

CETIN ACAR

Investitionsschwerpunkt Kasse

Komplexer werdende Anforderungen an die Kasse führten in den letzten Jahren dazu, dass viele Handelsunternehmen in neue, leistungsfähige POS-Systeme investiert haben. Die EHI-Studie „Kassensysteme 2010“ zeigt: Auch in den nächsten Jahren werden Kassensysteme einen gewichtigen Anteil der IT-Investitionen ausmachen.

► Kaum ein Kunde behält einen reibungslosen Einkauf in Erinnerung, sondern hält ihn für den Normalzustand. Anders hingegen bei negativen Erlebnissen, wenn beispielsweise ein gesuchtes Produkt ausverkauft ist oder aber der Checkout-Prozess nicht zur Zufriedenheit verlaufen ist. Negative Erlebnisse prägen sich ein. Dies trägt zur Bedeutung der POS-Systeme für den Handel bei. Solange die Kassensysteme funktionieren, werden sie von den Kunden kaum gewürdigt. Dabei müssen die Systeme einerseits immer höheren technischen Anforderungen genügen und dabei andererseits möglichst schneller sein als ihr Vorgängermodell. Kleinste Verzögerungen an der Kasse werden von Kunden nur schwer verziehen, und die negativen Erfahrungen fallen sofort auf das Handelsunternehmen als Ganzes zurück.

Das EHI Retail Institute widmet sich mit der aktualisierten Studie „Kassensysteme 2010“ wieder diesem für den Handel elementaren Thema am POS – und konnte mit einer Rekordbeteiligung Trends zum Themenkomplex erfragen. Zahlreiche Entwicklungen haben sich dabei nachhaltig bestätigt – aber es gibt auch Überraschungen.

Die beteiligten Unternehmen

Insgesamt 61 Handelsunternehmen haben sich an der aktuellen Umfrage beteiligt und ihre Angaben in die Studie einfließen las-

sen. Diese Unternehmen stehen für insgesamt 117.000 Kassensysteme in weltweit 49.500 Filialen, in und mit denen im Jahre 2008 ca. 135 Mrd. Euro umgesetzt wurden. Allein in Deutschland haben die Panel-Teilnehmer im letzten Jahr in rund 21.000 Filialen einen Umsatz von rund 66 Mrd. Euro erwirtschaftet. Von den Panel-Teilnehmern haben 74 Prozent ihren Hauptsitz in Deutschland. Ergänzt wurden die Angaben mit Meinungen von Handelsunternehmen aus Österreich, der Schweiz (zusammen 15 Prozent) und weiteren europäischen Staaten (11 Prozent).

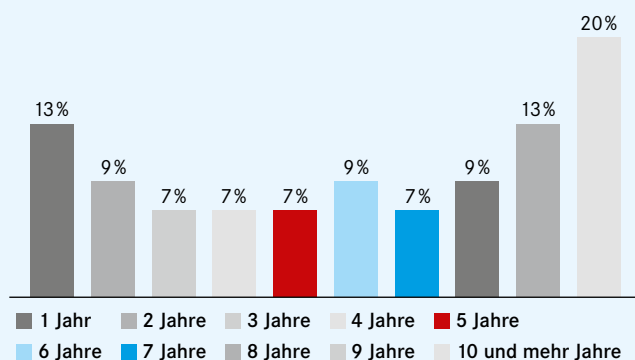
Altersstruktur der Hardware

Der größte Teil der befragten Händler hat modular aufgebaute Hardware im Einsatz, die partiell erneuert werden kann. Die vorhandenen Kassensysteme weisen bedingt durch Neuanschaffungen im Rahmen von Expansionen und durch Ersatzkäufe bei Ausfällen kein homogenes Alter auf. Als Grundlage wurde bei der Auswertung daher das gewichtete durchschnittliche Alter der Kassenhardware eines Unternehmens angenommen.

Das so errechnete durchschnittliche Alter der Kassenhardware bei den befragten Händlern zeigt deutlich, dass der Handel in den letzten Jahren in diesem Bereich stark investiert hat. Waren die Systeme bei der letzten Befragung im Schnitt noch 6,4 Jah-

Kassenhardware – Wie lange im Einsatz?

