



© 512_pixelo.de

Richtig Kasse machen

To cash in properly

Die Kasse ist die heimliche Managerin im modernen Ladengeschäft – deutlich stiller als früher erledigt sie heute deutlich mehr als nur den schnöden Bezahlvorgang.

Cashiers have secretly become the real managers of modern retail. In an increasingly subtle way they take on more responsibilities than just doing the check-out.

Sie waren klobig, schwer zu bedienen und weithin hörbar: die guten alten Registrierkassen, auf denen man mit kraftvollen Fingern Beträge in die Tastatur hämmerte und die daraufhin mit einem lauten Bimmeln antworteten, bevor sie die geldgefüllte Schublade nach außen schnellen ließen. Diese antiquierten Ungetüme gehören längst der Vergangenheit an: Moderne Kassensysteme können mehr als Zahlen zu addieren und Beträge zu horten. Sie sind echte Alleskönner und bieten sowohl bei der Hard- als auch bei der Software hohen Bedienungskomfort und komplexe Funktionalität.

Zentrum und Peripherie

Moderne Filial-Kassensysteme bestehen zumeist aus einem Computer samt Monitor mit entsprechenden Umgebungsgeräten sowie einer speziellen Software, die Daten an das Warenwirtschaftssystem und damit die Buchhaltung und Lagerhaltung weitergibt. Die Umgebung besteht bei aktuellen Kassensystemen in der Regel aus der Kundenanzeige, dem Scanner, der Kassenschublade, Tastatur und Maus sowie einem Belegdrucker. Hinzu kommen Kartenlesegeräte für Kredit- und Kundenkarten. „Touch-Monitore in guter Qualität sind deutlich teurer als Tastatur und Maus und werden im Reitsport-Einzelhandel eher selten eingesetzt“, beschreibt Kassenexpertin Stefanie Löffler-Noss die Situation in diesem speziellen Fachhandel. Sie ergänzt: „Ohne Tastatur und Maus wird es auch in naher Zukunft nicht gehen, wenn die Kundenverwaltung, die Eingabe der Kundendaten sowie die Reklamationsabwicklung erwünscht sind. Somit bleibt die Anwendung an der Kasse einfach.“

Wahre Alleskönner

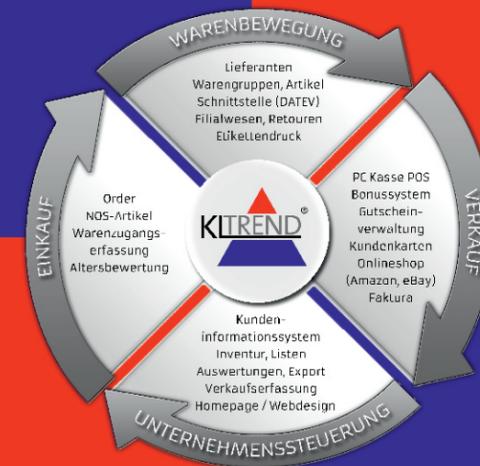
Ein modernes Kassensystem wickelt die Kassiervorgänge schnell und effizient ab und zwar mit Hilfe verlässlicher Scanningtechnologien. Durch die Verknüpfung der „Abrechnungskasse“ mit der komplexen Warenwirtschaft sind hier am Point of Sale (POS) mehr und mehr verwaltungstechnische Aufgaben durchführbar. So können Kassierende beispielsweise an Ort und Stelle Preise überprüfen, Bestände und Liefermöglichkeiten abfragen oder „schwarze Listen“ für Schecks und andere bargeldlose Zahlungsmittel aufrufen.

Durch die Integration der eigentlichen Kasse zum gesamten Warengeschehen können beispielsweise Umsätze verfolgt werden, Erstattungen und Preisänderungen nachverfolgt werden und Berichts- und Analysefunktionen durchgeführt werden: So können Lagerbestände im Backoffice in Echtzeit abgerufen und entsprechende Maßnahmen eingeleitet werden. Manch eine moderne Kasse erlaubt es dem Kunden sogar, bereits während des Scannens seinen Kleingeldvorrat in die Münzeinheit einzuwerfen, die den Betrag umgehend zählt und auf dem Display anzeigt. Das Wechselgeld wird in der besten Stückelung zurückgegeben. Im Tagesablauf wird der über dem erforderlichen Wechselgeldvorrat liegende Bargeldbestand dann automatisch in eine sichere Transportkassette umgefüllt, wobei das Gerät die Echtheit der Scheine prüft und die Geldbestände zentral registriert.

