

# Key Facts

Themenworkshop  
Kassenhardware und Service

Unsere Partner des Workshops:

**CITIZEN**  
Micro HumanTech

**DIEBOLD**  
**NIXDORF**

**EPSON**<sup>®</sup>  
EXCEED YOUR VISION

**FUJITSU**



**PARTNER**  
CARE · TRUST · RESPONSIBILITY

**TOSHIBA**  
Leading Innovation >>>

 **ZEBRA**



Foto: fotolia/Kzenon



Foto: istockphoto

## Wissenschaft

06 Anforderungen an neue Kassensysteme

## Praxis

16 Auswahl von Kassensystemen

## Case Studies

- 28 Citizen: Druckqualität auf Dauer sichern
- 34 Diebold Nixdorf: Eine Kasse für jede Gelegenheit
- 40 Epson: Druck aus Web-Applikation
- 46 Fujitsu: Neue Freiräume für strategische Projekte
- 52 NCR: Einheitliches Einkaufserlebnis
- 58 Partner Tech: Einfach immer besser werden
- 62 Toshiba: Endlich eine einheitliche Lösung
- 68 Zebra: Mehr Zeit für direkte Kundenkontakte

## Service

- 76 Querverweis: retail technology
- 78 Impressum



## Steigende Anforderungen erfordern Investitionen in POS-Systeme

Die EHI-Studie „Kassensysteme 2016“ hat gezeigt, dass 71 Prozent der befragten Unternehmen in den nächsten 2 Jahren ihre Kassenhardware ganz oder teilweise erneuern möchten. Ein wichtiger Grund für das EHI, dieses Thema in einem ganztägigen Workshop mit Fachleuten zu behandeln.

70 Teilnehmer kamen am 02. Juni 2016 in Köln zusammen, um über die steigenden Anforderungen an die Kasse zu diskutieren. Denn diese Ansprüche zwingen Handelsunternehmen, weiterhin in neue, leistungsfähige POS-Systeme zu investieren. Anhand von Praxisbeispielen wurden aktuelle Trends und Themen am POS vorgestellt. Die Referenten gaben auch Einblicke in kommende Entwicklungen.

Die interessanten Ergebnisse aus dem Workshop sind nun in diesen „Key Facts“ zusammengestellt worden, um Teilnehmern wie auch Nichtteilnehmern des Workshops wichtige Entscheidungshilfen bei der Auswahl neuer Kassenhardware zu geben.

Wir danken unseren Partnern, die mit ihren Fachbeiträgen bei der Gestaltung des Workshops und der Erstellung der vorliegenden Key Facts geholfen haben.

A stylized, handwritten signature in black ink, appearing to read 'Çetin Acar'.

**Çetin Acar**  
Projektleiter Forschungsbereich IT  
EHI Retail Institute

# 01

## Wissenschaft

„Kassensysteme werden  
in den nächsten Jahren einen  
gewichtigen Anteil der  
IT-Investitionen ausmachen.“

Çetin Acar  
EHI Retail Institute



Foto: fotolia/Sergey A.Khakimulli

# Anforderungen an neue Kassensysteme

Die Auswertung der Studie Kassensysteme 2016 hat eine Fülle von Erkenntnissen erbracht. Insbesondere bei der Kassensysteme stehen bei den Händlern in naher Zukunft Investitionen an. 71 Prozent der befragten Retailer wollen ihre Hardware in den nächsten Jahren ganz oder teilweise erneuern.

Das EHI hat im Rahmen der Studie Kassensysteme 2016 wieder die Grundgesamtheit zu Kassensystemen in Deutschland erhoben. Die Zahlen bilden eine gute Basis, um sich über die Entwicklung der letzten Jahre ein Bild zu machen. Aktualisiert wurden hierzu unter anderem die Daten zur Anzahl der Kassensysteme in Deutschland und die Angaben zur Verteilung der POS-Systeme auf die Branchen.

