

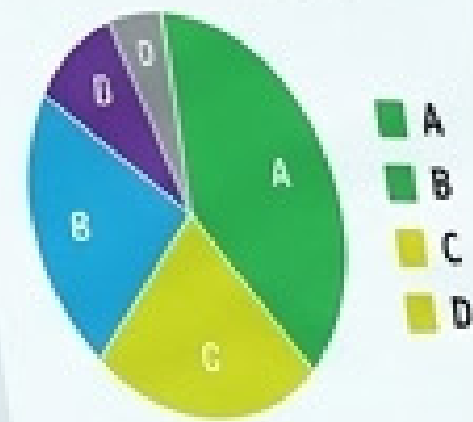
# Kiosk Software Evaluation



## Vendor Performance



## Vendor Performance



## Core Feature Comparison



## Feature Checklist

- Feature 1
- Feature 2
- Feature 3
- Feature 4
- Feature 5
- Feature 6
- Feature 7
- Feature 8

## Feature Checklist



## Evaluation Results



WHITEPAPER

# KIOSK SOFTWARE EINKAUFS-LEITFADEN

# EINLEITUNG

Ein Kiosk, den Kunden ignorieren, ist schlimmer als gar kein Kiosk. Er bindet Budget, frustriert das Personal und hinterlässt auf der Verkaufsfläche eine sichtbare Erinnerung daran, dass etwas nicht nach Plan gelaufen ist. Die meisten schlecht performenden Kiosk-Deployments sind kein Hardware-Problem. Der Screen, das Terminal oder die Platzierung sind selten die eigentliche Ursache. Fast immer läuft es auf die interactive software hinaus – und genauer gesagt auf eine Software-Entscheidung, die zu schnell und mit zu wenig Information getroffen wurde.

Genau das soll dieser Guide ändern.

- ✔ Use Case kennen, bevor du eine Kiosk-Software-Plattform bewertest
- ✔ Multi-touch-Performance, Content Management, Hardware-Kompatibilität, Cloud-Monitoring und Analytics priorisieren
- ✔ Anbieter vor der Entscheidung mit den richtigen Fragen konfrontieren
- ✔ Mit einem Pilot-Deployment starten, nicht mit einem Rollout





# WARUM INTERAKTIVE KIOSK LÖSUNGEN FÜR DEN HANDEL KEINE OPTION MEHR SIND

Der Retail-Sektor steht gleich von mehreren Seiten unter Druck. Personal ist schwerer zu finden und teurer zu halten. Online-Wettbewerber bieten sofortige Produktinformationen und personalisierte Empfehlungen, mit denen stationäre Läden kaum mithalten können. Und Kunden, die sich an Schnelligkeit und Komfort gewöhnt haben, bringen genau diese Erwartungen mit in den Laden.

Die Zahlen zeigen, wie der Handel reagiert. Der globale Self-Service Kiosk-Markt soll 2026 ein Volumen von USD 27,96 Milliarden erreichen und bis 2030 auf USD 37,8 Milliarden wachsen<sup>[1]</sup>. Auf der EuroShop 2026, der weltweit führenden Retail-Fachmesse, dominierten Self-Service-Kiosk-Lösungen die Ausstellungsfläche in einem Ausmaß, das noch drei Jahre zuvor undenkbar gewesen wäre.

Der Wandel geht tiefer als reine operative Effizienz. Laut PwC nennen 73 % der Verbraucher die Customer Experience als wichtigen Faktor bei Kaufentscheidungen, und jeder Dritte gibt an, eine Marke, die er liebt, nach nur einer schlechten Erfahrung zu verlassen<sup>[2]</sup>.

<sup>1</sup> Self-Service Kiosk Market Size & Growth Report, [grandviewresearch.com](https://www.grandviewresearch.com)

<sup>2</sup> Future of Customer Experience, PwC Consumer Intelligence Series, [pwc.com](https://www.pwc.com)

Interaktive Kiosk-Lösungen sind zunehmend das Mittel, mit dem zukunftsorientierte Händler die Lücke schließen zwischen dem, was Kunden erwarten, und dem, was ein Ladengeschäft ohne die richtige Technologie tatsächlich bieten kann. Für die meisten Retailer lautet die Frage nicht mehr, ob sie in interaktive Kiosk-Technologie investieren sollen – sondern wie sie das so umsetzen, dass es in der Praxis wirklich hält. Und das beginnt bei der Software.