Spezialisten für den Reitsport

Auch wenn die modernen Kassen multifunktional konzipiert sind, so eignen sich doch nicht alle Systeme für den Reitsportfachhandel: „Die Abbildung sämtlicher Geschäftsprozesse im Reitsporteinzelhandel ist komplex und in vielen Kassensystemen so nicht vorgesehen. So gibt es Kassen, die speziell für den Gastronomie- oder Bäckereibereich entwickelt wurden. Solche Systeme eignen sich natürlich nicht“, erläutert

Warenwirtschafts- Kassen- Software



www.kltrend.de

info@kltrend.de

02303 - 254197

Online
Shop





© Kai Sirebeck_pivello.de

Löffler-Noss. Als typisches Szenario im Reitsport Einzelhandel beschreibt sie: „Personal aus großen Ställen nimmt den Monat über Produkte mit, und erst am Monatsende wird abgerechnet. Diese unbezahlten Herausgaben werden im Idealfall über Auswahl-Lieferscheine dokumentiert und somit in der Kasse gespeichert. Die Endabrechnung erfolgt am Monatsende durch einfache Übernahme in eine Rechnung. Nichts gerät dabei in Vergessenheit!“ Diese ganz charakteristische Herausforderung müsse, so die Expertin, ein Kassensystem im Reitsport Einzelhandel bewältigen. Auch mit dem Gutscheingeschäft darf eine moderne Kasse nicht überfordert sein, und so sollten Aktionsgutscheine und Bonusgutscheine in der Abrechnung durch entsprechende Eingabe in die Kasse berücksichtigt werden.

Praktisch für den Einzelhandel ist auch die sogenannte „Park-Funktion“. Hierbei können gleichzeitig mehrere Verkaufsvorgänge gespeichert und bearbeitet werden – wollte also Ihr Kunde A die Reithose bereits bezahlen, muss aber nun noch das vergessene Huffett holen, „parken“ sie ihn einfach, und Ihre Kollegin kann in der Zwischenzeit die Trense von Kunde B abrechnen.

Wichtige Funktionen

Weiterhin rät Stefanie Löffler-Noss, darauf zu achten, dass Ihr (neues) Kassensystem eine integrierte Kundenverwaltung mit Aufruf gespeicherter Einzeleinkäufe und etwaiger Umtausche enthält: „Das ist ein definitiver Vorteil – eigentlich ein Muss. Mit einem Klick auf die Kundenverwaltung ist sofort sichtbar, was der Kunde bislang gekauft hat. Der aufmerksame und geschickte Verkäufer ist so auf das aktuelle Ver-

„Schnell zu reagieren, Bestände täglich ohne Aufwand zu sehen und Bestellungen zu koordinieren ebnet den Weg, erfolgreich zu arbeiten. Dabei unterstützt Sie ein modernes und branchengeeignetes Kassen-System.“ Stefanie Löffler-Noss

*„Reacting fast, easily accessing the daily inventory and coordinating orders helps your business to be successful. A new and specialised cash registers helps you with all of these.“
Stefanie Löffler-Noss*

kaufgespräch optimal vorbereitet und weiß diese Information zu nutzen!“ Ein modernes Kassensystem sollte darüber hinaus in der Lage sein, verschiedene Zahlungsarten miteinander zu kombinieren. Ein 250 Euro-Einkauf kann unter der Voraussetzung sogar wie folgt abgerechnet werden: 100 Euro bar; 30 Euro Gutschein; 5 Euro Nachlass; 10 Prozent Rabatt; der Rest mit EC...

Nutzt der Einzelhändler einen Onlineshop, so ist es sinnvoll, nach jedem Bon die Verkäufe zu verbuchen, damit die Bestände umgehend abgeglichen werden. Dies gelingt, wenn alle Systeme gekoppelt sind, also Warenwirtschaft-Kasse-Onlineshop.