Die Gesamtzahl der in Deutschlands Einzelhandel (Einzelhandel im engeren und im weiteren Sinne, inklusive der handelsnahen Betriebe) genutzten Kassensysteme hat sich seit der ersten Erhebung des EHI von 1997 nur unmerklich verändert. Insgesamt sind in Deutschland nach wie vor rund eine Million Kassensysteme im Handel im weiteren Sinne in Betrieb. Die detaillierte Betrachtung zeigt aber erneut, dass in

## Grundgesamtheit Deutschland

|  | 2015<br>Betriebe | 2015<br>Kassen   | 2015 Kassen<br>pro Betrieb (im<br>Durchschnitt) | 2015<br>Kassen an<br>Gesamt in % |
|--|------------------|------------------|---|----------------------------------|
| <b>Gesamt<br/>(inkl. Handel im<br/>weiteren Sinne)</b> | <b>553.500</b>   | <b>1.001.000</b> | <b>1,8</b>                                      | <b>100,0</b>                     |
| LEH  | 62.300           | 208.400          | 3,3   | 20,8                             |
| Textil, inkl. Lederwaren,<br>Schuhe, Sport             | 58.400           | 129.100          | 2,2   | 12,9                             |
| Elektrofachgeschäfte                                   | 16.800           | 50.400           | 3,0   | 5,0                              |
| Bau- und Heimwerker-<br>märkte > 400 qm                | 4.200            | 25.200           | 6,0   | 2,5                              |

Quelle: EHI

den letzten Jahren – insbesondere bei der Verteilung der Kassen innerhalb der Branchen und der Anzahl der Verkaufsstellen, in denen die Kassensysteme in Betrieb sind – Verschiebungen stattgefunden haben.

Rund eine Million Kassen waren im Jahr 1997 in rund 639.500 Geschäften installiert. Dies ergibt einen Schnitt von 1,6 Kassen pro Geschäft. Die gleiche Anzahl an Kassen gab es im Jahr 2006 in rund 584.800 Verkaufsstellen, im Jahr 2010 in 584.300, im Jahr 2012 in 583.500 Betrieben und im Jahr 2014 in nur noch 565.000 Betrieben. Aktuell ist eine knappe Million Kassen in 553.500 Geschäften im Einsatz. Damit ergibt sich rechnerisch derzeit ein Schnitt von 1,8 Kassen pro Verkaufsstelle.

Die Steigerung der durchschnittlichen Anzahl von Kassen pro Geschäft konnte bisher durch das Flächenwachstum und die deswegen meistens auch größeren Checkout-Zo-

nen in Handelsbetrieben begründet werden. Hinzu kam der Rückgang kleinerer Einzelhandelsläden. Mittlerweile scheint sich die Anzahl der Systeme auf diesem Level einzupendeln. Der E-Commerce, der den klassischen Handel immer stärker ergänzt und dabei keine Kasse im klassischen Sinne benötigt, wird womöglich zu einer weiteren Reduzierung bei der Anzahl der Systeme beitragen. Omnichannel-Ansätze machen es zudem möglich, auf kleinerer Fläche mehr Produkte anzubieten. Große Checkout-Zonen sind hier nicht mehr notwendig. Im Vergleich zum Jahr 2006 sind heute in Deutschland rund 10.000 Kassen weniger im Einsatz. Im selben Zeitraum hat sich die Anzahl der Geschäfte um rund 30.000 verringert.

Der Checkout selbst verändert sich ebenfalls: Self-Checkout-Systeme, Self-Scanning mit dem Smartphone des Kunden oder mobile Geräte wie Tablets als Kasse kom-

**2015 war eine Million Kassen in 553.500 Geschäften im Einsatz. Daraus ergibt sich ein Schnitt von 1,8 Kassen pro Verkaufsstelle.**

men in den Filialen zum Einsatz. Noch ist die Anzahl der Installationen überschaubar, aber die nächsten Jahre wird die Entwicklung dynamischer verlaufen und damit das klassische Bild des Checkouts verändern.

