

# Besserer Kundenservice, mehr Umsatz: Selbstbedienungslösungen ermöglichen viele Vorteile in den Kinos von Cineplex

Auch Kinobetreiber haben die Vorzüge des Self-Service erkannt. Marktführer Cineplex setzt mit den effizienten und flexiblen Self-Ordering-Terminals K-two von Diebold Nixdorf erfolgreich auf Selbstbedienungslösungen, um seinen Besuchern einen verbesserten Service zu bieten.

Dank hoher Onlinequoten beim Ticketkauf hat sich das Kundenverhalten geändert. Die Kunden kalkulieren weniger Zeit ein, kommen kurz vor Vorstellungsbeginn. Die dadurch entstehenden Wartezeiten beim Erwerb von Gastronomieprodukten lassen sich mit Self-Ordering-Terminals deutlich verkürzen, da die Mitarbeiter mehr Zeit für die Zubereitung der Speisen und Getränke haben. Die Zahlen sprechen für sich: Der Zuwachs beim Kauf von Speisen und Getränken liegt bei 10 Prozent.

## Überblick

### CINEPLEX

Wuppertal, Deutschland

Mit **91** Kinos in **71** Städten  
Marktführer in Deutschland

Gegründet **1996** als  
Kooperationsgemeinschaft  
von inzwischen **26**

Familienunternehmen

Umsatz: **€230** Mill./Jahr



### HERAUSFORDERUNGEN

- Lange Warteschlangen, besonders zu Hochfrequenzzeiten an Wochenenden oder Feiertagen
- Hohe Arbeitsbelastung der Mitarbeiter durch paralleles Kassieren und Zubereiten von Kinossnacks
- Aufwändiges und teures Bargeldhandling

### LÖSUNG

- Modern designte, modulare Self-Ordering-Terminals K-two, als Alternative zur bedienten Kasse
- Einfache Anbindung in die bestehende IT-Softwarelandschaft durch offene Schnittstellen und eine ‚Open Retailing‘-Strategie, welche eine leichte und schnelle Integration der Softwarepartner ermöglicht
- Einfache und intuitive Bedienung durch ansprechende Grafiken
- 32“ Bildschirmgröße für optimale Nutzerführung
- Unterschiedliche Montage der Terminals: doppelseitige Nutzung per Standfuß und einseitige Nutzung mittels Wandmontage
- Möglichkeit der Sprachauswahl
- Einführung erfolgt sukzessive seit 2020

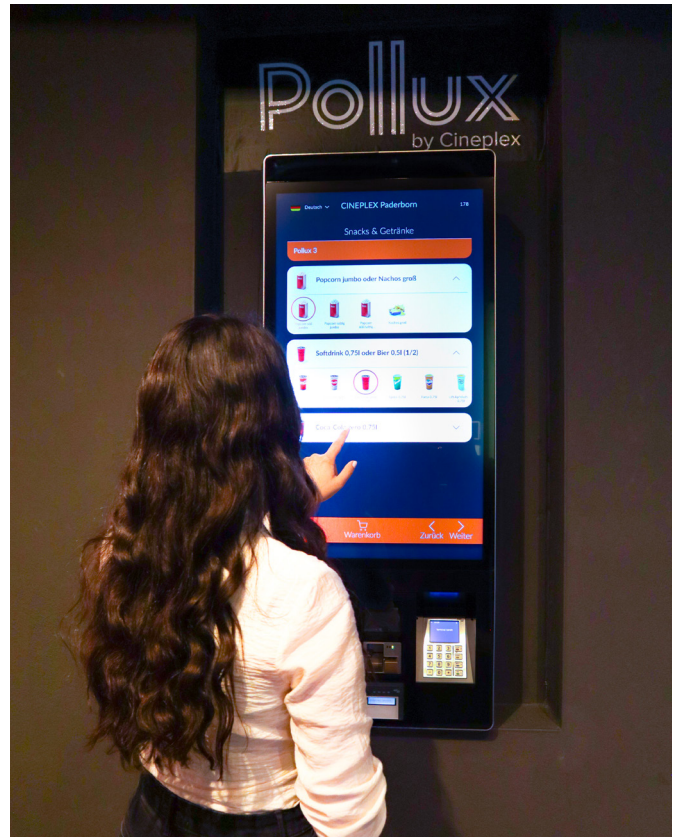
### ERGEBNIS

- Schnelle und einfache Integration in die bestehende Kassenzone
- Optimierter Kundenservice durch weniger Warteschlangen, besonders zu Stoßzeiten
- Bessere Personalplanung und effektiverer Einsatz des Personals durch mehr Fokus auf Service am Kunden
- Umsatzsteigerung durch erhöhten Verkauf zusätzlicher Produkte

Es zählt zu den beliebtesten Freizeitbeschäftigungen: ein Kinobesuch. Oftmals trübt sich die Vorfreude auf einen spannenden Film und frisches Popcorn jedoch, wenn an der Kasse und der Snacktheke lange Besucherschlangen warten.