## WAS DU LÖSEN WILLST

Bevor du mit der Bewertung von Software-Plattformen beginnst, musst du deine Kiosk-Anforderungen klar definieren. Die meisten Retailer überspringen diesen naheliegenden Schritt – und wählen dann eine Software, die ihre Bedürfnisse nur teilweise erfüllt, statt eines Systems, das gezielt für ihre Anforderungen entwickelt wurde.

Laut NCR Voyix bevorzugen 77% der Käufer inzwischen Self-Service-Touch-Lösungen wegen der Schnelligkeit und Eigenständigkeit, die sie bieten<sup>3</sup>. Dieser Wandel macht es umso wichtiger, die Software auf den spezifischen Job zuzuschneiden, den der Kiosk erledigen soll. Der Use Case bestimmt alles: welche Software-Features du brauchst, auf welcher Hardware sie läuft und wie ein erfolgreiches Ergebnis überhaupt aussieht.

<sup>3</sup> Self-Service Kiosks & Consumer Preference, [gncrvoyix.com](http://gncrvoyix.com)



# STRATEGIC

Analytics

Cloud  
management  
& monitoring

Content management

Hardware compatibility

Multi-touch performance

# FOUNDATIONAL

Die häufigsten Use Cases im Retail sind:



## Self-Ordering

Der Kiosk ersetzt die Theke. Kunden stöbern, stellen ihre Bestellung zusammen und bezahlen – ohne jede Mitarbeiterbeteiligung. Die Software muss von Tag eins an schnell, zuverlässig und payment-ready sein.



## Product Discovery

Interaktive Displays, mit denen Kunden ein komplettes Sortiment entdecken, Verfügbarkeiten prüfen oder detaillierte Produktinfos abrufen können. Besonders wertvoll dort, wo die Verkaufsfläche das physische Warenangebot begrenzt.



## Self-Checkout

Warteschlangen zu Stoßzeiten reduzieren, indem Kunden Einkäufe eigenständig abschließen können.



## In-Store Information

Wegführung, Store-Maps, Aktionen, Zugang zu Loyalty-Programmen. Technisch weniger komplex, erfordert aber trotzdem ein zuverlässiges Content Management.

# DIE 5 DINGE, AUF DIE ES BEI KIOSK-SOFTWARE ANKOMMT

Nicht jede Kiosk Software ist nach dem gleichen Standard gebaut. Diese fünf Kriterien unterscheiden Software, in die es sich lohnt zu investieren, von Software, die mehr Probleme schafft als sie löst.

## 1. MULTI-TOUCH PERFORMANCE

Ein Kiosk auf einer belebten Verkaufsfläche wird hart beansprucht. Mehrere Personen tippen gleichzeitig, schnelle Swipes, Pinch-Gesten, ungeduldige Finger während des Samstagnachmittag-Ansturms. Die meisten webbasierten Softwarelösungen wurden für nichts davon gebaut.





Das Problem ist nicht, ob die Software MultiTouch unterstützt. Es geht darum, ob sie standhält, wenn es hektisch wird. Lag, verpasste Eingaben und einfrierender Screen mitten in einer Transaktion sind keine Hardware-Probleme. Sie sind ein Zeichen, dass die Software überfordert ist.

- ? Wie performt die Software, wenn mehrere Nutzer gleichzeitig interagieren?
- ? Können wir eine Live-Demo unter realistischen Bedingungen sehen?

## 2. CONTENT MANAGEMENT

Denk daran, wer deinen Store täglich managt. Kein Entwickler. Ein Store-Manager, ein Ops-Koordinator, vielleicht ein Marketing-Mitarbeiter. Diese Personen müssen eine Aktion tauschen, einen Preis aktualisieren oder eine Produktliste an einem Dienstagmorgen auffrischen können – ohne dafür jemanden um Hilfe bitten zu müssen.

