

Tankstellen im Wandel – Videotechnologie als Umsatz-Treibstoff

White Paper



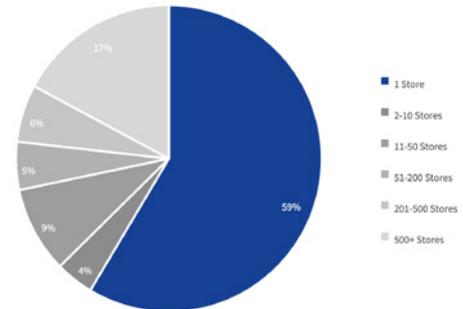
INHALT

Die Zukunft der Tankstelle	3
Überblick und aktuelle Entwicklungen	3
Vom Tanken zum mobilen HUB - die neue Mobilität	4
Einkaufen – Das Geschäft wird nicht mit Kraftstoffen gemacht	5
Der Wandel als Herausforderung für die Technologie	6
Sicherheit als ständiges Basisbedürfnis	7
Benzindiebstahl	7
Überfälle, Diebstähle und Einbrüche verhindern und aufklären	8
Bessere Prozesse für höhere Wirtschaftlichkeit	10
Videotechnologie als Werkzeug zur Prozessoptimierung	10
Daten sammeln, verknüpfen und analysieren	12
Reklamationen effektiv klären - Wirtschaftliche Schäden vermeiden	13
Bezahl- und Warenflüsse dokumentieren	13
Fehlbedienungen und Reklamationen vermeiden	13

Die Zukunft der Tankstelle

Überblick und aktuelle Entwicklungen

Der Tankstellen-Markt ist komplex. Nicht nur, dass er inhomogen ist, von der freien Tankstelle über den Franchiser hin zu großen Ketten, die alle unterschiedliche Bedürfnisse haben. Auch die Ausstattung jeder Tankstelle ist unterschiedlich (von nur Tankstelle & Shop über Waschanlage und/oder Werkstatt bis hin zur Raststätte mit Restaurant u.v.m.). Auch die Lage spielt eine wichtige Rolle: An Autobahnen, an Stadt-Ein- und Ausfahrten, urban oder „auf dem platten Land“. Tankstellen sind kein homogenes Gebilde, sondern alle ganz eigene kleine Universen. Das stellt auch an die verwendete Technologie, wie auch die Videotechnologie und deren Integration und Netzwerkanbindung unterschiedliche Anforderungen.



Fuel stations with convenience store breakup in the US by number of stores

Aktuelle Entwicklung nach Corona und in der Ukraine-Krise 2022

Bevor wir auf die langfristige Entwicklung der Tankstellen-Branche eingehen, werfen wir einen kurzen Blick auf die aktuelle Entwicklung. Denn auch die letzten von der Corona-Pandemie geprägten Jahre und die Ukraine-Krise hatten und haben merklichen Einfluss, der weit über die zwischenzeitlich eingeschränkte Mobilität hinausgeht. Eine wenig überraschende Auswirkung, ist die gefallene Nachfrage nach Benzin aufgrund höherer Preise. Viele Autofahrer fahren langsamer und damit sparsamer, bilden Fahrgemeinschaften oder steigen zumindest teilweise und wo es möglich ist auf öffentliche Verkehrsmittel um.

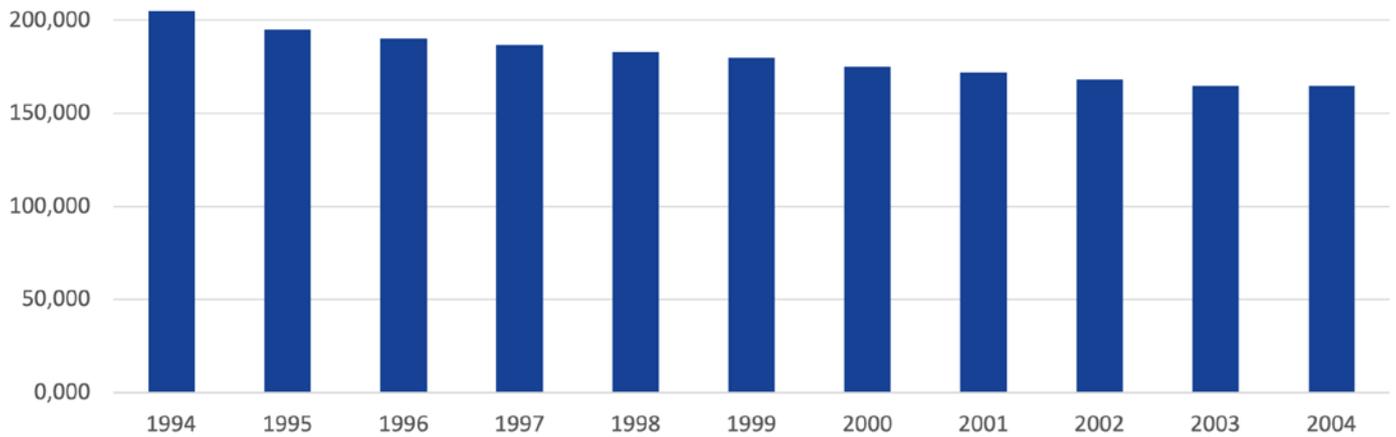
Was für viele Arbeitnehmer positiv ist, hat für die Tankstellen negative Auswirkungen:

- Viele Beschäftigte können seit der Pandemie mindestens teilweise zuhause arbeiten. Das heißt, diese Menschen sparen sich den Weg zur Arbeitsstätte und müssen seltener tanken.

- Digitale Konferenzen sorgen für weniger Dienstreisen.
- Das wirkt sich nicht nur auf den Spritabsatz aus, sondern auch auf Convenience Shops – man denke an den klassischen Coffee-to-go – oder an die Autowäsche.