Leicht zu bedienen

Die stetig wachsende Funktionsbreite der modernen Kassen bedeutet nicht, dass sie schwieriger zu bedienen sind als schlichte Modelle, beruhigt Professor Axel Winkelmann. „Ganz prinzipiell sind Bedienerfreundlichkeit und Software-Ergonomie heutzutage elementare Bestandteile der Systementwicklung, weshalb ein höherer Funktionsumfang nicht automatisch mit einer übermäßigen Komplexitätssteigerung einhergeht.“ Natürlich ist dies stets vom eingesetzten System abhängig. Der Blick auf den Markt moderner Warenwirtschaftssysteme zeigt sogar: Bei modernen Kassensystemen wird inzwischen öfter eine eher intuitive Bedienung erreicht als bei herkömmlichen Lösungen. Dennoch, so der Fachmann, sei darauf zu achten, dass den Mitarbeitern die Funktionalität hinter dem System bewusst ist. „Durch die enge Verknüpfung der einzelnen Bereiche können Fehler – wie beispielsweise falsche Buchungen – weitreichendere Folgen auf angebundene IT-Lösungen haben, als das bei isolierten Kassensystemen der Fall wäre.“

Ja zur Moderne

Prinzipiell ist eine moderne Kassenlösung in den meisten Fällen durchaus ratsam, findet Professor Winkelmann: „Aufgrund der zuvor genannten Vorteile unter anderem bezüglich Auswertungs- und digitaler Weitergabemöglichkeiten ist die Nutzung moderner Kassensysteme zu empfehlen, sofern die Bedienbarkeit durch die Mitarbeiter gegeben ist.“ Winkelmann fügt an: „Darüber hinaus liegt die Entscheidung über den Einsatz eines Registrierkassensystems nicht ausschließlich beim Anwender(-unternehmen), sondern wird auch vom Gesetzgeber beeinflusst. Das Finanzamt macht beispielsweise bestimmte Auflagen, damit ein Kassensystem akzeptiert werden kann. Ansonsten besteht die Gefahr, dass der Umsatz geschätzt und entsprechende Nachzahlungen gefordert werden oder sogar ein Bußgeld angesetzt wird.“ Zu diesen Informationen zählen beispielsweise: Stornobuchungen, Retouren, Entnahmen, Zahlungswege oder die Auflistung von Einzelpositionen. Zwar gilt inklusive diesem Jahr noch eine Übergangsfrist, jedoch werden die Anwender(-unternehmen) mittelfristig nicht an moderneren IT-Lösungen im Kassenbereich vorbeikommen.

Risiken minimieren

Grundsätzlich gilt beim Einsatz von Informationstechnik, speziell von solcher, die stark vernetzt und an das Internet angeschlossen ist, ein möglicher Angreifer muss mindestens eine Schwachstelle kennen, um das System zu überwinden. Der Entwickler hingegen alle Schwachstellen, um diese schließen zu können. Eine vollständige Sicherheit ist nach Auffassung von Professor Axel Winkelmann aufgrund der Komplexität der Materie in der Praxis kaum zu bewerkstelligen. „Ein bekanntes Risiko stellen beispielsweise so genannte Skimming-Angriffe dar, bei denen Hacker Kartenzahlungsdaten mitlesen und auf kopierte Karten

übertragen konnten. Entsprechend gibt es immer wieder Meldungen über Sicherheitsrisiken und -lücken von modernen Kassensystemen.“ Jedoch seien die Anbieter und Entwickler naturgemäß darauf bedacht, speziell bei finanzkritischen Systemen wie Kassen- oder Kreditkartensystemen potentielle Gefahrenstellen so gering wie möglich zu halten oder umgehend zu schließen. Winkelmann erklärt: „Schadensfälle ziehen ja neben den finanziellen Verlusten auch immer einen enormen Imageschaden nach sich. Insofern ist man hier um größtmögliche Sicherheit bemüht.“ Dem Aspekt der Sicherheit sollte bereits im Auswahlprozess eine entsprechende Aufmerksamkeit beigemessen werden! Fragen Sie beim Neukauf einer modernen Kassenlösung im Beratungsgespräch also auch speziell diese Thematik ab!

