

Arno Eitz spricht auf der „GLORY Innovation“ Annual Business Conference & Exhibition in Istanbul

20.07.2012, 09:01 | Werbung, Consulting, Marktforschung

Pressemitteilung von: *ARKADIA Management Consultants GmbH*



Arno Eitz, Partner der ARKADIA Management Consultants GmbH

Köln. Vor über 100 internationalen Gästen referierte Arno Eitz über die spezifischen Risiken und Probleme bei der Einführung von so genannten Teller Recycling Machines (TCR). Die auch in Deutschland immer stärker Verbreitung findenden Geräte müssen Euro-Banknoten vor der Wiederausgabe auf Echtheit und Umlauffähigkeit prüfen. Diese Prüfung muss bei Euro-Banknoten, die über kundenbediente Automaten oder Geldausgabeautomaten in Umlauf gebracht werden, durch einen Gerätetyp zur Banknotenbearbeitung erfolgen, der den Test einer nationalen Zentralbank (NZB) des Eurosystems erfolgreich durchlaufen hat. Shell hat in Deutschland seit 2009 bereits über 1.300 solcher Systeme zur Geldaufbereitung an seinen Tankstellen aufgestellt.

Laut Eitz bestehen die Risiken vor allem in einer zu technologisch ausgerichteten Implementierungsweise solcher Systeme. Der Kunde bzw. das Kundenerlebnis komme häufig zu kurz. In der Bankenwelt, die in der Regel mit nicht physischen Produkten agiere, seien Themen wie Usability, Kundenakzeptanz oder Customer Experience eher selten im Fokus der Einführungsstrategie. Mit den TCR Maschinen stehe dem Kunden sowie dem Berater aber ein physisches Produkt zur Verfügung, welches ganz spezifischen Kundenanforderungen bei der Bedienung genügen muss. Eitz zog an dieser Stelle den Vergleich mit den Smart Phones und der Telekommunikationsbranche. Hier seien Ergonomie sowie leichte Bedienbarkeit der Endgeräte sowie der entsprechenden Anwendungen unabdingbare Voraussetzung für eine erfolgreiche Einführung und die Kundenakzeptanz.

Einer verfehlten Einführung kann an dieser Stelle nur mit einer verstärkten Kommunikation gegenüber dem Bankberater sowie einem proaktiven Erwartungsmanagement gegenüber dem Kunden begegnet werden. Der auf Kundenmanagement spezialisierte Berater, der auch Shell bei der Einführung der Systeme unterstütze, empfahl an dieser Stelle einen systematischen Prozess zur frühzeitigen Identifikation der Kundenerwartungen. Diese seien essentiell und unabdingbar für einen erfolgreichen Implementierungsprozess.

Portrait

ARKADIA steht für erfolgreiches VALUE CRAFTING - den Brückenschlag zwischen Konzeption und Operative. Für Kunden aus Telekommunikation, Finanzen und Handel realisieren wir Projekte, die wir mit nachweisbar ausgezeichneten Ergebnissen abschließen. Dabei setzen wir auf Berater mit langjähriger konzeptioneller und operativer Erfahrung.

News-ID: 649852 • Views: 2150 (Stand: 12.08.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/649852/Arno-Eitz-spricht-auf-der-GLORY-Innovation-Annual-Business-Conference-Exhibition-in-Istanbul.html>