:

**i-INTERGATED.** Die Lösung umfasst Hardware, Software und Services und deckt alle Prozesse in der einzelnen Station ab: Steuerung der Zapfsäulen und Waschstraßen, Überwachung der Mineralöl-Bestände, Bedienung der Preistransparente, Steuerung der Überwachungskameras, Steuerung aller warenwirtschaftlichen Prozesse im Back Office. Basierend auf Best of Breed-Komponenten kommt alles aus einer Hand, ebenso der Service für deren laufenden Betrieb. Alle Daten werden konsistent aufbereitet, ausgewertet und den nationalen bzw. internationalen Head Offices zur Verfügung gestellt.

**i-INTERNATIONAL.** Dies bezieht sich insbesondere auf das Herzstück der Wincor Nixdorf-Lösung, die „NAMOS“-Software. Aufgrund ihrer komponentenbasierten, offenen und mehrschichtigen Architektur kann sie, unabhängig vom Betriebstyp und der Betriebsgröße, länderübergreifend eingesetzt werden. Insbesondere den weltweit tätigen Mineralöl-Konzernen hilft dies bei der Vereinheitlichung ihrer Systeme. Bereits bei 19 Gesellschaften in 34 Ländern werden die warenwirtschaftlichen Prozesse an Tankstellen von NAMOS-Komponenten abgebildet.

**i-INNOVATIV.** Aufgrund breiter Erfahrungen aus dem Retail-Bereich bietet Wincor Nixdorf zum einen innovative Convenience- und Shopplösungen, mit diversen Modulen zum Kundenservice und zur Kundenbindung. Hinzu kommen zukunftsweisende SB- und Cash Management-Systeme, mit denen die Betreiber dabei unterstützt werden, personalintensive Prozesse zu rationalisieren, ihre Rendite zu stärken und die Sicherheit an den Tankstellen signifikant zu erhöhen.

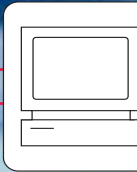
Zusammen mit seinen Kunden arbeitet Wincor Nixdorf ständig an Verbesserungen und Innovationen. So finden beispielsweise jährlich zwei internationale „NAMOS Road-



Control and integrate your complete forecourt through holistic solutions from unmanned to full service.



Efficient site operation and increased profitability through optimized end-to-end business processes.



## i-SERVICE

map Workshops“ statt, in denen die Anwender ihre Erfahrungen austauschen, die Lösungen von Wincor Nixdorf bewerten und insbesondere eine Wunschliste neuer Funktionen und Features erstellen und bewerten.

### Die Total Cost of Ownership stehen im Fokus

Beim Design der Lösungen wird auf möglichst geringe Total Cost of Ownership Wert gelegt – erreicht durch den Einsatz von Standards innerhalb der Lösungen bei Methoden, Prozessen und Services. Aufgrund der anspruchsvollen Tankstellen- bzw. Convenience-Umgebung zeichnet sich die Hardware durch besondere Robustheit und Widerstandsfähigkeit aus. Begleitende Consulting-Angebote und Trainings verhelfen dem Betreiber, die richtigen Bausteine zu kombinieren und die individuell beste Lösung zu finden. Horst von Wels, Leiter der Service Stations International: „Unsere Kunden gehen Projekte nicht an, wenn keine detaillierte Return on Investment-Berechnung vorliegt, wie in einem Beispiel eine Rentabilitätssteigerung von 7 Prozent.“

Entsprechend überzeugt dieses Lösungspaket von Wincor Nixdorf immer mehr nationale und internationale Gesellschaften. In der Kundenliste findet sich das „Who is Who“ der Mineralölindustrie, unter anderem Total, Shell, Chevron, Conoco Phillips (Jet), Galp und



**RETAIL  
CONVENIENCE**

Gain additional revenue through innovative and retail-proven customer service solutions.



**SERVICE/  
SUPPORT**

Maximize the value of your business through our comprehensive service and support portfolio.



**VISION**

Join us and be one step ahead of your competition by exploring the latest market trends.

**NAMOS  
compact**

**STATION**

CNOOC, aber auch Retailer wie Waitrose. Fünf der zehn größten Oil Companies haben heute die Lösungen von Wincor Nixdorf installiert. Zum Beispiel die Total-Gruppe, die weltweit mehr als 16.000 Service-Stationen unterhält und mit der Wincor Nixdorf schon seit vielen Jahren erfolgreich zusammenarbeitet. Der weltweit viertgrößte Mineralölkonzern hat seinen Hauptsitz in Paris.

Bis heute laufen bei der Total-Gruppe weltweit über 5.000 Tankstellensysteme aus Paderborn. In Deutschland und im Auftrag der Total Deutschland GmbH werden noch in diesem Jahr die ersten Total-Stationen in den Bereichen Kasse, selbstbediente Bezahlung und Backoffice mit Informationstechnologie von Wincor Nixdorf ausgerüstet. Insgesamt sind knapp 1.300 POS-Systeme samt Peripherie sowie die entsprechenden Software-Module für Kasse und über 1.000 Backoffice-Systeme für die Warenwirtschaft zu installieren.

