



Foto: Wincor-Nixdorf

MARCO ATZBERGER

## Der Wandel am Checkout

Warteschlangen an den Kassen sind ein erfolgskritischer Faktor im Einzelhandel. Selfscanning- und Selfpayment-Lösungen sollen Abhilfe schaffen. EHI-Mitgliedsunternehmen haben einen Kassen-Benchmark ins Leben gerufen, um Entscheidungen für SB-Technik an der Kasse auf eine sicherere Basis zu stellen.

► Kunden hassen Warteschlangen an der Kasse. Laut dem Food Marketing Institute (FMI) in den USA zählt ein schneller Checkout zu den Top-10-Einflussfaktoren bei der Einkaufsstättenwahl. Laut Marlin Research bezeichnen 66 Prozent der Kunden die Warteschlange an der Kasse als den größten Störfaktor beim Einkauf.

Die Kassenprozesse tragen aber nicht nur wesentlich zur Kundenzufriedenheit bei, sie stellen darüber hinaus einen erheblichen Kostenfaktor und damit ein erhebliches Einsparpotenzial dar. Cell Consulting nennt das Kassieren gar den größten Kostenblock im Geschäft (22 Prozent der Personalkosten), noch vor dem Auffüllen der Ware (17,9 Prozent) und der Dispo-

sition (9,8 Prozent). Das Schaubild zeigt die wichtigsten Einflussfaktoren auf die Abwicklungszeit der Kasse im Lebensmitteleinzelhandel. Diese Faktoren sind aber auch gleichzeitig Ansatzpunkte, den Durchlauf zu erhöhen sowie Kundenzufriedenheit und Kosten positiv zu beeinflussen.

### Objektive Datenbasis

Nach der erfolgreichen Einführung von EAN-Barcodes und Kassenscannern beschränkten sich die Innovationen an der Kasse im Wesentlichen auf den Austausch einzelner technischer Komponenten, die für mehr Prozess-Stabilität und höhere Geschwindigkeit sorgten.

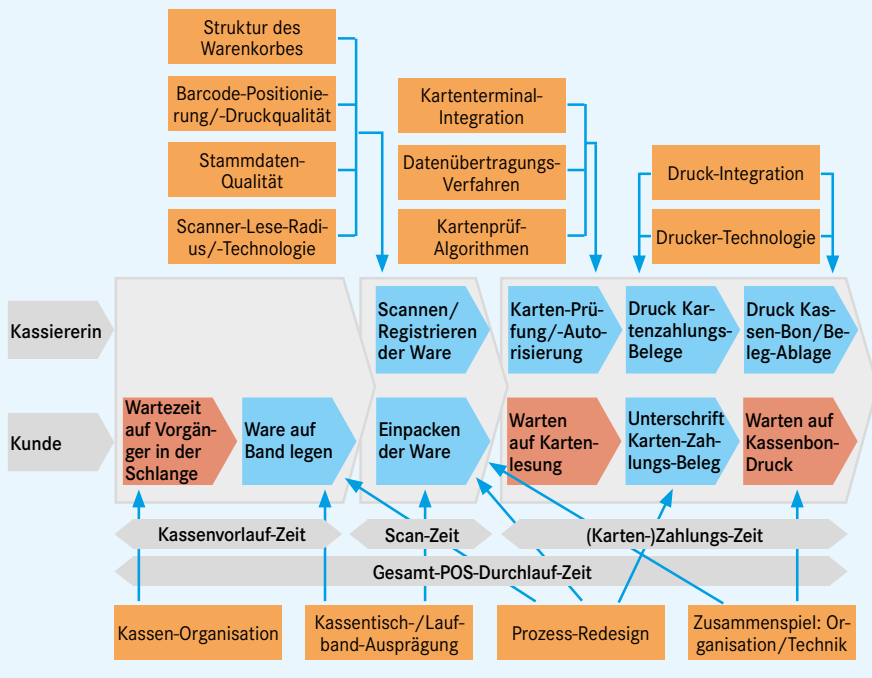
Doch die Rahmenbedingungen haben sich geändert, zum Beispiel durch steigende Kosten der Bargeldentsorgung, verändertes Bezahlverhalten der Kunden und fast ausgereifte technische Lösungen für die Selbstbedienung an der Kasse. So testet der Einzelhandel heute nicht nur, wie die traditionellen Prozesse weiter optimiert werden können, sondern auch, ob und in welcher Form der Kunde in den Registrier- und Bezahlpprozess an der Kasse eingebunden werden kann.