Selbst in der Krise liegen Vorteile:

- Das Auto wird als sicheres Verkehrsmittel wahrgenommen: Im Gegensatz zu öffentlichen Verkehrsmitteln oder Flugzeugen fällt das Ansteckungsrisiko weg, sofern man allein reist.
- Kurze Wege zum Tankstellenshop werden geschätzt. Das ist bequem und häufig sind die Tankstellenshops nicht so hochfrequentiert wie Supermärkte. Man kann größeren Menschenansammlungen ausweichen.
- Verpackte Ware wird im Zuge der Corona-Krise geschätzt. Das kommt Tankstellen entgegen.



Number of Gasoline Stations, 1994-2004

Die Anzahl der Tankstellen hat sich in den letzten Jahrzehnten und Jahren konsolidiert und nun ein stabiles Niveau erreicht. Während es beispielsweise in der Bundesrepublik Deutschland 1969 noch 47.000 Tankstellen gab, waren es 2014 noch etwa 14.200. Im Jahr 2021 sind es ca. 14.500. In Deutschland versorgt eine Tankstelle ca. 5.700 Menschen, in Österreich etwa 3.300, in Italien kommen auf eine Tankstelle knapp 2.800 Bürger. In den USA gibt es heute

ungefähr 145.000 Tankstellen. 1970 waren es noch mehr als 200.000. Das American Petroleum Institute beschreibt knapp 128.000 davon als Convenient Stores (Ladengeschäfte), die Benzin verkaufen. Hier deutet sich bereits ein Wandel in der Wahrnehmung an, den wir im Folgenden weiter aufgreifen. Die Welt der Tankstellen verändert sich stetig, genau wie die Mobilität.

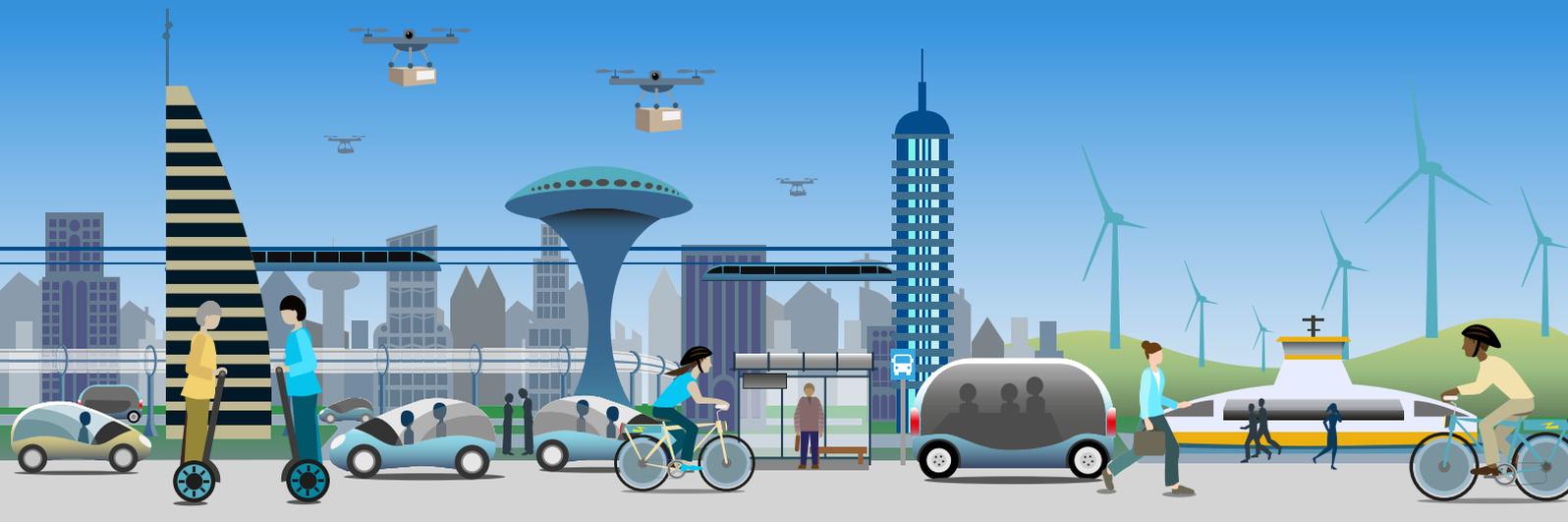
Vom Tanken zum mobilen HUB - die neue Mobilität

Diverse Studien und Prognosen sind sich einig: Das Verständnis des Tankstellen-Geschäftsmodells wird sich in den kommenden Jahren und Jahrzehnten weiter wandeln. Die Treibstoffversorgung wird in einem vernetzten Mobilitätskonzept von Logistik, Dienstleistungen und Technik und als Drehscheibe von urbanem und ländlichem Leben aufgehen. Als Faustpfand bringen die Tankstellenbetreiber ihre großartige Infrastruktur mit den günstig gelegenen Grundstücken ein. Sie sind stark kundenorientiert und genießen eine breite Akzeptanz. Dazu tragen die 24/7-Öffnungszeiten, Stammkundenbeziehungen sowie die Hilfsbereitschaft und technische Kompetenz (KFZ-Mechaniker) bei.

Im Automobilbereich (PKW und LKW) werden alternative Antriebe (elektrisch, Wasserstoff, Solar) den Verbrennungsmotor ganz oder teilweise ersetzen. Tankstellen werden weiterhin einen Teil der Energieversorgungsfunktion für Fahrzeuge übernehmen. Der Schwerpunkt wird sich vom klassischen B2C-Geschäft und dem Individualverkehr

aber mehr und mehr zum Flottengeschäft für autonome Autos, auch für Mobilitäts- und Logistikdienstleister verlagern. Carsharing-Modellen gehört die Zukunft. Das Teilen wird im Mobilitätsbereich zunehmen. Schnellladestationen werden eine noch größere Rolle spielen, als sie es heute schon tun. Mobility-as-a-Service-Angebote werden die Regel statt Ausnahme sein. Auf der Straße und vielleicht sogar in der Luft – Stichwort Flugtaxis und Logistik-Drohnen, um Staus zu „übergehen“.