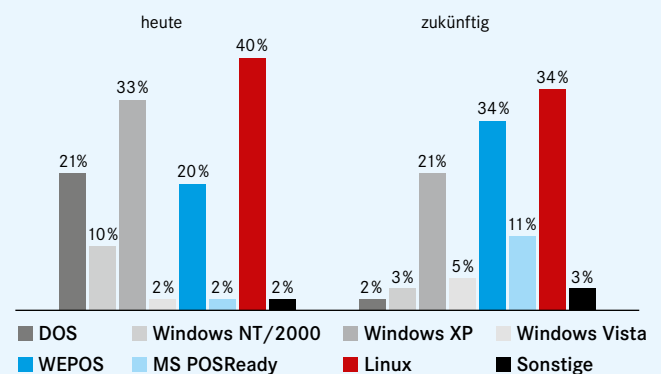
Wie alt ist Ihre Kassenhardware? (Angaben 2010)



Quelle: EHI Retail Institute

Betriebssysteme

Welches Betriebssystem ist auf Ihren Kassen heute und zukünftig im Einsatz? (Basis: Anzahl Installationen)



Quelle: EHI Retail Institute

re alt, liegt das durchschnittliche Alter der Kassenhardware bei der aktuellen Befragung bei 4,5 Jahren. Knapp 28 Prozent der befragten Unternehmen haben Hardwaresysteme im Einsatz, die in den letzten zwei Jahren installiert wurden. Nur noch 8 Prozent der Systeme sind älter als 10 Jahre.

Entwicklung bei den Betriebssystemen

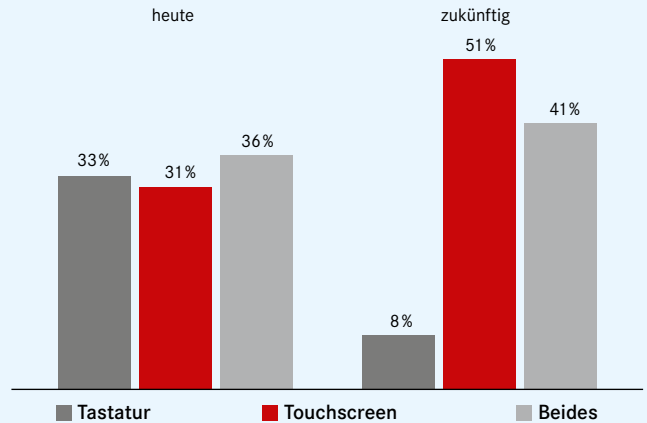
Nach wie vor spannend ist die Frage nach dem Betriebssystem. Der bislang festzustellende Vormarsch von Linux bei den Kassensystemen scheint ins Stocken zu geraten. War bei der letzten Befragung bei knapp 48 Prozent der befragten Unternehmen Linux zumindest teilweise auf den Kassen installiert, so ist dies aktuell noch bei 39 Prozent der Fall.

Microsoft hat mit den Produkten WEPOS (Windows Embedded for Point of Service) und dem Nachfolger Windows Embedded POSReady ganz offensichtlich im Handel punkten können. Bei den Teilnehmern der EHI-Studie aus dem Jahr 2008 waren bei 44 Prozent Microsoft-Produkte installiert. Bei der aktuellen Befragung sind es beachtliche 66 Prozent, die angeben, Produkte von Microsoft - zumindest teilweise - im Einsatz zu haben.

Nach wie vor machen sich hauptsächlich Unternehmen mit einer großen Zahl installierter Kassen und klassischen Checkout-Linien die Vorteile von Linux-Systemen bei den Lizenzkosten zunutze. Dies wird deutlich, wenn man die Verteilung der Betriebssysteme nach Anzahl der Kassen betrachtet: Bei der letzten Befragung war auf 66

Eingabemedium

Welches Eingabemedium wird bei Ihnen genutzt?
(Angaben 2010)



Quelle: EHI Retail Institute

Prozent der Kassen das Betriebssystem mit dem Pinguin installiert, bei der aktuellen Befragung sind es 59 Prozent. Betriebssysteme aus dem Hause Microsoft sind nach Angaben der Studien-Teilnehmer aktuell auf knapp 30 Prozent der 117.000 Kassen in Betrieb.

ANZEIGE

EuroShop  Trade Fairs

EuroCIS

Besuchen Sie uns auf der EuroCIS 2010
Halle 14 Stand A12



Smarter Solutions for Retail

Prozesse optimieren, Effizienz steigern, Rentabilität sichern

Kassen-Software

POSFlow: Benutzerfreundlichkeit pur!
50.000 Menschen arbeiten bereits mit dieser Lösung

Filial-Management & Warenwirtschaft

Premium-Lösungen zur Steuerung von Ein- und Verkauf sowie für die Filial-Administration

Business Intelligence-Lösungen

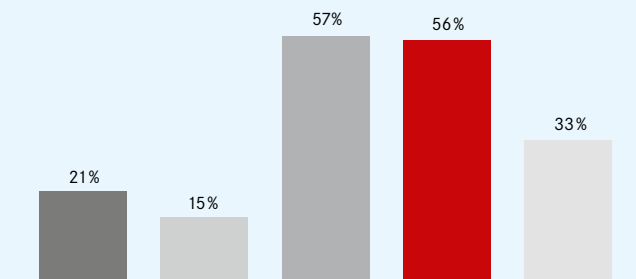
Schlüsselfaktor IT: Ressourcen erkennen, sicher entscheiden, zielgenau handeln

 **höttl**
Retail Solutions

Green-IT

Welche Erwartungen haben Sie an Green-IT?