Wenn dieser Prozess ein Support-Ticket erfordert, wird er nie schnell genug passieren. Und ein Kiosk, der das Angebot der letzten Woche oder den gestrigen Preis zeigt, sieht nicht nur schlecht aus – er untergräbt aktiv die Experience, die er eigentlich schaffen sollte.

- ❓ Wer in unserem Team kann Content-Änderungen vornehmen, und wie viel Training ist dafür nötig?
- ❓ Wie lange dauert es, ein Update auf einen Live-Screen zu pushen?

### 3. HARDWARE KOMPATIBILITÄT

Dein Store heute sieht wahrscheinlich anders aus als vor drei Jahren. Und in weiteren drei Jahren wird er sich vermutlich erneut verändern. Ein Kiosk-Terminal war für einen Standort sinnvoll – jetzt ist aber die Rede von einer Video Wall für das Flagshipstore und einem interaktiven Tisch für den neuen Concept Store. Die Software muss da mithalten können, statt das zu bremsen.

- ❓ Welche Screen-Typen und Formfaktoren unterstützt eure Software?
- ❓ Wenn wir künftig auf andere Hardware expandieren, deckt dieselbe Software das ab?





## 4. CLOUD MANAGEMENT UND MONITORING

Ab dem dritten Store merkst du: Jeden Standort physisch aufzusuchen, um Content zu aktualisieren, funktioniert nicht. Du brauchst einen zentralen Ort, von dem aus du alles siehst, alles behebst und weiterarbeitest. Das ist kein Luxus – das ist einfach grundlegendes operatives Denken.

- ? Können wir alle Standorte über ein einziges Dashboard verwalten und überwachen?
- ? Wie werden wir benachrichtigt, wenn ein Screen offline geht oder ein Systemfehler auftritt?

## 5. ANALYTICS

Touch-Daten – die aufzeichnen, was Kunden antippen, durchstöbern und womit sie interagieren – sind das stationäre Äquivalent zu Click-Daten auf E-Commerce-Websites. Das System zeigt, welche Elemente funktionieren, wo Nutzer bestimmte Features übergehen, und macht deutlich, wo noch Optimierungsbedarf besteht.

Laut Wavetec verzeichnete McDonald's einen Anstieg des durchschnittlichen Bestellwerts um 30% nach der Einführung von Self-Order-Kiosks – doch solche Ergebnisse entstehen nicht allein durch das Aufstellen von Hardware. Sie entstehen durch kontinuierliche Optimierung der Experience auf Basis echter Daten<sup>4</sup>.

- ? Welche Kundeninteraktionsdaten erfasst die Software?
- ? Können diese Daten in unsere bestehenden Reporting- oder Analytics-Tools exportiert werden?

## WAS IST DER UNTERSCHIED ZWISCHEN WEBBASIERTER UND NATIVER KIOSK-SOFTWARE?

Webbasierte Kiosk-Software läuft im Browser und kommt bei intensivem Retail-Betrieb schnell an ihre Grenzen. Native software läuft auf Betriebssystem-Ebene und liefert in anspruchsvollen Store-Umgebungen bessere Performance, Stabilität und Multi-touch-Unterstützung.

<sup>4</sup> McDonald's Self-Service Kiosks Impact on Order Value, [wavetec.com](http://wavetec.com)



## WEB-BASED SOFTWARE

## NATIVE SOFTWARE

### Multi-touch- Unterstützung

Eingeschränkt, typischerweise  
Single- oder Dual-Touch

Vollständiger Multi-touch- und  
Multi-user-Support

### Performance

Begrenzt durch  
Browser-Ressourcen

Direkter Zugriff auf  
CPU und GPU

### High-Resolution- Content

Kann bei großen Formaten  
Schwierigkeiten haben

Verarbeitet High-res- und  
Video-Wall-Formate nativ

### Offline-Zuver- lässigkeit

Abhängig von der  
Internetverbindung

Läuft On-Premise  
ohne Internet

### Absturzsicherheit

Anfälliger unter hoher Last

Stabiler bei dauerhafter,  
intensiver Nutzung

### Anpassungstiefe

Begrenzt durch  
Browser-Möglichkeiten

Tiefe Hardware- und  
Sensor-Integration

Retailer stoßen mit webbasierter Software immer wieder auf dasselbe Problem: Im Demo läuft alles reibungslos, aber in einer Retail-Umgebung mit mehreren Nutzern, hellem Licht und Dauerbetrieb versagt das System. Native Software eliminiert diese Lücke vollständig, weil sie von Grund auf für genau diese Bedingungen gebaut wurde.