Seltener Super-Gau

Verkaufsoffener Samstag kurz vor Weihnachten – gerade jetzt gibt die hochmoderne Kasse ihren Geist auf. Der Super Gau. Was nun? „Grundsätzlich sollte natürlich darauf geachtet werden, potentielle Ausfallszenarien präventiv zu vermeiden. Da Kassensysteme in der Regel von spezialisierten Dienstleistern bezogen werden, kann dies beispielsweise durch sogenannte Service-Level-Agreements geschehen, in denen die Verpflichtungen (auch hinsichtlich eines Ausfalls) zwischen dem Kunden und dem Anbieter des Kassensystems vereinbart werden. In diesem Fall trägt der Dienstleister die entsprechende Verantwortung zur Einhaltung der Übereinkünfte und wird diese aufgrund möglicher Vertragsstrafen mit entsprechendem Aufwand zu vermeiden suchen oder zeitnah reagieren“, erläutert Professor Axel Winkelmann. Dennoch bietet auch eine Ausfallsicherheit von mindestens 99 Prozent, so wie sie in der Regel von den Anbietern garantiert wird, bei genauer Betrachtung ein nicht geringes Potential für Ausfälle. Immerhin entspricht das übrige ein Prozent 14,4 Minuten an einem Tag. Zusätzlich besteht bei Systemen, die über das Internet bezogen oder hieran angebunden sind, die weitere Gefahr eines Ausfalls beim Internetprovider, womit eine weitere Partei ins Ausfall-Szenario miteinbezogen werden muss (ähnlich dem Stromanbieter für den Fall eines Stromausfalls).

Fehlerquellen trocken legen

Insgesamt lassen sich potentielle Fehlerquellen also durch die Auswahl verlässlicher Anbieter und möglicher Gegenmaßnahmen wie einer Notstromversorgung minimieren, jedoch nicht ausschließen. Moderne Kassensysteme gewährleisten jedoch in der Regel zumindest bis zum Punkt des Ausfalls eine Sicherheit der Daten, indem automatisch regelmäßige Speicherungen stattfinden. Auch im Fall eines Verbindungsabbruchs speichert das System weiterhin alle Daten und synchronisiert diese, sobald die Verbindung wiederhergestellt wird. Im unwahrscheinlichen Fall eines Totalausfalls verbleibt meist nur der Rückfall auf alternative, frühere Systeme für den Zeitraum des Ausfalls und die nachträgliche Übertragung der Daten ins IT-System.

„Die abendliche Übergabe aller Verkäufe jedes einzelnen Produktes mit Kundenzuordnung sowie Preisnachlässen erlaubt dem Geschäftsinhaber zu jedem Zeitpunkt die völlige Kontrolle über die positiven oder negativen Zahlen und die Entwicklung seines Unternehmens.“ Stefanie Löffler-Noss

“The daily transfer of all sales information including customer data as well as discounts enables managers to always be in control of all positive and negative numbers and the development of their company.” Stefanie Löffler-Noss

Vergleichen lohnt sich / Comparing deals is worth the effort

Die Auswahl und Kostenspanne bei modernen Kassensystemen ist groß. Eine sorgfältige Recherche sowie der Abgleich mit einem akkuraten Anforderungskatalog sind somit empfehlenswert. Eine grundsätzliche Marktübersicht als Startpunkt kann über Vergleichsseiten erlangt werden, siehe beispielsweise: <http://www.kassensystemevergleich.de/> oder <http://registriertkassen-test.info/registriertkassen-vergleich/> (vorwiegend österreichische Anbieter).

There is a large number of modern cash registers and a large price range. Therefore, thorough research as well as checking products following a precise list of requirements are advisable. Buyers can get a first overview by browsing comparison charts online such as: <http://www.kassensystemevergleich.de/> <http://registriertkassen-test.info/registriertkassen-vergleich/> (mostly Austrian providers).

Vorschriften studieren / Understanding regulations

Eine gute Übersicht zu den gesetzlichen Anforderungen an eine moderne Registrierkasse finden Sie hier unter http://www.steuerberater-muenchen24.de/Leistungen/Existenzgruendung_in_Muenchen/Die_Kasse_-_Wichtige_Vorschriften_fuer_Registriertkassen

The following web page offers a good overview of all legal regulations regarding modern cash registers: http://www.steuerberater-muenchen24.de/Leistungen/Existenzgruendung_in_Muenchen/Die_Kasse_-_Wichtige_Vorschriften_fuer_Registriertkassen

The good old cash register was clunky, difficult to operate and noisy. Strong hands were necessary to punch in the numbers and get rewarded with a noisy jingle right before the cash laden drawer shot out. But retail has moved on from these monsters of days past. Modern cash registers can do more than just adding up numbers. They are all-rounders that utilise advanced hardware and software to offer versatility and comfort.