Der unkomplizierte, bequeme und vor allem schnelle Erwerb von Tickets und Menüs hat höchste Priorität bei Cineplex. Mit 91 Kinos in 71 deutschen Städten ist das Unternehmen hierzulande Marktführer im Kinosegment. Um seinem Publikum von Anfang bis Ende des Kinobesuchs einen maximal angenehmen Aufenthalt zu ermöglichen, setzen die Cineplex-Partner auf moderne Selbstbedienungsterminals mit einer intuitiven Bedienoberfläche.

In der Vergangenheit war der Kinobetreiber besonders zu Hochfrequenzzeiten wie an Wochenenden oder Feiertagen mit dem Problem konfrontiert, dass Besucher viel Zeit in Warteschlangen verbringen mussten, sowohl für den Erwerb der Tickets als auch von Snacks und Getränken. Für die Mitarbeiter von Cineplex kam es dadurch zu herausfordernden Situationen: Häufig mussten sie viele Kunden in kurzer Zeit bedienen und waren sowohl für die Zubereitung von Speisen und Getränken zuständig als auch für das Kassieren. Zudem war das Handling von Bargeld oftmals aufwändig und kostspielig.



### EINE LÖSUNG FÜR VIELE HERAUSFORDERUNGEN

Die pandemiegetriebene hohe Onlinequote beim Ticketkauf führt zu neuen Lösungen. Neben dem Verkauf an klassischen Kassen hat Cineplex die Selbstbedienungsterminals K-two von Diebold Nixdorf eingeführt. Dank intuitiver Bedienbarkeit der Partnersoftware können Kinobesucher an den Self-Service-Lösungen schnell und reibungslos sowohl Tickets als auch Gastronomieprodukte erwerben und die gekauften Produkte an eigens dafür umgebauten Tresen abholen. Die Lösung im modernen Design hat eine Bildschirmgröße von 32" und kommt mithilfe eines Standfußes für die doppelseitige Nutzung - etwa im Kassenbereich - und an der Wand montiert für die beispielsweise Nutzung in Einkaufspassagen des Kinos zum Einsatz. Die Bezahlung an den Terminals erfolgt bargeldlos mit Karte, Smartphone oder Smartwatch sowie durch Einlösung von Gutscheinen. An den Kassen haben Kunden jedoch weiterhin die Möglichkeit, Bargeld zu nutzen.

Durch die schnelle und einfache Integration in die bestehenden Kassenzonen und Softwarelandschaft der Kinos sowie den nur geringen Bedarf an Stellfläche kann der Rollout der Terminals unkompliziert in kürzester Zeit erfolgen. Die reibungslose Zusammenarbeit mit dem Dienstleistungspartner SCS Schreiber, welcher für das gesamte Projektmanagement inkl. Service, Rollout und Wartung der Systeme zuständig ist, garantiert einen flächendeckenden Support und verschafft Cineplex somit auch einen Wettbewerbsvorteil.

### VERBESSERTER KUNDENSERVICE DURCH WENIGER WARTEZEIT

Besucher profitieren von einem verbesserten Kundenservice, da sie besonders zu Stoßzeiten deutlich weniger Wartezeit für den Erwerb von Kinokarten und Gastronomieprodukten aufbringen müssen. Letzteres steht für Cineplex bei der Nutzung der Automaten im Vordergrund. Für die Bedienoberfläche haben Kunden an den Terminals die Möglichkeit, aus verschiedenen Sprachversionen zu wählen. Fertige Bestellungen können Kinobesucher dann schnell über eine „Fast Lane“ abholen.

Auch für die Mitarbeiter bieten sich Vorteile: Sie werden entlastet und können sich auf Kundenservice, Beratung und den Verkauf weiterer Produkte konzentrieren.

Mit der Einführung der Selbstbedienungslösung konnte Cineplex nicht nur den Kundenservice verbessern und seine Mitarbeiter entlasten. Auch der Umsatz je Kunde konnte gesteigert werden, da mehr Gastronomieprodukte verkauft werden. Am Terminal haben die Kunden das gesamte Sortiment vor Augen, während sich der Tresenbereich auf die Bewerbung weniger Produkte konzentriert.



„Wir möchten unseren Besuchern einen schönen, entspannten Aufenthalt in angenehmer Atmosphäre bieten – ohne lange und lästige Wartezeiten. Dies beginnt bereits beim Kauf von Tickets und Kinonacks. Die Selbstbedienungsterminals von Diebold Nixdorf unterstützen uns dabei hervorragend. Unsere Besucher schätzen den komfortablen Kauf von Tickets und Gastronomieprodukten dank der intuitiven Bedienbarkeit der Terminals sehr“, so Detlef Bell, Prokurist Cineplex Deutschland. „Wir konnten mit ihrer Einführung ein optimales Ergebnis erzielen: Weniger Warteschlangen, aber höhere Umsätze durch den Verkauf zusätzlicher Produkte.“

—Detlef Bell, Prokurist, Cineplex Deutschland