Cyreen Handbuch für Betrieb & Wartung im Markt

Praxisleitfaden für Filialleitung und Marktpersonal

Version 2.1

Cyreen GmbH

Oktober 2026

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

Inhaltsverzeichnis

1 Einleitung 1
2 Systemüberblick 2
3 Inbetriebnahme 4
4 Täglicher Betrieb und richtiger Umgang 6
5 Selbstprüfung 7
6 Lautstärke 8
7 Meldung technischer Störungen 9
8 Themen für den technischen Support 10
9 Änderungen im Markt 11
10 Kontakt des technischen Supports 11

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

1 Einleitung

Willkommen beim **C.A.P. Instore Retail Media System** von Cyreen.

Das C.A.P.-System macht es möglich, Werbung am Point of Sale gezielt und messbar einzusetzen. Es erkennt Einkaufswagen, spielt passgenaue Werbung aus und verknüpft den entsprechenden Einkauf DSGVO-konform an der Kasse.



Dieses Handbuch hilft Ihnen dabei,

- das C.A.P.-System zu verstehen,
- es nach der Installation korrekt zu prüfen und zu betreiben,
- und bei Störungen richtig zu reagieren.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

2 Systemüberblick



Das C.A.P.-System besteht aus mehreren Komponenten und erlauben **zwei Arten der Werbeausspielung:**

Sendeschleife: Werbung läuft dauerhaft und unabhängig von Kundenaktivitäten. Diese Werbung wird ohne Ton ausgespielt.

Kontaktbasierte Ausspielung: Werbung startet nur, wenn ein Einkaufswagen erkannt wird. Ohne Erkennung werden Inhalte der Sendeschleife ausgespielt. Diese Werbung wird häufig mit Ton ausgespielt.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

	Komponente		Funktion
	C.A.P.-Bildschirme		Zeigen Werbung entweder in einer Sendeschleife oder kontaktbasiert, wenn ein Einkaufswagen erkannt wird.
	Flächenleser		Erkennen den Einkaufswagen und lösen bei Näherung eine kontaktbasierte Werbung auf dem C.A.P.-Bildschirm aus.
	Kassenleser		Stellen sicher, dass die Einkaufswagen durch die RFID-Antennen richtig erfasst werden.
	Multiplexer		Ermöglichen, dass die Kassenleser mit mehr RFID-Antennen verknüpft werden.
	RFID-Antenne		Erfassen Einkaufswagen beim Verlassen des Marktes an der Kasse.
	RFID-Tags in Einkaufswagen		Ermöglichen die Identifikation der Einkaufswagen.
	LTE-Router		Stellen die Verbindung zum Internet sicher.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

3 Inbetriebnahme

Die Inbetriebnahme des C.A.P.-Systems kann nach Geräte-Installation durchgeführt werden.

Stellen Sie vor Geräte-Installation folgende Dinge sicher:

- Einkaufswagen sind mit RFID-Tags ausgerüstet.
- Netzwerk- und Strom-Infrastruktur sowie RFID-Antennen-verkabelung für das C.A.P.-System sind aufgesetzt.

Die Geräte-Installation wird wie folgt durchgeführt:

- Die Geräte-Installation wird vollständig durch Cyreen-Partner durchgeführt.
- Der Cyreen-Partner installiert LTE-Router, C.A.P.-Bildschirme, Flächenleser, Kassenleser und Multiplexer.
- Alle Geräte sind vorkonfiguriert und sofort einsatzbereit.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

Bei Abnahme der Geräte-Installation prüfen Sie folgende Punkte:

- ✅ Alle C.A.P.-Bildschirme sind eingeschaltet (kein schwarzer Bildschirm).
- ✅ Werbung wird mit Ton ausgespielt bei Erkennung eines Einkaufwagens.
- ✅ Keine sichtbaren Schäden an den Geräten.
- ✅ Jedes Gerät verfügt über eine gut sichtbare Gerätenummer (gebraucht bei der Meldung von technischen Störungen).
- ⚠ Eventuelle Mängel im Abnahmeprotokoll des Cyreen-Partners festhalten

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

4 Täglicher Betrieb und richtiger Umgang

Richtiger Umgang mit dem C.A.P.-System.