Die möglichen Lösungen sind vielfältig und reichen von mobilen Scannern, mit denen die Ware vor dem Hineinlegen in den Einkaufskorb registriert wird, über separate stationäre Lösungen für das Scannen und das Bezahlen bis hin zu kombinierten sta-

# Branchen brauchen Spezialisten

## Einflussfaktoren auf den POS-Durchlauf am Beispiel der Kartenzahlung

► Eine Analyse der Einflussfaktoren auf den Kassenprozess deckt auf: Technische Faktoren können relativ problemlos einzelnen Prozessschritten zugeordnet werden, während organisatorische Einflüsse gleichzeitig und teilweise entgegengesetzt auf verschiedene Aktivitäten wirken.



tionären Selfscan- und Selfpaymentautomaten.

Solche Systeme sind bereits durch alle Branchen hindurch im Einsatz. Erste realisierte Anwendungen waren die Express-Selfscan-Kassen bei Real und die Kartenzahlungsautomaten bei P&C. Heute laufen deutschlandweit Tests in Baumärkten, Elektronikketten und sogar in der Möbelbranche, worüber die „Bild“-Zeitung titelte: „Stehen Sie noch an oder kassieren Sie schon?“.

Angesichts all dieser Möglichkeiten ist es für Einzelhandelsunternehmen – ob groß oder klein – schwer, ihre bestehende Technik im Vergleich zu neuen Möglichkeiten einzuschätzen und die richtigen Investitionsentscheidungen zu treffen. Es fehlt eine objektive Datenbasis.

Aus diesem Grund haben Mitgliedsunternehmen des EHI einen Kassen-Benchmark ins Leben gerufen. Dafür wird der Kassenprozess im weiteren Sinne von der Ankunft des Kunden an der Kasse (Warteschlange) über das Auspacken, Scannen und Bezahlen bis hin zum Einpacken gemessen und verglichen. Damit lassen sich fundierte Ausssa-

gen machen über Sinn oder Unsinn großer Schütten hinter den Kassen, über die Angemessenheit der Laufbandlänge, über die Optimierungspotenziale durch noch schnellere Scanner oder verbesserte Barcodes, über die Mehrkosten durch das Wiegen an der Kasse, über das Bearbeiten von Gutscheinen und Coupons und viele weitere wichtige Detailfragen.

Die Selbstbedienung beim Tanken empfinden wir heute als genauso selbstverständlich wie das Geldabholen am Bankautomaten, das Bezahlen am Parkscheinautomaten und die Flugbuchung über Internet mit späterem Self-Checkin. Auch in der Gastronomie ist Self-Service gang und gäbe. Die heutige Diskussion um die Selbstbedienung an den Einzelhandelskassen ähnelt der von 1953, als das Vorgängerinstitut des EHI unter dem Namen ISB, Institut für Selbstbedienung, gegründet wurde, um just die Frage nach den Zukunftschancen des Phänomens Selbstbedienung zu klären. •

**Kontakt:**  
redaktion@ehi.org



## Branchenspezialisierte Unternehmenssoftware

Eine IT-Lösung für Ihr gesamtes Unternehmen

Führen, steuern und kontrollieren Sie Ihr Unternehmen mit unserer ERP-Komplettlösung für

- Supermärkte & CEIC-Märkte
- Fachmärkte & Discounter
- SB-Warenhäuser & Verbrauchermärkte
- Mobiler Handel & Versandhandel

Entscheiden Sie sich jetzt für eine gesicherte Zukunft!

Wir sind für Sie da – Ihr Branchen-ERP-Spezialist



**CSB-System**  
INTERNATIONAL

CSB-System AG, 52511 Grödenkirchen  
Tel.: +49 2451 825-350, Fax: -311  
info@csb-system.com

www.csb-system.com