

# Bayer 04 Leverkusen macht Tempo beim Catering



## Kassensystem von HP verkürzt den Bezahlvorgang auf wenige Sekunden

### Branche

Einzelhandel

### Ziel

Beschleunigung des bargeldlosen Bezahlvorgangs an den Kiosken im Stadion und in den Merchandising-Shops

### Ansatz

Nachdem Bayer 04 Leverkusen bereits seit der Stadionmodernisierung 2009 gute Erfahrungen mit HP-Kassen gemacht hatte entschied sich der Bundesligist, auch im Stadion das HP-Kassensystem RP7 Modell 7800 einzusetzen. Heute sorgen im Stadion 152 elektronische Kassen von HP für die schnelle Verkaufsabwicklung

### Ergebnisse für die IT

- Geringe Fehleranfälligkeit und sehr schneller System-Neustart – etwa nach Bedienfehlern – sorgen für hohe Verfügbarkeit der Kassen
- Bargeldlose Zahlung beschleunigt Verkaufsprozess

### Ergebnisse für das Business

- Schnellerer Zahlvorgang und hohe Verfügbarkeit ermöglichen mehr Verkäufe in kurzer Zeit
- Kürzere Wartezeiten an den Catering-Stationen sorgen für mehr Kundenzufriedenheit



**„Für uns ist das Wichtigste, dass das Bezahlssystem im Stadion schnell und zuverlässig ist. Je stabiler die Hard- und Software laufen, desto besser.“**

– Simon Pallmann, direktion operatives geschäft, Bayer 04 Leverkusen

### In der Spielpause bringen die Kassen Spitzenleistungen

Die BayArena, das Heimatstadion des Fußball-Bundesligisten Bayer 04 Leverkusen, bietet rund 30.000 Zuschauern Platz. Vor der aktuellen Saison bildeten sich kurz vor den Spielen und in den Pausen oft lange Schlangen an den Kiosken. Dann entschied sich Bayer 04, sein Stadion zu optimieren. Heute können die Fans dank der elektronischen HP-Kassen RP7800 in wenigen Sekunden bargeldlos zahlen. Lange Warteschlangen sind passé.





## Herausforderung

### Wenn der Ball ruht geht es an den Kiosken hoch her

An den Catering-Kassen im Stadion des Fußballbundesligisten Bayer 04 Leverkusen muss es schnell gehen, schließlich läuft das Hauptgeschäft innerhalb von nur 45 Minuten ab. „Die meisten Stadionbesucher kommen eine halbe Stunde vor dem Spiel und in der Pause zu den Kiosken. In dieser kurzen Zeit konnten wir bei Volllast aber bisher nur knapp jeden fünften Stadionbesucher bedienen“, schildert Simon Pallman, bei Bayer Leverkusen für das operative Geschäft zuständig, die Lage am Ende der Saison 2014/2015. Lange Warteschlangen an den Kiosken sorgten nicht nur bei den Fans für Verdruss, sie bedeuteten auch, dass Bayer 04 ein Großteil der möglichen Einnahmen entging. Die Optimierung der BayArena in der Sommerpause 2015 sollte das ändern.

Bereits 2009 hatte der Bundesligist sein Stadion modernisiert und in dem Zuge auch die ersten Kassensysteme von HP angeschafft. „Damals haben wir im Oberrang neue Catering-Flächen geschaffen und in dem Zuge auch das bargeldlose Zahlen eingeführt“, erinnert sich Pallmann. Klar war daher, dass die neuen Kassensysteme diese Funktion unterstützen und reibungslos mit den weiteren Hardware-Komponenten wie den Karten-Lesegeräten zusammenarbeiten müssen. Außerdem müssen sie nicht nur schnell, sondern auch äußerst robust sein, denn wenn es schnell gehen muss, kann es schon passieren, dass mal eine Cola umfällt oder ähnliches. „Wenn dann das Kassensystem ausfällt und für drei oder vier Minuten nicht einsatzfähig ist, ist das für den Caterer eine mittlere Katastrophe“, so Pallmann. Mit den HP-Kassen hatte Bayer 04 Leverkusen im Oberrang seit 2009 gute Erfahrungen gemacht. Diese Erfahrungen und das gute Preis-Leistungsverhältnis gaben am Ende den Ausschlag.