Die Wartung und Reparatur von Fahrzeugen wird weiterhin eine Rolle in den Tankstellen behalten. Insbesondere, um die stetige Verfügbarkeit der Flotten zu gewährleisten. Die in vielen Ländern geforderten gesicherten Übernachtungsmöglichkeiten für LKW-Fahrer tragen dazu bei, dass auch der Bereich Motel/Hotel weiterhin präsent bleiben. Überhaupt werden gesetzliche Rahmenbedingungen (Sicherheit der Mobilität, Preise, Steuern, Nachhaltigkeit) stetig auf die Branche einwirken.



Einkäufen – Das Geschäft wird nicht mit Kraftstoffen und Energie gemacht

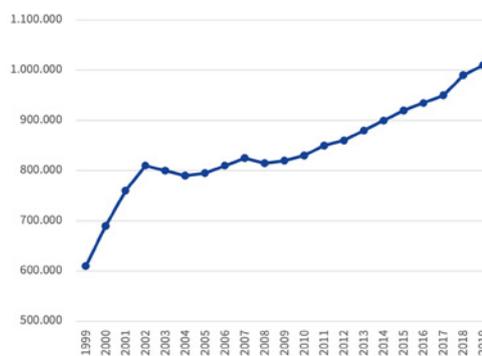
Ein Großteil von Einkäufen wird bereits über das Internet abgewickelt. Der Handel wird sich weiter in Richtung E-Commerce bewegen. Im Laden müssen daher weniger Waren vorgehalten werden. Ladenlokale werden eher den Charakter von Showrooms einnehmen. Tankstellen könnten hier als Umschlagpunkt oder als zentrale Abholpunkte fungieren. Mit den verkehrsgünstig im Stadtgebiet und an den Ein- und Ausfahrstraßen liegenden Flächen sind Tankstellen dafür bereits bestens platziert.

Tankstellen übernehmen weitere Funktion, die bisher dem klassische Einzelhandel vorenthalten waren. Vieles ins denkbar, so z.B. Kooperationen mit Online-Händlern und entsprechende Provisionsmodelle. Zumal bereits heute die Hauptmargen im Einzelhandel erzielt werden und nicht im Kraftstoffverkauf.

Laut der NACS Consumer Fuels Survey 2015 besuchten in den USA rund 35 % der Tankenden auch den Shop. Diese Umfrage ergab damals die folgende Aufschlüsselung der Einkäufe:

Alkoholfreie Heiß- und Kaltgetränke	36 %
Snacks/Süßwaren	33%
Zigaretten	24%
Lottoschein	22%
Alkoholische Getränke	11%
Lebensmittel	9%
Sandwich/Mahlzeiten	8%

Die Optimierung des Shop-Umsatzes beinhaltet eine Menge Potenzial und zählt für die Betreiber zu den großen Aufgaben. Verkehrsgünstige Lage, kundenfreundliche Öffnungszeiten und die Tatsache, dass die Kunden zum Aufrechterhalten ihrer Mobilität ganz automatisch immer wieder kommen, sind die Asse im Ärmel, die es auszuspielen gilt. So können sich Tankstellen positiv am Markt abheben und dauerhafte Bindungen zu ihren Kunden aufbauen.



Shopumsatz pro Tankstelle

Mobilitätszentrum und soziale Vernetzung

Es gibt eine Menge weiterer Ansatzpunkte für attraktive Umsätze. Schon heute bieten Tankstellen und vor allem Rasthöfe gastronomische Angebote und sind Mobilitätszentren (z.B. Fahrgemeinschaften, Anhalter). Die Tankstelle wird weitere Funktionen übernehmen. Sie wird als sozialer Hub für die Menschen noch wichtiger, besonders in ländlichen Regionen. Durch die gute Erreichbarkeit werden die Tankstellen zu autonomen Versorgungszentren und

damit auch zum täglichen Ort der Begegnung. Was früher das lokale Café, die Dorfkneipe oder der kleine Supermarkt des Ortes war, ist dann die Tankstelle. Betreiber werden Lounge-Bereiche, Cafés und vielleicht sogar Büroflächen im Stile von Co-Working Spaces anbieten. Selbst Behörden und Arztpraxen könnten in solchen Versorgungszentren einen Platz finden.

Der Wandel als Herausforderung für die Technologie

Viele Szenarien, wie beispielsweise die umfassenden Zukunftskonzepte von ARAL und Shell, sehen in Tankstellen den zukünftigen Smart-City-Logistik-Hubs die Mobilitäts- & Logistikdienstleistungen vereinen. Diese Entwicklungen versprechen dem Markt neue Chancen und eine Menge Veränderungen. Das wiederum erfordert auch eine hohe Flexibilität in den genutzten technischen Systemen. Modulare und dezentrale Systeme wie die MOBOTIX Kameras sind dafür prädestiniert. Sie können die einzelnen Schritte problemlos mitgehen. Sie sind anpassbar und skalierbar.

Sind die Betreiber von Tankstellen bereit für den Wandel und wollen sich an neue Bedingungen anpassen oder aktiv neue Wege gehen, so lassen sich lukrative Geschäftspotenziale erschließen. Damit stärken die Tankstellenbetreiber ihre Position als unverzichtbarer Teil der Mobilitäts- & Logistik-Infrastruktur. Dafür braucht es auch den technischen Gleichschritt bzw. die Bereitschaft, den entscheidenden Schritt voraus zu sein. Schon heute sind die meisten Tankstellen mit einer Menge Technologie ausgestattet. Denken Sie nur einmal an das Kassensystem, automatische Preisanzeigen, digitale Werbedisplays, Terminals für die Maut, die Benzin-Zapfsäulen, E-Ladeterminale, Waschanlagen, Alarmanlagen und nicht zuletzt die Videoüberwachungssysteme.

Neue Angebote und Dienstleistungen mit ihren technischen Anforderungen kommen hinzu und müssen in das Gesamtsystem integriert werden. Abholstationen (Post, DHL, UPS, Amazon) machen hier bereits den Anfang.

Bank – und Logistikleistungen, Werkstatttechnologie, Software für den Lagerumschlag, neue Bezahlmethoden und viele weitere Anwendungen seinen beispielhaft genannt.