### **Kunden aus dem „Who is Who“ der Tankstellenbetreiber**

Auch bei Galp Energia SGPS (Seite 14) wird noch in diesem Jahr der Roll out für die 790 portugiesischen und die 129 spanischen Stationen beginnen. Galp wird somit sein gesamtes Filialnetz mit Informationstechnologie von Wincor Nixdorf bestücken. Der Konzern mit Headquarter in Lissabon wurde 1999 im

Zuge der Restrukturierung des portugiesischen Energiesektors gegründet. Mit einem Marktanteil von 37 Prozent ist das Unternehmen heute der führende Mineralöl-Anbieter in Portugal. Die Installation der Beetle-Kassen, der gesamten Peripherie sowie der Backoffice-Hardware – insgesamt 1.320 POS- und 837 Backoffice-Systeme – soll Anfang 2010 abgeschlossen sein. „Mit der NAMOS-Lösung wollen wir unsere Geschäftsabläufe bei all unseren Tankstellen vereinheitlichen und unsere Kosten in erheblichem Maße reduzieren. So können wir unseren Fokus mehr auf den Dienst am Kunden und den Einsatz innovativer Techniken legen“, bestätigt Miguel Pereira, Leiter Retail bei Galp.

Viele Mineralölkonzerne arbeiten bislang noch mit unterschiedlicher Hard- und Software. Eine einheitliche Lösung garantiert den Mineralölunternehmen schnellere, einfachere und transparentere Prozesse an der Kasse, bei der Sortimentssteuerung und in den Verwaltungsabläufen. Bruno Daude-Lagrave, Retail Director bei Total Deutschland: „Durch die vollständige Integration der NAMOS-Lösungen von Wincor Nixdorf in unsere SAP-Landschaft wird eine Vereinheitlichung der Business-Prozesse im gesamten Tankstellennetz erzielt.“ Dabei entscheidend ist auch die intuitive Nutzung und Anwenderfreundlichkeit der NAMOS-Lösung.

### **Innovative SB-Lösungen**

Jenseits konventioneller Systeme erproben die Mineralölgesellschaften zunehmend auch SB-Lösungen. Bereits vor vier Jahren hat Wincor Nixdorf mit der Total S.A. einen internationalen Rahmenvertrag über die Lieferung von bis zu 4.500 Outdoor Payment-Terminals in acht Ländern abgeschlossen. In den USA ist das (meist bargeldlose) Bezahlen an der Zapfsäule bereits gang und gäbe, inzwischen hat die Total-Gruppe aber auch rund 1.000 Outdoor-Bezahlterminals in ihrem französischen Tankstellen-Netz installiert. „Wir verfügen damit nicht nur über ein einzigartiges, sondern auch über ein global einsetzbares Modell“, freut sich Jean-Pierre Basbayon, bei Total verantwortlich für Retail Network Pricing, Control and Systems.

Das interaktive Outdoor Payment Terminal (OPT) von Wincor Nixdorf ist mit einem 12.1“ Touchscreen versehen und ermöglicht somit nicht nur eine einfache Bedienung, sondern lässt auch Raum für das Aufspielen von Werbung. Weiterer Vorteil: Das Gerät ist mehrfach nutzbar, etwa für Car Wash-Systeme im Gastrobereich oder als Outdoor-Kasse für die Bedienung an der Zapfsäule wie etwa in Südafrika. Insgesamt will Total bis zu 4.500 Geräte in Europa aufstellen.

Auf bediente Bezahlautomaten setzt, beginnend in diesem Jahr, auch die Shell AG in bis zu 1.300 bundesdeutschen Tankstellen – allerdings nicht an den Zapfsäulen, sondern integriert in die Shops. Die Shell-Kunden werden dann nicht nur ihre Tankrechnungen an mit der „Cash Recycling“-Technologie ausgestatteten Automaten begleichen, sondern auch Bargeld abheben können. Möglich wird dies durch eine Kooperation mit der Postbank, die damit die Versorgung ihrer fast fünf Millionen Kunden mit Bargeld flächendeckend ausbaut. „Mit dieser Lösung gestalten wir das Serviceangebot für unsere Kunden noch attraktiver und erhöhen dabei gleichzeitig die Sicherheit“, erklärt Michael Dopheide, Chef des Tankstellengeschäftes von Shell in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Ob Shell, Total, Galp oder andere Kunden von Wincor Nixdorf: Mit den Lösungen optimieren die Oil Companies ihre Prozesse, senken die Kosten, verbessern den Kundenservice – und sind damit gut gerüstet für den globalen Wettbewerb, der an Schärfe künftig eher noch zunehmen wird. ■