## Lösung

### Bezahlvorgang dauert nur wenige Sekunden

Bereits in den Jahren 2007 bis 2009 hatte Bayer Leverkusen sein Stadion umfassend modernisiert. Die Tribünenbereiche wurden aufgestockt und in der Kapazität von 22.500 auf 30.210 erweitert. Außerdem wurde der Hospitality-Bereich mit Restaurants und Logen von 812 auf über 2.000 Plätze ausgedehnt. Schon damals entschied sich Bayer 04 dafür, die neuen Verkaufsflächen im Oberrang mit einem bargeldlosen Bezahlssystem und HP-Kassensystemen auszurüsten. Andere Bundesligisten zogen nach. So rüstete HP-Partner URANO 2011 die moderne Coface Arena von Mainz 05 mit einem hochleistungsfähigen WLAN, einem System zur bargeldlosen Zahlung und 170 elektronischen HP-Kassen aus. In der WLAN-Umgebung im Mainzer Stadion punkteten die Kassen mit ihrer Fähigkeit, den 5-Gigahertz-Frequenzbereich zu nutzen.

Um die Kassen jederzeit aus der Ferne starten, aktualisieren und überwachen zu können, werden die HP-Geräte in der BayArena weitestgehend per LAN angebunden. Auch im Sinne einer robusten und sicheren Lösung wurde hier die Vernetzung der HP-Kassensysteme per Kabel favorisiert. Heute können bei Bayer 04 Leverkusen alle Stadionbesucher bargeldlos bezahlen – wahlweise mit der BayArena-Card mit oder ohne Dauereintrittskarte oder mit ihrer ganz normalen Geldkarte. „Das System hat den Vorteil, dass unsere Besucher es auch andernorts einsetzen können, nämlich überall, wo man mit Geldkarte zahlen kann“, sagt Pallmann. Die Karte wird am Kiosk nur noch über einen Bezahlsteller gezogen und der entsprechende Betrag vom Geldkartenchip abgebucht.

## Die Kundenlösung auf einen Blick

### Hardware

- HP RP7 Retail-Systemmodell 7800

### HP services

- 5 Jahre Vor-Ort Carepack

Das dauert nur wenige Sekunden und hat darüber hinaus den Vorteil, dass die Catering-Mitarbeiter kein Bargeld mehr in die Hand nehmen. Das kommt nicht nur dem Tempo, sondern vor allem auch dem Kundenservice und nebenbei auch der Hygiene zugute.

„Für uns ist wichtig, dass der Bezahlvorgang an den Verkaufsstellen im Stadion in den extremen Stoßzeiten unter Volllast keinen Flaschenhals darstellt. Je stabiler die Hard- und Software laufen, desto besser“, nennt Simon Pallmann das entscheidende Kriterium für die System-Auswahl. HP habe glaubhaft gemacht, dass seine RP7800-Kassensysteme die sich daraus ergebenden Anforderungen erfüllen. Robustheit spiele eine große Rolle, ebenso eine geringe Fehleranfälligkeit und eine gewisse Flexibilität. „Der Neustart der HP-Kassen, wenn er dann doch einmal nötig ist, dauert nur wenige Sekunden. Drei oder vier Minuten wären für uns inzwischen nicht mehr akzeptabel“, beschreibt der Bayer 04-Direktor einen weiteren Vorteil. Und sollte einmal der Fehler mit einem Neustart nicht behoben werden können, garantiert HP im Rahmen eines über fünf Jahre laufenden Vor-Ort-Carepacks den Austausch oder die Reparatur der Kasse innerhalb von 24 Stunden. „Auch dabei arbeiten wir mit URANO zusammen“, berichtet HP-Projektmanager Eduard Riffel.

„Wir sind zuversichtlich, dass wir mit den zusätzlichen Verkaufsstellen und der Lösung von URANO und HP den Bedarf im Stadion nahezu komplett abdecken können.“

– Simon Pallmann, direktion operatives geschäft,  
Bayer 04 Leverkusen

## Vorteile

### Abdeckung ist von 19 auf 50 Prozent gestiegen

Konnten vorher bei voller Auslastung der Kioske gerade einmal 19 Prozent der maximal 30.210 Stadionbesucher bedient werden, sind es seit dem Beginn der aktuellen Saison knapp 50 Prozent. Insgesamt sind in der BayArena heute 152 HP RP7800-Kassensysteme im Einsatz, 142 davon im Catering.

Bei den Bayer 04-Fans kommt die Modernisierung gut an. Sie bestätigen, dass es heute an den Verkaufsstellen für Essen und Getränke deutlich schneller geht als in der Vergangenheit. „Wir sind zuversichtlich, dass wir mit den zusätzlichen Verkaufsstellen und der Lösung von URANO und HP den Bedarf im Stadion nahezu komplett abdecken können“, sagt Pallmann.

### Erfahren Sie mehr unter [hp.com/go/pos](http://hp.com/go/pos)

Sign up for updates  
[hp.com/go/getupdated](http://hp.com/go/getupdated)



Share with colleagues



Rate this document