Auch die Videotechnologie befindet sich im Wandel. Wurden Videosysteme bisher hauptsächlich für die Sicherheit eingesetzt, so tragen diese nun auch entscheidend zur Prozesssteuerung und Optimierung von Services bei. Sie können sogar zur Verbesserung des Umsatzpotenzials führen. Dazu später mehr. Vor allem aber müssen die Systeme flexibel und skalierbar sein. Ein Tankstellenbetreiber kann es sich wirtschaftlich nicht erlauben, seine Systeme mit jeder einhergehenden Veränderung auszutauschen. Die Technik muss sich bestenfalls mit dem Wandel mitbewegen – ganz gleich, ob das Modifikation, Umwidmung, Anpassungen oder Wachstum heißt.

MOBOTIX Systeme sind hier seit jeher Vorreiter. Dank des dezentralen Ansatzes und des modularen Konzepts lassen Sie sich flexibel an sich verändernde Herausforderungen anpassen. Das kann die Erweiterung oder Justierung von Hardware (z.B. optische oder Thermalmodule) betreffen oder ebenso über die in den Kameras integrierte Software gelöst werden. Die offene MOBOTIX 7 Plattform erlaubt den flexiblen Einsatz von Apps. Selbst Software-Anwendungen, die auf spezifische Bedürfnisse hin ganz individuell programmiert werden, lassen sich auf die Kameras aufspielen. Damit sind die MOBOTIX Videosysteme bereit für jede denkbare Anwendung.

Kurz-Zusammenfassung:

- Der Tankstellenmarkt ist inhomogen
- Generelle Verschiebung hin zum Mobilen Hub
- Einkaufen als „Margenbringer“
- Die technische Ausstattung muss flexibel und skalierbar sein

Sicherheit als ständiges Basisbedürfnis

Ein tragendes Motiv für den Einsatz von Videosicherheitssystemen in Tankstellen, Raststätten und Waschanlagen ist die Sicherheit von Mitarbeitern Kunden und den Sachwerten. Das wird auch zukünftig so bleiben. Natürlich spielen hier Brandschutz, der Umgang mit Gefahrstoffen oder die Aufklärung und Verhinderung von Gewalt und Vandalismus gewichtige Rollen. Der Fokus liegt bei den Tankstellen

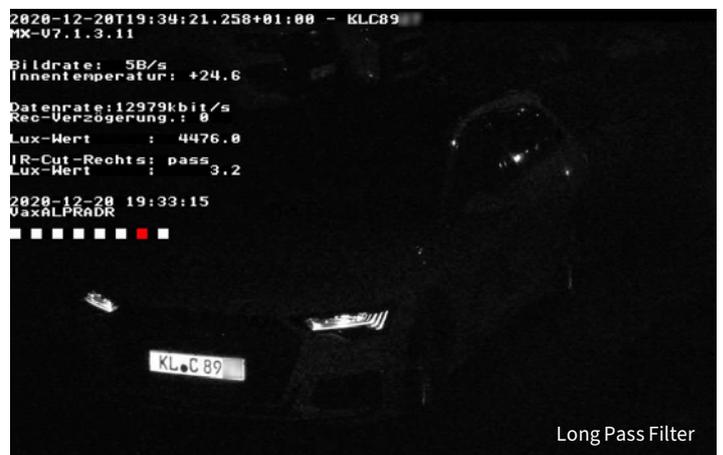
und Shops aber auf den Bereichen Benzindiebstahl und Ladendiebstahl, Einbruch und Überfall. Leider sind Tankstellen hiervon immer wieder betroffen. Intelligente Videotechnologie kann dazu beitragen, diese Bedrohungen transparent zu machen und aufzuklären und damit zu einen Rückgang zu forcieren.

Benzindiebstahl

Benzindiebstahl bleibt auch in den kommenden Jahren noch ein zentrales Thema für Tankstellenbetreiber. „Tanken und verschwinden, ohne zu bezahlen“ ist ein Klassiker. Dabei ist eine Entwicklung offensichtlich und auch naheliegend: Je teurer das Benzin, desto höher sind die Fallzahlen. Natürlich hilft es den Betreibern nicht, das Benzin einfach billiger zu machen, zumal Sie auf die Einkaufspreise kaum Einfluss haben und ihre geringen Margen am Treibstoff stabil halten müssen. Und was die Sache nicht vereinfacht: Obwohl die Margen geringer sind als bei vielen Waren im Shop, ist der absolute Verlust beim Treibstoffdiebstahl indes immens, da bei den gestohlenen Mengen von Benzin schnell stattliche Schadenssummen entstehen. Übrigens wird der „Diebstahl auch für Zukunftstreibstoffe wie Strom oder Wasserstoff wohl ein Thema bleiben. Die kriminelle Kreativität spricht dafür, dass auch hier Möglichkeiten des „Gratis-Tankens“ erschlossen werden. Die Aufklärungsquote von Benzindiebstählen kann durch Premium-Videotechnologie enorm verbessert werden. Dafür sind einwandfreie Bilder nötig. Ein möglichst brillantes Bild lässt das Kennzeichen, die Fahrzeugmarke, die Farbe des Fahrzeugs und auch den Täter erkennen. Wichtig ist es, dass das Kennzeichen der

Fahrzeuge auch bei Gegenlicht, schwachem Licht oder Reflexion gut lesbar ist. Hier ist der MOBOTIX LongPassFilter ein wertvolles Instrument:

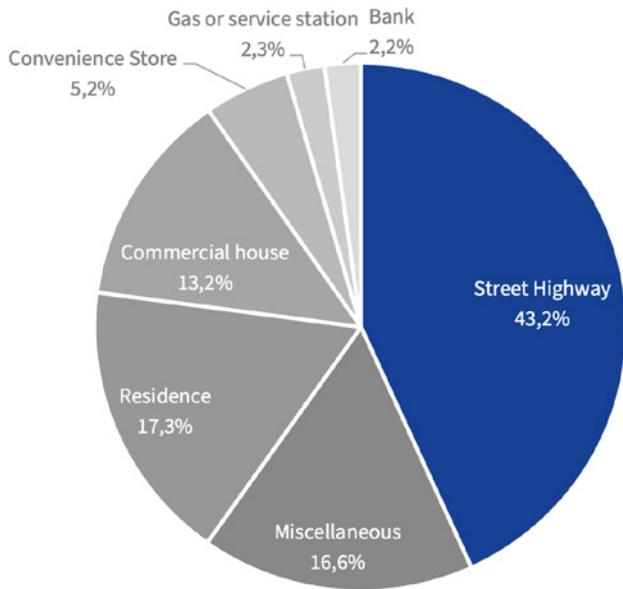
In Verbindung mit einem Infrarotstrahler liefert eine Objektivereinheit mit LongPassFilter bei allen Lichtverhältnissen die Basis für eine optimale Nummernschilderkennung. Nachfolgend sehen Sie ein weiteres Einsatz-Beispiel für die Wirksamkeit eines LongPassFilters: Die Nummernschilderkennung im Winter bei Nacht: Linkes Bild: Sensormodul mit Long Pass Filter sorgt für einwandfreies Erkennen der Kennzeichen (engerer Winkel für die Nummernschilderkennung). Rechtes Bild: Tag/Nacht Sensormodul mit weiterem Blickwinkel und zusätzliches IR-Beleuchtungsmodul für bessere Kontextinformationen. Intelligente Apps tragen dazu bei, den Benzindiebstahl einzudämmen und aufzuklären. So können die MOBOTIX Kameras mit den Apps neben dem Kennzeichen auch die Art, Farbe und Marke des Fahrzeugs ermitteln. Mit Hilfe dieser Daten kann der Tankstellenbetreiber das Fahrzeug auf einer Verbotsliste eintragen. Beim nächsten Besuch wird ein Alarm ausgelöst, dem potenziellen Kunden kann die Zufahrt oder der Verkauf von Benzin verweigert werden.



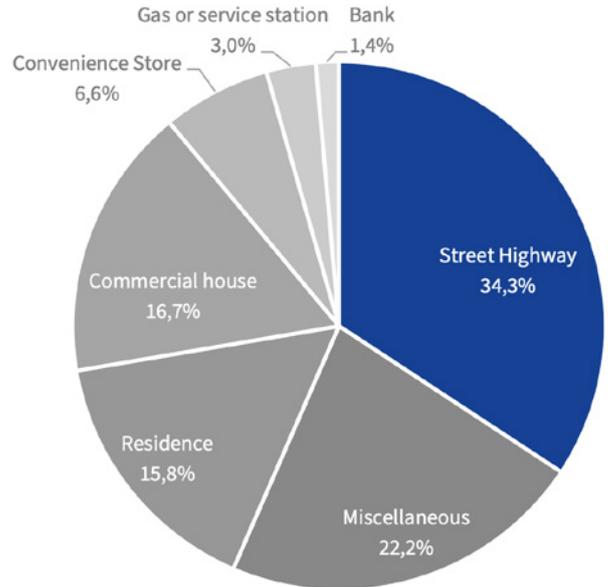
Überfall, Einbruch und Diebstahl

Neben dem Benzindiebstahl sind für die Tankstellenbetreiber Ladendiebstähle, Einbrüche und Überfälle gefährliche, ärgerliche und teure Herausforderungen.

Betrachtet man sich exemplarisch die Gesamtübersicht von Überfällen in den USA, so ist der Anteil an Tankstellen & Convenience Stores von 2010 mit 7,55% des Gesamtaufkommens bis 2019 auf 9,6% gestiegen.



Robbery Location Figure 2010

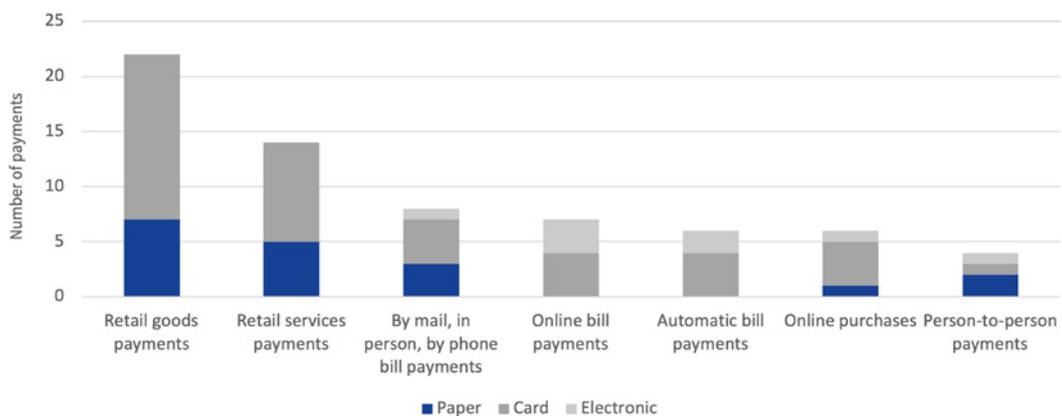


Robbery Location Figure 2019

Was macht Tankstellen so attraktiv für Räuber und Diebe?

Das Ziel Tankstelle ist bei Räubern, Dieben und Einbrechern aus mehreren Gründen im Fokus: Während Bargeld in den bestens gesicherten Banken kaum noch eine Rolle spielt, ist es an der Tankstelle immer noch ein verbreitetes Zahlungsmittel. Laut einer Studie des Unternehmens für elektronischen Zahlungsverkehr ACI Worldwide zahlen etwa die Hälfte der Befragten beim Tanken und im Shop am

liebsten mit einer Kreditkarte, 21% der Befragten zahlen lieber oder ausschließlich bar (der Rest wechselnd zwischen Karte und Barzahlung). Bargeld bleibt bei Überfällen von Tankstellen das Hauptmotiv. Eine weitere Studie der Federal Reserve Bank of Atlanta von 2020 bestätigt den branchentypischen Bargeld-Trend für den Bereich Einzelhandel.