Centre and periphery

Modern cash register usually consist of a computer, a monitor, software and peripheral equipment. Data is sent to merchandise management and from there to the book keeping and storage departments. Commonly peripheral equipment consists of a display for customers, a scanner, a cash drawer, a keyboard, mouse and a printer for receipts. Often added to this are credit and customer card readers. „Quality touch screens are significantly more expensive than keyboard and mouse and are rather hard to find in the equestrian retail sector“ explains cash register expert Stefanie Löffler-Noss the current situation in this specialised retail sector. She adds that „keyboard and mouse will not be made redundant as long as customer databases, entering customer

„Im Einzelhandel müssen Kassensysteme in zunehmendem Maße komplexe Auswertungen und die Erstellung von Statistiken beziehungsweise Berichten unterstützen, beispielsweise für die Lagerhaltung. Hier besteht meist eine ganze Warenwirtschaftsarchitektur im Hintergrund, so dass die Kasse den Warenabgang umgehend an die Lagerverwaltung weiterleitet. Solche Kassensysteme haben hohe Ansprüche bezüglich der Anbindung an verschiedene Buchungs- und Analysensysteme.“
Professor Axel Winkelmann

„Cash registers in retail have to handle increasingly complex analyses and prepare statistics and reports, for example for warehousing. This is usually supported by a whole framework for enterprise resource planning. Thus, the cash register can directly communicate sales to the warehouse. Such systems have to meet specific requirements with regards to compatibility to booking and analysis systems.“
Professor Axel Winkelmann

data as well as dealing with claims are expected. Using the cash register, therefore, remains simple.“

True all-rounders

Modern cash registers allow quick and efficient check-out processes by utilising reliable scanning technology. Through linking the regular cash register with merchandise management software more and more administrative tasks are taken care of at point of sale. Thus clerks can double-check prices and availability of products straight away. They can also access ‚black lists‘ for bad cheques and other cash-free ways of paying.

By integrating cash registers and inventory changes retailers can easily keep an eye on turnover, refunds and price changes. Also, reports, analyses and inventory lists can be created any time in the back office. Some modern cash registers even enable customers to insert small change whilst the products are being scanned. The total amount of cash thus inserted is then displayed. Afterwards, change is given out in the right denomination. Throughout the day, any cash that exceeds the amount needed to give change is automatically transferred to a safe transport cash box. At the same time the cash register checks notes for fakes and registers all amounts paid with the centralised software.

Specialists for equestrianism

Even though modern cash registers are versatile, not all of them are suitable for equestrian retailers. „Registering all transactions in equestrian retail is a complex process and not provided for by many systems. Some cash registers have been specifically designed for gastronomy or bakery sectors. Naturally, such systems are not suitable“ explains Löffler-Noss. She tells of a typical scenario in equestrian retail: „Employees of larger stables might pick up several products over the course of a month and only pay for all of them at the end of the month. Giving out the products is ideally accounted for by delivery slips and saved by the cash registered. The final statement at the end of the month is created by simply copying these records. Nothing is unaccounted for!“ This characteristic challenge has to be met by a cash register used in equestrian retail, says the expert. It also has to be able to cope with special offers and vouchers by offering a way of inputting these transactions. Another useful function is the so-called ‚park function‘. This allows to handle several customers at the same time and to save their shopping baskets. If, for example, customer A was already in the process of paying for a pair of trousers but then realised that they wanted another product as well, that customer can be ‚parked‘ while customer B can check-out in the meantime.

Important functions

Stefanie Löffler-Noss recommends taking care that your new cash register offers an integrated list of customers, purchases and refunds. „This is a real advantage - actually it is a must-have. Just one click allows you to view a customer’s history of purchases. An attentive retailer is able to use this information when helping customers!“ A modern cash register should also be able to combine different methods of payment. A €250 purchase might thus be paid for as follows: €100 in cash, €30 voucher, €5 discount, 10% rebate, the rest paid by card...

If the retailer runs an online shop, it is advisable to immediately enter all purchases into the cash register in order to have a correct inventory list. This works smoothly when all systems (shop, cash register, online shop) are synced.