- Green-IT spielt am POS keine Rolle
- Wiederverwertbarkeit
- Finanzielle Einsparungen
- Langfristige Nachhaltigkeit
- Sofortige Ressourcenschonung



Quelle: EHI Retail Institute

Oft totgesagt, aber immer noch am Leben: DOS-Systeme sind nicht kleinzukriegen und verrichten immer noch ihren Dienst auf Kassensystemen. Bei den befragten Unternehmen sind diese aktuell noch auf beachtlichen 11 Prozent der POS-Systeme installiert.

Touch vs. Tastatur

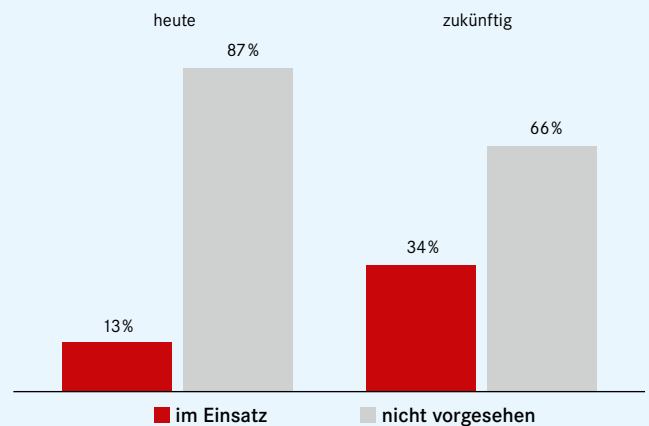
Ein Trend, der sich in der aktuellen EHI-Kassenstudie bestätigte, ist die Beliebtheit von Touchscreens als Eingabemedium an den POS-Systemen. Über alle Branchen hinweg fallen die Entscheidungen immer mehr zugunsten von Touch - teilweise in Verbindung mit der Tastatur. Bei der vorigen Befragung hatten bereits 60 Prozent der befragten Händler Touch mit oder ohne Tastatur im Einsatz. Bei der aktuellen Untersuchung sind es bereits 67 Prozent. Und ein Blick auf die Planungen der Händler bestätigt den Trend: Nur noch 8 Prozent der Händler will zukünftig ausschließlich auf die Tastatur setzen. Alle übrigen Studienteilnehmer wollen zukünftig auf Touch umsteigen.

Bisher sind es vor allem Branchen mit einer eher robusten Umgebung im Checkout-Bereich wie zum Beispiel Baumärkte, die Vorbehalte gegenüber Touch-Systemen äußerten. Diese Unternehmen haben große Bedenken, die empfindlich wirkenden Eingabegeräte könnten hier über kurz oder lang Schaden nehmen.

Ein gewichtiges Argument gegen Touchscreens ist nach Meinung der aktuell Befragten weiterhin die Eingabegeschwindigkeit. 21 Prozent der befragten IT-Verantwortlichen sind der Meinung, dass vor allem die Eingabe von längeren Zeichen über eine Tastatur schneller möglich ist. Ebenfalls 21 Prozent der Untersuchungsteilnehmer führen die höheren Anschaffungskosten von Touchscreens im Vergleich zu einer Tastatur als negativen Aspekt auf. Als weitere mögliche Probleme werden grö-

Self-Checkout-Systeme

Sind Self-Checkout-Systeme in Ihrem Unternehmen im Einsatz? Sind Self-Checkout-Systeme für die Zukunft vorgesehen?



Quelle: EHI Retail Institute

ßerer Platzbedarf, die Stabilität der Systeme und die Wartung der Eingabesysteme genannt.

Der wichtigste Grund für den Einsatz von Touchscreens ist mit Abstand (84 Prozent) die einfachere und intuitive Bedienung durch den Kassierer/die Kassiererin. Durch Bilder und durch das selektive Einblenden von Informationen, die für den jeweiligen Prozessschritt benötigt werden, wird der Bediener einfach und schnell durch den Eingabeprozess geführt. Für 34 Prozent der Befragten sind zudem die kurzen Einarbeitungszeiten an der Kasse ein wichtiger Pluspunkt. Auch die schnelle Umsetzung von Funktionalitäten durch einfache Anpassung des Layouts sind Argumente für den Einsatz von Touchsystemen.