Number of payments by transaction type an payment type

Bei Einbrüchen und Diebstahl hingegen spielt vor allem die Zusammenstellung des Warensortiments eine entscheidende Rolle. Die Quote an hochwertigen Waren wie Tabak und Alkohol im Bezug zum Gesamtsortiment ist sehr hoch. Das heißt, Eindringlinge können schnell, einfach und gezielt an die teuren Waren gelangen. Kurze Wege sorgen für schnellen Zugriff.

Die Statistiken zeigen: Die gezielte Überwachung von Tankstellen mit Top-Bildqualität zur bestmöglichen Überführung der Täter bleibt wichtig - Tag und Nacht, auch in Dunkelheit oder bei schlechten Lichtverhältnissen, wie Gegenlicht. Die Nutzung von MOBOTIX Premium Videotechnologie kann hier den Unterschied machen und entscheidend dazu beitragen, Täter zu überführen oder verstärkt abzuschrecken. So sorgt beispielsweise ein MOBOTIX Videosystem mit Wide Dynamic Range Funktion (WDR), dafür, dass dunkle Bereiche automatisch aufgehellt und zu helle, überstrahlte Bereiche vermieden werden. Das Ergebnis ist ein, in allen Bereichen detailgenaues Bild, das die Überführung von Eindringlingen oder

Räubern unterstützt bzw. überhaupt erst ermöglicht. Sehen Sie im Bild links unten die Aufnahmen der MOBOTIX Q71 Hemispheric ohne und mit WDR. Die Person außerhalb der Glasfront (neben der Tür rechts) wäre ohne WDR durch das Gegenlicht und die Spiegelung gar nicht zu erkennen.

Lassen sich Zwischenfälle zuverlässig aufklären und Schäden abwenden, so rechnet sich die Videoüberwachungsanlage für den Betreiber. Über einen attraktiven Return on Investment (ROI) freut sich jeder Tankstellenpächter. Dazu zählt auch der effektive und durchdachte Einsatz der Videotechnologie. Beispielsweise können kleineren Shops ihren Kassen und den Markt mit den bis zu 34 m langen Sensorkabeln der S74 mit nur einer einzigen Kamera und zwei Sensoren gleichzeitig überwachen. Ein hemisphärisches Modul hat mit ihrem lückenlosen 360° Rundumblick den Shop im Auge, während ein zweites optisches Modul explizit auf den Kassenbereich gerichtet ist. Eine Kamera - effektiver Schutz. Das spart Kosten, sowohl bei der Anschaffung als auch bei der Installation.



MOBOTIX Q71 (ohne WDR)



MOBOTIX Q71 (mit WDR)

Kurz-Zusammenfassung:

- Intelligente Apps und LongPassFilter forcieren die Aufklärung von Benzindiebstahl anhand der Kennzeichenerkennung
- Diebstahl, Raub und Einbrüche bleiben eine Bedrohung (Bargeld & Sortiment)
- Beste Bildqualität (WDR, effektive Videotechnologie) zur Überführung von Tätern essenziell

Bessere Prozesse für höhere Wirtschaftlichkeit

Die Mobilität mit der verbundenen Treibstoff- und Energieversorgung werden sich, wie oben beschrieben, in den kommenden Jahren verändern. Die Tankstellen werden einen Fokus auf den Einzelhandelspart legen. Die Margen sind interessant. Shop und Restaurantbereiche versprechen auch in Zukunft attraktive Umsätze. Die Tankstelle im ländlichen Raum wird zum Versorgungszentrum.

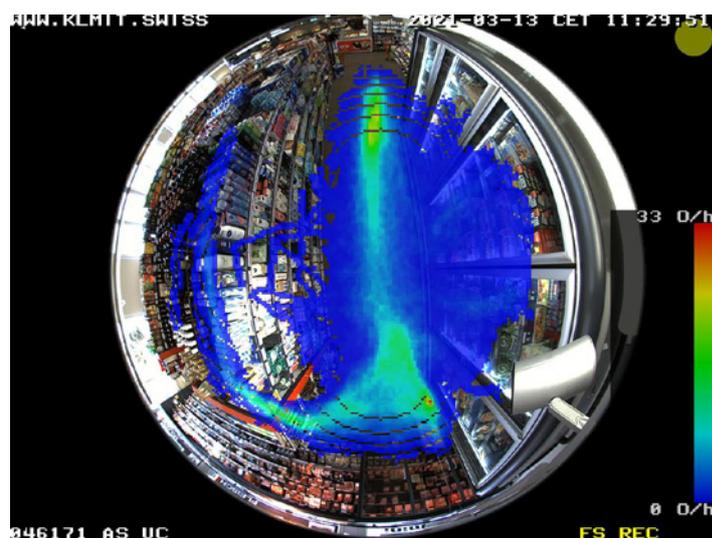
Im urbanen Raum steht sie im Zuge der wachsenden E-Mobilität für „bequeme Versorgung im Vorbeigehen“ (Ladezeiten, Verkehrsdrehkreuz/Umstieg, etc.). Hier lassen sich attraktive Nischen erschließen. Das funktioniert aber nur dann, wenn die Tankstellenbetreiber auch wissen, wer die Kunden sind, woher sie kommen und was sie wollen. Genau hier setzt intelligente Videotechnologie den Hebel an.

Mit Videotechnologie an der Umsatz- und Gewinnschraube drehen

Bereits heute besuchen bereits mehr als ein Drittel der Tankenden den zugehörigen Tankstellen-Shop. Wenn sich die Antriebsart der Fahrzeuge ändern wird, kann diese Zahl durchaus noch zunehmen. Umsteiger, Car-Sharing-Nutzer, ÖPNV-Passagiere laufen die Tankstellen der Zukunft automatisch und täglich an. Bequemlichkeit wird großgeschrieben. Warum auf dem Nachhauseweg nicht gleich die Einkäufe vor Ort erledigen?

Für die Tankstellenbetreiber heißt das, das Sortiment so gut wie möglich an den Bedürfnissen der Kundschaft auszurichten und die Waren im Shop so platzieren, dass sie auf den Kunden möglichst attraktiv werden. Hier kann intelligente Videotechnologie wichtige Erkenntnisse beisteuern.