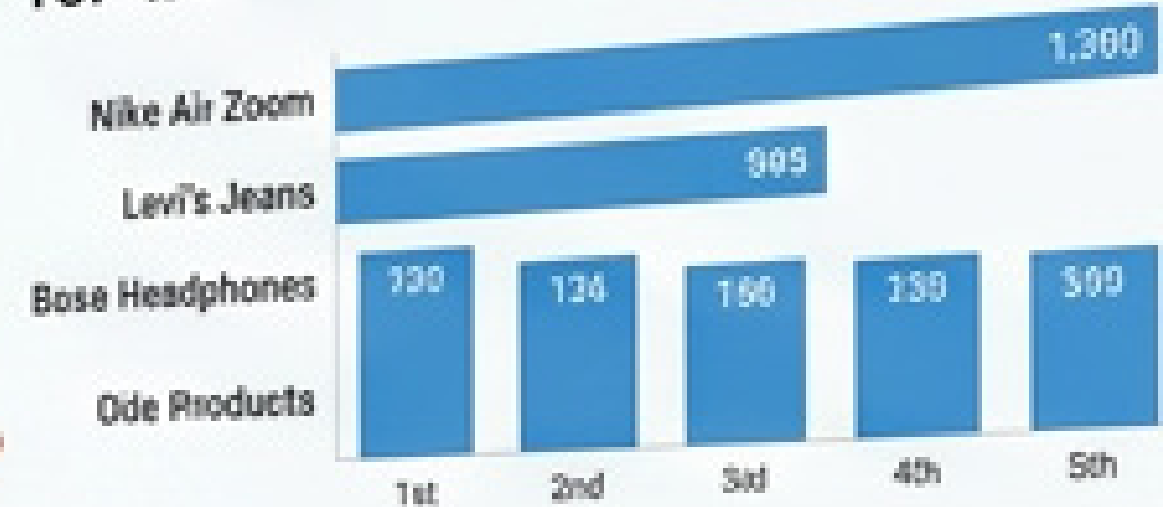
## INTERACTION ANALYTICS - Q4

eyefactive

map



### TOP TAPPED PRODUCTS



### SESSION METRICS

Avg. Duration

**3m 52s**

Completed Sessions

**1,850**

### ENGAGEMENT OVER TIME



## 5 FRAGEN, DIE DU VOR DER WAHL EINER KIOSK SOFTWARE STELLEN SOLLTEST

Die Websites der Anbieter erzählen alle die gleiche Geschichte. Das wahre Bild zeigt sich erst, wenn du direkte Fragen stellst und die Anbieter auf konkrete Antworten festnageln.



### Kann ich vor der Entscheidung testen?

Jeder seriöse Anbieter sollte dir ermöglichen, die Plattform zu erkunden, bevor du irgendetwas aus gibst. Ein kostenloser Plan mit vollem Zugang zum Erstellen von Mockups und echten Demos – ohne Zahlungspflicht bis zum Go-live – ist der Goldstandard.



### Wie lange dauert das Deployment wirklich?

Nach einem realistischen Zeitplan fragen, nicht nach dem Best-Case-Szenario. Software, die auf gebrauchsfertigen, konfigurierbaren Apps basiert, bringt dich immer schneller auf den Markt als eine Plattform, die Custom Development von Grund auf erfordert.



### Was passiert, wenn das Internet ausfällt?

Eine cloud-abhängige Plattform bedeutet einen leeren Screen, wenn die Verbindung abbricht. Wenn deine Standorte keine stabile Verbindung garantieren können, ist On-Premise Fähigkeit keine Option, sondern Pflicht.



### Brauche ich ein IT-Team für den laufenden Betrieb?

Das laufende Management sollte keine technischen Ressourcen erfordern. Lass dir von Anbietern zeigen, wie eine routinemäßige Content-Aktualisierung für ein nicht-technisches Teammitglied aussieht.