Easy to use

Just because cash registers are increasingly versatile this does not necessarily mean that they are more difficult to use than their old fashioned counterparts, says Professor Axel Winkelmann. „A user friendly interface and an ergonomic software design are fundamental in software development. Therefore, more versatility does not equal disproportionate increase in complexity.“ Of course this depends on the system in question. A survey of currently available systems reveals that most modern systems are easier to use than older machines. However, employees need to understand how the cash register works, stresses the expert. „Because different departments are synced, simple mistakes, such as a wrong booking, can have greater repercussions as they would when older, isolated cash registers are used.“

Embracing progress

In theory, modern cash registers are usually worthwhile according to Professor Winkelmann. „Because of the advantaged already mentioned, especially regarding tools for analysis and sharing information, use of modern cash registers is advisable as long as employees are able to use them.“ Professor Winkelmann adds that „on top of this the question of using a modern cash register is not solely decided by the user but also influenced by legislation. The tax authority imposes certain restrictions on what systems are acceptable. Otherwise there is a danger of revenue having to be estimated and additional payments being required or penalties being imposed.“ These restrictions affect cancellations, refunds, removals, payments and registers of sales. While there is a transition period this year, users will not get around using modern IT solutions in the long run.

Minimising risks

For all uses of IT solutions, especially those that sync several departments and are also connected to the internet, the risk that someone knows only one weak spot and manipulates the system holds true. Developers need to anticipate all possible weak spots in order to remove them. Professor Axel Winkelmann believes that because of the complexity of IT systems absolute security is virtually impossible. „A well known risk factor, for example, are so-called ‚skimming attacks‘ in which attackers spy details of card payments and copy the data onto blank cards. Therefore, there are recurring reports of security flaws of modern card cash registers.“ However, providers and developers are naturally very concerned about potential security risks in financially sensitive systems and work hard to close any security gaps quickly. Professor Winkelmann explains: „Financial losses go beyond the monetary loss because they also damage the provider’s public image. Therefore, a lot of work is put into the security of most systems.“ In choosing a product much attention should be paid to security! Specifically address and bring up this concern when purchasing a new system!

Unusual catastrophes

On a busy day just before Christmas your cutting edge cash register stops working. What now? „You should plan in advance how to avoid potential scenarios in which you have no working cash register. Since most cash registers are sold by highly specialised dealers it is, for example, possible to make use of a service level agreement which gives dealers of cash registers the responsibility to compensate you in case the machine stops working. Thus, the dealer is likely to react quickly to

any malfunctions or to avoid them in the first place“ explains Professor Axel Winkelmann. However, even machines that have a risk of malfunctioning of only 1%, which is the industry standard, carry a risk to be reckoned with. This is because 1% equals 14.4 minutes a day. On top of the risk of malfunction there are additional risks connected with cash registers being highly dependant on the internet and power supply. If one of these fails another party has to be involved in order to get the cash register back up and running.

Preventing errors

Risks can be minimised, by choosing reliable providers and having back-up plans such as emergency power supply in place. But they cannot be completely eliminated. Most modern cash registers regularly back-up data up to the very moment they become inoperative. Even if the internet connection is severed, data is still saved and then synchronised once the connection has been re-established. In the unlike case of a complete breakdown, retailers have to temporarily rely on older systems and manually input data afterwards.

Experten/Experts:

Stefanie Löffler-Noss betreibt gemeinsam mit ihrem Mann Rainer Löffler das Unternehmen TSP EDV Organisations GmbH in Unna. Diese vertreibt seit 1987 das System KL Trend: Warenwirtschaft – Kasse – Online-Shop. KL Trend ist ein inzwischen stark nachgefragtes Warenwirtschaftssystem für inhabergeführte Einzelhandelsunternehmen. Zudem richtet Löffler-Noss mit ihrem Team professionelle Homepages ein und unterstützt Sie beim Aufbau des angebundenen Online-shops.

Stefanie Löffler-Noss and her husband, Rainer Löffler, run TSP EDV Organisations GmbH in Unna. Their company distributes System KL Trend: Warenwirtschaft – Kasse – OnlineShop since 1987. KL Trend has become a successful ERP system for privately run retail companies. Furthermore, Löffler-Noss and her team produce professional web pages and integrated online shops.

Professor Axel Winkelmann ist seit 2012 Inhaber des Lehrstuhls für Betriebswirtschaftslehre und Wirtschaftsinformatik (II) an der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Julius-Maximilians-Universität Würzburg. Seine Forschungsinteressen konzentrieren sich auf Informationsmanagement, Gestaltung und Management betriebswirtschaftlicher Informationssysteme, Network Science.

Professor Axel Winkelmann has been teaching Business Studies and Business Informatics (II) at the Business School of Julius-Maximilians-Universität Würzburg since 2012. His research interests include information management, design and management of economic information systems, and network science.