- Anhand von Videoanalyse können über die Gesichtserkennung Daten zur Kundenstruktur (männlich/weiblich, Alter) geliefert werden.
- Die Kennzeichenerkennung liefert Daten zum Einzugsgebiet
- Informationen zu Art und Marke der Fahrzeuge lassen Rückschlüsse über die wirtschaftlichen Verhältnisse und Vorlieben zu
- Anhand von Bewegungsprofilen (Heat Maps) der Kunden im Markt lassen sich Waren effektiv platzieren



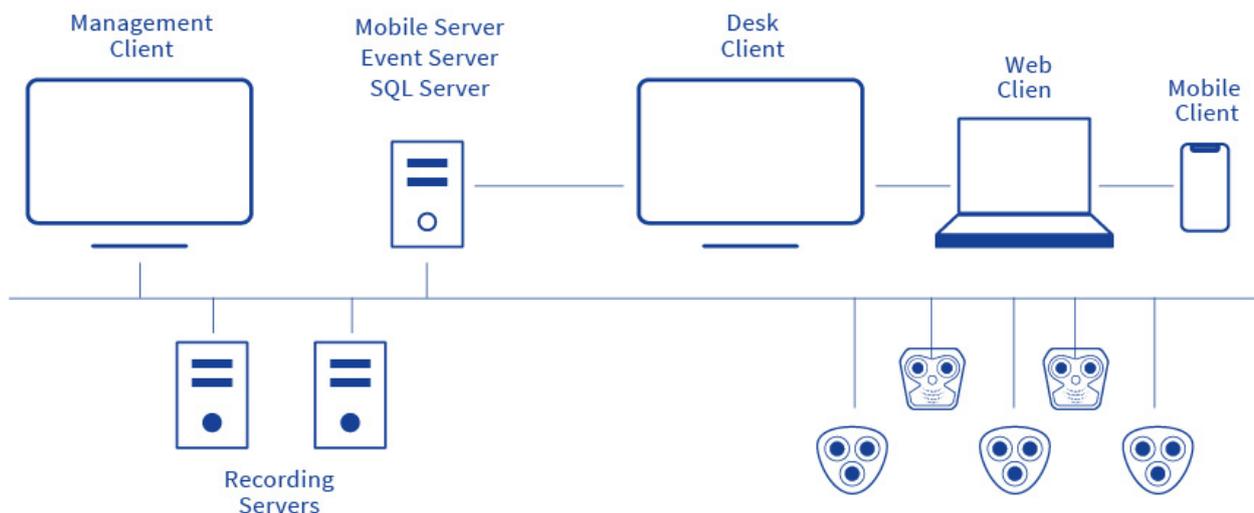
Videotechnologie kann helfen, das Umsatzpotenzial zu erhöhen (Sortimentsanpassung, passende digitale Werbedisplays, Werbung im Einzugsgebiet) und das Einkaufserlebnis zu verbessern. Auf der anderen Seite unterstützt die digitale Technologie straffere Prozesse. Etwa die Hälfte der Tankstellen werden als Einzelstandorte geführt. Die andere Hälfte besteht aus Ketten von mindestens zwei bis hin zu 50 und mehr Tankstellen. Hier den Überblick zu bewahren, bedeu-

tet für die Betreiber großen Aufwand. Mithilfe von VSaaS-Lösungen (Video-as-a-Service) lassen sich mehrere Standorte zentral überblicken. Das passiert über die Cloud oder über komplexere Videomanagementsysteme (VMS), die den Zugang immer und von überall aus ermöglichen. Natürlich inklusive entsprechenden Zugängen, Verschlüsselungen und Cybersicherheits-Maßnahmen.

So löst MOBOTIX den bequemen Fernzugriff

Kleinere und mittlere Filial- und Franchise-Ketten nutzen die MOBOTIX CLOUD. Der Zugriff ist über Smartphone, Tablet oder PC von überall möglich. Es braucht für den Betreiber und seine Mitarbeitenden keine lokalen Server und keine IT-Kenntnisse. Das System ist agil, flexibel und skalierbar. Es spart dank des schnellen digitalen Rund-um-Überblicks Wege, die vorher im Rahmen persönlicher vor-Ort-Inspektionen anfielen. Auch mit der MOBOTIX Video Management Plattform MOBOTIX HUB können die Betreiber mehrere Niederlassungen zentral den Überblick

behalten. Die Plattform erlaubt, alle Komponenten (Server, Kameras, Benutzer) von Videosicherheitsanlagen zentral - auch über beliebig viele Standorte hinweg zu integrieren, zu verwalten und zu steuern. Das System ist besonders für mittlere und große Ketten interessant, da es auf einen Blick die Kontrolle über das gesamte Videosicherheitsnetzwerk verschafft. Und das selbst bei 50, 100 oder mehr Standorten. Auch das passiert über mobile Geräte, den Laptop oder PC bis hin zur umfassenden Video-Wand.



Daten sammeln, verknüpfen und analysieren

Sie kennen das selbst bestimmt vom Onlineeinkauf im Internet. Dort hinterlegen Sie persönliche Daten und Zahlungsdaten. Sie wundern sich gar nicht mehr, dass Ihnen Werbung für genau die Produkte angezeigt wird, die Sie interessieren. Das alles geschieht durch die gezielte Sammlung von Daten. Während das im Internet noch recht einfach erscheint, passiert das im Ladengeschäft auf vielen Ebenen und Kontaktpunkten parallel. Das gilt auch für die Tankstellen und ihre Shops. Mittels Sammlung, Verknüpfung und Analyse der Daten können Tankstellen Ihre Kunden noch gezielter erreichen und aktivieren.

An der Tankstelle gibt es beispielsweise den Kontaktpunkt Kasse und Bezahlssystem. Sie haben als Kunde ggf. eine Treuekarte oder nutzen ein Bonusprogramm. Über das Kassensystem können so bereits Auswertungen zum Einkaufswert und Musterwarenkörbe gemacht werden.

Daten werden immer wichtiger. Sie geben dem Tankstellenbetreiber die Möglichkeit, mehr über die Kundschaft und deren Bedürfnisse zu lernen. Die Anpassung von Angeboten, Services und Abläufen erhöht letztlich das Umsatzpotenzial. Dabei immer mehr Vorschriften und Standards in Bezug auf Datenschutz (DSGVO) und Privatsphäre einzuhalten. Und das im Sinne der Kunden absolut berechtigt.