Green-IT

Viel diskutiert wurde in den letzten Jahren über den Begriff Green IT. Ein Grund für das EHI Retail Institute, im Rahmen der Studie nachzufragen, welche Bedeutung umweltfreundliche Kassensysteme für die Verantwortlichen haben und welche Erwartungen die Handelsunternehmen an das Thema knüpfen.

Für 28 Prozent der Teilnehmer hat der Faktor Umweltfreundlichkeit der Produkte bei der Kassenauswahl als Entscheidungskriterium keine Relevanz. 62 Prozent der Teilnehmer antworteten, dass dieser Punkt wichtig und bei der Entscheidungsfindung zumindest mit einbezogen wird. Lediglich 10 Prozent der Unternehmen finden, dass bei der Kassenauswahl dieser Aspekt sehr wichtig und damit entscheidend für die Auswahl der Systeme ist.

Bei der Frage, welche Erwartungen die Panel-Teilnehmer an das Thema Green IT am POS stellen, antwortete die Mehrheit (57 Prozent), dass Erwartungen an finanzielle Einsparungen damit verknüpft werden. Wenn POS-Systeme umweltfreundlich sind, ist das sicherlich ethisch wertvoll, aber letztendlich machen

die Antworten deutlich, dass sich dies auch finanziell niederschlagen muss.

Knapp dahinter folgt mit 56 Prozent der Nennungen die Antwort „langfristige Nachhaltigkeit“. Sofortige Ressourcenschonung wird von 33 Prozent der Händler mit Green IT am POS in Verbindung gebracht.

Self-Checkout/Self-Scanning

Spannend ist es zu verfolgen, wie sich die Anzahl der Self-Service-Systeme über die Jahre entwickelt, zumal sich der Handel nun bereits seit etlichen Jahren mit dem Thema Selbstbedienungssysteme beschäftigt.

In der aktuellen Studie gaben 13 Prozent der Händler an, heute Self-Service-Systeme im Einsatz zu haben. Ein Drittel der befragten Unternehmen planen diese Systeme mittelfristig in ihren Filialen. Diejenigen Retailer, die bereits positive Erfahrungen mit diesen Systemen gesammelt haben, gehen allmählich in den breiteren Rollout. Das führt dazu, dass die absolute Zahl der Systeme langsam, aber stetig ansteigt.

Vor allem Unternehmen, die beratungsintensive Produkte anbieten stehen den Selbstbedienungssystemen nach wie vor skeptisch gegenüber. Nach ihrer Meinung kann eine persönliche Betreuung am Checkout durch einen Mitarbeiter nicht durch ein System ersetzt werden. Es gibt zudem Befürchtungen, dass die Kunden diese Art des Checkouts nicht akzeptieren würden. Dabei können diese Systeme als Alternative zu den regulären bedienten

EHI Studie: Kassensysteme 2010

Kassensysteme sind das Herzstück der Filialen und stehen in den Investitionsplänen des Handels weit oben. Die Studie gibt einen Überblick über die aktuelle Kas senlandschaft und zeigt zukünftige Themen am POS auf.



Format: DIN A4, broschiert,
ca. 35 Seiten

ISBN: 978-3-87257-347-6

Preis: 250,00 EUR inkl. MwSt.

Mehr Infos unter: www.ghi.org/gb/verlag/shop-seiten

Mail: redaktion@ghi.org · **Fon:** +49-221.579 93-64

Systemen durchaus zu positiver Kundenresonanz beitragen. Denn Self-Service-Systeme sind stets „geöffnet“, und der Kunde kann sie in der für ihn optimalen Geschwindigkeit für den Checkout-Prozess nutzen. •

Kontakt:

acar@ghi.org

ANZEIGE

die **MOBILE**
LÖSUNG steckt in
Ihrer **TASCHE!**



DATALOGIC™
memor

Der mobile Computer Datalogic Memor™ ist so klein, dass er in jede Hemdtasche passt. Speziell für Retailer konzipiert, ist er extrem robust und verfügt über neueste Technologien wie Windows Mobile 6.1 und 2D Imager. Damit ist er ideal für Applikationen im Pharmabereich sowie für Tracking und Tracing Aufgaben.



klein



gs1 databar



sicher



intuitiv



robust

DATALOGIC™
www.mobile.datalogic.com