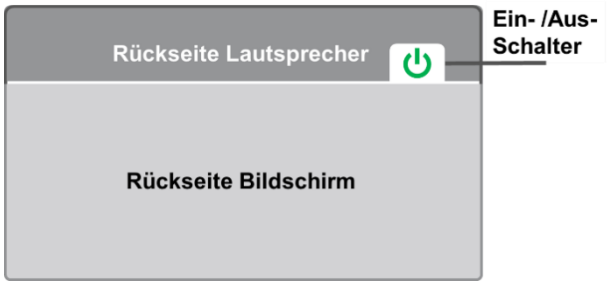
Was Sie tun sollten	Was Sie vermeiden sollten
Geräte immer eingeschaltet lassen.	Geräte vom Strom trennen oder ausstecken.
Sicht auf C.A.P.-Bildschirme immer frei lassen.	Sicht auf C.A.P.-Bildschirme blockieren.
Bereich vor Flächenlesern und RFID-Antennen freihalten.	Bereich vor Flächenlesern und RFID-Antennen ist blockiert durch metallene Gegenstände.
Ton eingeschaltet lassen.	Ton ausschalten oder runterdrehen.
Bei Umbauten oder anderen Änderungen Projektansprechpartner informieren.	Geräte eigenständig versetzen oder entfernen.
	Keine eigenen Reparaturen oder Umbauten durchführen.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

5 Selbstprüfung

Folgendes Fehlerbild können Sie selbständig prüfen.

	Problem		Ursache		Lösung
1	Bildschirm schwarz	⚠	Stromversorgung unterbrochen	✓	Bildschirm einschalten



Bei anhaltendem Problem melden Sie die technische Störung (siehe Kapitel 7).

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

6 Lautstärke



Nehmen Sie keine eigenständige Anpassung der Lautstärke am C.A.P.-Bildschirm vor.

Melden Sie allfällige Probleme mit der Lautstärke via Störfall-Meldeformular (Kapitel 7).

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

7 Meldung technischer Störungen

Wenn eine Störung trotz Selbstprüfung weiterhin besteht, melden Sie sich bitte über folgenden Weg beim Cyreen-Support:

Schritt 1: Störfall-Meldeformular ausfüllen

Marktname	Name des Marktes
Adresse	Straße, PLZ & Ort
Gerätenummer	Sichtbare Nummer des Gerätes
Zeitpunkt des Auftretens	Datum & Uhrzeit der Problemerkennung
Beschreibung Problem	Genaue Beschreibung des Problems
Häufigkeit Problem	Wann und ob Problem bereits gemeldet wurde
Bisherige Selbstprüfungen	Nummer der Selbstprüfung (siehe Kapitel 5)
Fotos als Anhang	Gute Sicht auf Gerät inkl. Lampenstatus
Kontaktdaten	Name, Telefonnummer & Erreichbarkeit

Schritt 2: Störfall-Meldeformular an Cyreen-Support schicken

Senden Sie eine E-Mail an **support@cyreen.de**

Schritt 3: Auf Cyreen Rückmeldung warten

Cyreen prüft das Problem und meldet sich mit den nächsten Schritten zeitnah bei Ihnen.

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

8 Themen für den technischen Support

Bei diesen Themen steht Ihnen der technische Support zur Seite.

	Thema für den technischen Support		Kein Thema für den technischen Support
✓	Geräte des C.A.P.-Systems haben eine Störung.	⊘	Geräte, welche nicht zum C.A.P.-System gehören, haben eine Störung.
✓	Lautstärke des C.A.P.-Systems wird als zu leise oder zu laut empfunden.	⊘	Inhalte auf den C.A.P.-Bildschirmen sollen ausgetauscht werden.
		⊘	Kommunikation von Umbauarbeiten im Markt mit einem C.A.P.-System (siehe Kapitel 8).

CYREEN GMBH
SCHAUMAINKAI 91
60596 FRANKFURT AM MAIN
EMAIL: SUPPORT@CYREEN.DE

9 Änderungen im Markt

Bitte informieren Sie Ihren internen Projektansprechpartner Retail Media bei Umbauarbeiten sowie bei Einkaufswagenbestellungen, defekten RFID-Tags oder beim Austausch von Einkaufswagen zwischen Märkten.

Beispiele für relevante Änderungen:

Umbau im Kassenbereich: Der Kassenbereich wird umgebaut und erhält Self-Checkout-Kassen. Dabei werden die RFID-Antennen des C.A.P.-Systems abgebaut.

Umbau auf der Fläche: Regale in der Nähe der C.A.P.-Bildschirme werden verändert. Dadurch ändern sich die Laufwege und die Geräte sind nicht mehr optimal platziert.

Einkaufswagen-Vergabe: Ein Markt gibt Einkaufswagen an einen anderen Standort. Dadurch verändert sich die Anzahl der Wagen mit RFID-Tag in beiden Märkten.

10 Kontakt des technischen Supports

Für den technischen Support wenden Sie sich an **support@cyreen.de**