Auch Videotechnologie kann dem Betreiber wichtige Daten zum Kundenverhalten liefern. Dieses Sammeln von Kundendaten, beispielsweise zur Verbesserung von Marketing und Vertrieb, benötigt eine starke, sichere Infrastruktur. MOBOTIX kommt diesem Anspruch mit seinem dezentralen Ansatz seiner Videosystemen entgegen, die fortwährend von führenden Instituten umfassend auf Penetration getestet werden und über eine solide Cyber-Roadmap verfügen.



MOBOTIX Videotechnologie kann über die Gesichtserkennung beispielsweise Daten zu Geschlecht und Alter liefern, die Dauer des Aufenthalts von Kunden ermitteln oder Informationen zur Herkunft (Kfz-Kennzeichen) oder Besuchshäufigkeit (z.B. wie oft war das Kennzeichen in einem Monat

vor Ort?) liefern. All diese Informationen sind für den Betreiber hilfreich, um sein Angebot noch genauer auf seine Zielgruppe zuzuschneiden. Und das bedeutet mehr Umsatzpotenzial für den Betreiber und ein größeres Einkaufserlebnis für den Kunden.

Reklamationen effektiv klären - Wirtschaftliche Schäden vermeiden

Abschließend möchten wir noch kurz auf einen Stress verursachenden Zeitfresser hinweisen, der sich mit Videotechnologie massiv zurückfahren lässt. Besonders ärgerlich sind für die Betreiber von Tankstellen Beschwerden und Reklamationen von Kunden, da sie neben unzufrie-

denen Kunden auch zeit- und arbeitsaufwändig bis zur Klärung sind. Zeit ist Geld. Durch die gewissenhafte Dokumentation und die Nachvollziehbarkeit von Prozessen im Tagesbetrieb können diese Abläufe verkürzt und für alle Seiten vereinfacht werden.

Transparenz in Bezahl- und Warenflüssen

Mit der Integration von Kassen in das Videoüberwachungssystem können Unregelmäßigkeiten für Kunden und Personal schnell und zweifelsfrei geklärt werden. Hierzu werden die Transaktionsdaten einer Netzwerk-Kasse an eine MOBOTIX Kamera übertragen und über die Smart-Data-Schnittstelle im Speicher abgelegt. Kassenvorgänge lassen sich dann z.B. nach Artikel, Preis, Uhrzeit oder Personalnummer durchsuchen und die exakt zur jeweiligen Transaktion passenden

Videos abspielen. Mit wenigen Klicks lassen sich damit die Vorgänge überprüfen und klären. Die Transparenz betrifft nicht nur Reklamationen von Kunden. Knapp ein Drittel von Diebstählen und Unterschlagungen entfallen auf Mitarbeiter und Lieferanten. Mithilfe von Videotechnologie lassen sich auch Kassendifferenzen und Unregelmäßigkeiten wie zum Beispiel „Freundschaftsdienste“ zweifelsfrei klären.

Fehlbedienungen und Reklamationen vermeiden

Besonders häufig stehen Reklamationen in Zusammenhang mit der Benutzung von Waschstraßen. Anhand von Videobildern lässt sich feststellen, ob die vom Kunden reklamierte Beschädigung des Fahrzeugs schon vor Einfahrt in die Waschstraße vorhanden war. Ebenso lassen sich die Vorgänge innerhalb der Waschstraße überprüfen. Dank ihrer Robustheit und Wetterbeständigkeit kommen die MOBOTIX Videosysteme auch mit hohen und niedrigen Temperaturen sowie Spritzwasser bestens klar. Auch der Tankvorgang birgt Potenzial für falsches Vorgehen. Klassiker, wie z.B. Schäden durch vergessene Benzin-Tankstutzen bei der Abfahrt können so nachverfolgt werden. Besonders beim elektrischen Ladevorgang werden häufig Kabel überfahren oder auf solchen geparkt.

Mit Hilfe von MOBOTIX Videosystemen können solche Beschädigungen aufgeklärt werden. Die Erkenntnisse aus den Aufnahmen tragen überdies dazu bei, Prozesse anzupassen, um ähnliche Geschehnisse in Zukunft zu vermeiden oder zumindest zu verringern. Die Verbesserung dieser Abläufe vermindert Schäden und Ausfälle und vermeidet Reparaturen. Das macht die technischen Einrichtungen rentabler und die Partner und Kunden zufriedener. Am Ende steht mehr Ertrag. Die Videotechnologie macht sich damit schnell selbst bezahlt.

Weitere Informationen über MOBOTIX Lösungen finden Sie auf www.mobotix.com



Quellen:

ADAC Evolution der Mobilität, API American Petroleum Institute, Auckland University of Technology, bft-Branchenstudie, BR Bayerischer Rundfunk, Business Insider, College of Engineering University of Houston, Credit Union Times, Federal reserve Bank of Atlanta, FBI Robbery/ Uniform Crime Reporting Program, fueleconomy.com, The Guardian, INSIDER, Market Watch, NACS/Nielsen Convenience Industry Store Count, National Petroleum News USA, Oberhessische Presse Marburg, petrolplaza.com, Scottish Grocer and Convenience Retailer, Shell.com, Shell Scenarios, Statista, SWR Südwestrundfunk, tankstellenWelt, TELEVISORY, Umweltbundesamt, WELT, WORLDVIEW, ztg-deutschland.de (Zentralverband des Tankstellengewebes), zukunftsinstitut.de,

DE_08/22

MOBOTIX AG • Kaiserstrasse • D-67722 Langmeil • Tel.: +49 6302 9816-103 • Fax: +49 6302 9816-190 • sales@mobotix.com • www.mobotix.com
MOBOTIX is a trademark of MOBOTIX AG registered in the European Union, the U.S.A., and in other countries. All rights reserved. • © MOBOTIX AG 2022

MOBOTIX
BeyondHumanVision