### Wie sieht der Support nach dem Go-live aus?

Pre-Sales-Support ist selten das Problem. Konkret nach Response-Zeiten, Support-Kanälen und SLA-basierter Wartung fragen – und zwar für die Zeit nach dem initialen Onboarding.



# WIE SIEHT EINE ERFOLGREICHE KIOSK SOFTWARE IMPLEMENTIERUNG AUS?

Eine erfolgreiche Kiosk Software Implementierung beginnt mit einem kleinen, fokussierten Pilot und skaliert erst, wenn die Performance in der Praxis validiert wurde.



## Mit einem Standort und einem Use Case starten

Ein einzelner Pilot-Store liefert echte Daten, ohne dein gesamtes Filialnetz einer unerprobten Entscheidung auszusetzen.



## Schnell zur Live-Demo kommen

Je früher echte Kunden mit dem Kiosk interagieren, desto schneller weißt du, was funktioniert und was angepasst werden muss.



## Das erste Deployment einfach halten

Ein fokussierter, sauber umgesetzter Single-Use-Case schlägt immer einen ambitionierten, aber halbfertigen Multi-Feature-Rollout.





## Sicherstellen, dass dein Team es eigenständig managen kann

Wenn jedes Content-Update einen Entwickler erfordert, ist die Reaktionsfähigkeit weg, sobald du live gehst.



## Mit einem Anbieter arbeiten, der langfristigen Support bietet

Klare SLAs und ein Partner mit Erfahrung in der Skalierung machen einen messbaren Unterschied, wenn Probleme auftreten.





## ÜBER DEN AUTOR

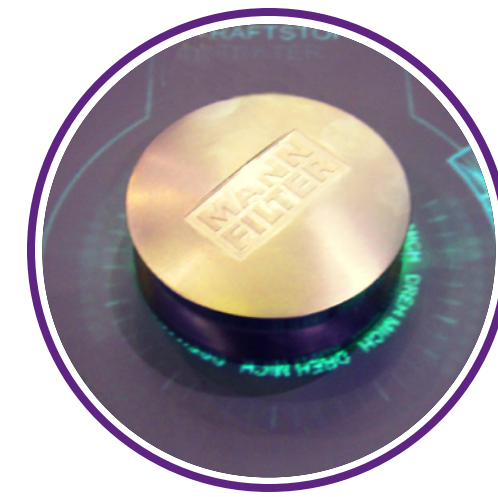
---

Matthias Woggon ist CEO & Co-Founder der eyefactive GmbH. Als Pionier im Bereich Interactive Signage kombiniert eyefactive interaktive Touchscreen Systeme, Software und Technologien wie Objekterkennung zu innovativen Lösungen für Point of Sale, Information und Kollaboration. Mit dem weltweit ersten spezialisierten App Store für großformatige professionelle Touchscreens können Kunden und Partner selbst anpassbare Apps mit individuellen Inhalten und Designs erstellen.



## **TOUCHSCREEN SOFTWARE**

Anpassbare MultiTouch Apps aus dem weltweit ersten AppStore für große Touchscreens.



## **TOUCHSCREEN TECHNOLOGIES**

Innovative Technologien wie Objekt-Erkennung, Payment, Scanner oder Video Retail Analytics.



## **TOUCHSCREEN HARDWARE**

Verschiedene MultiTouch Screens, Tische, Kiosk-Terminals oder Videowalls in allen Größen und Formaten.



## **TOUCHSCREEN SERVICES**

Von professioneller Beratung über cloud-basierte Inhalte, Daten-Integration und System-Administration.



## TOUCHSCREEN APP PLATTFORM

Starten Sie die Tour, browsen Sie Apps & Widgets und laden Sie das kostenlose AppSuite CMS hier:

[www.multitouch-appstore.com](http://www.multitouch-appstore.com)

## INTERACTIVE SIGNAGE XXL

Lernen Sie mehr über eyefactive's interaktive Touchscreen Technologien und Produkte:

[www.eyefactive.com](http://www.eyefactive.com)





**TOUCH FUTURE. *TOGETHER.***



 **CONTACT US**