Beim Einzelhandel im engeren Sinne (ohne Bäckereien, Metzgereien und Tankstellen etc.) wird die Entwicklung besonders deutlich. In rund 362.400 Betrieben (1997: 447.200; 2006: 388.800; 2010: 386.000; 2012: 389.300; 2014: 379.000) werden 772.200 Kassensysteme eingesetzt (1997: 772.000; 2006: 772.500; 2010: 782.000; 2012: 783.000; 2014: 808.000). Im Schnitt sind damit pro Geschäft aktuell 2,13 Kassen im Einsatz (2014: 2,13; 2012: 2,01; 2010: 2,03; 2006: 1,99; 1997: 1,73).

Auch wenn die Zahl der Betriebe seit der letzten Erhebung erneut zurückgegangen ist, weist der Lebensmitteleinzelhandel nach wie vor die größte Zahl von Kassen innerhalb des Einzelhandels aus. Bei

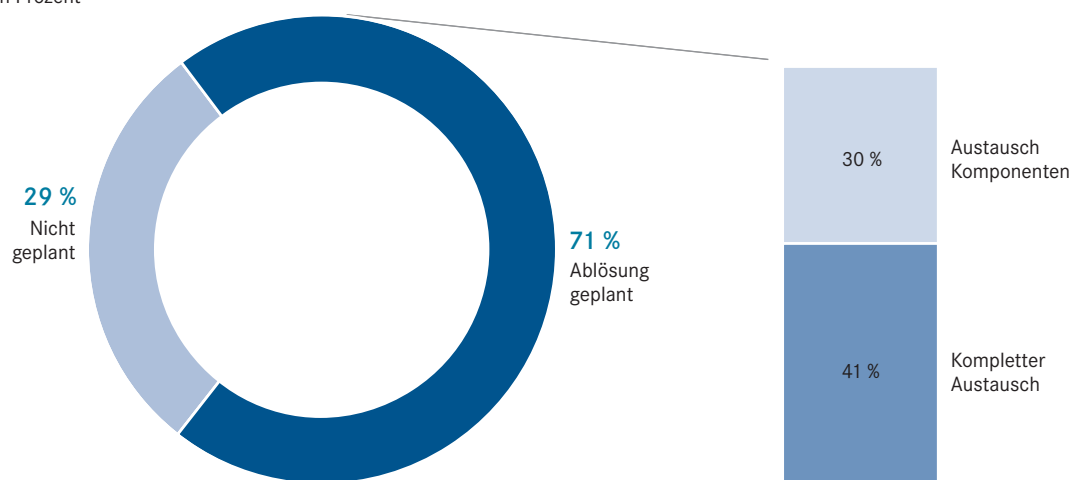
knapp 62.300 Einzelhandelsgeschäften, die hauptsächlich ein Lebensmittelsortiment anbieten, sind mit 208.400 Kassen ca. 21 Prozent der gesamten Kassen des Einzelhandels in dieser Branche in Betrieb. Das ergibt einen Schnitt von 3,3 Kassen pro Verkaufsstelle.

Mit 129.100 Kassen in 58.400 Betrieben (= durchschnittlich 2,2 Kassen pro Outlet) folgt der Textilhandel (Textilfachgeschäfte inkl. Kaufhäusern, Lederwarenfachgeschäften, Schuhfachgeschäften und Sportfachgeschäften) mit rund 13 Prozent der im Einzelhandel im Einsatz befindlichen Kassen.

Bei den befragten Händlern aus der Studie haben 32 Prozent dabei Kassenhardware im Einsatz, die in den letzten 2 Jahren installiert wurde. Das errechnete durchschnittliche Alter der Kassenhardware hat sich im Vergleich zu 2014 damit nur leicht verändert und liegt bei 4,9 Jahren (2014: 5,4 Jahre). Dennoch zwingen immer hö-

## Pläne für die Erneuerung der Kassenhardware

in Prozent

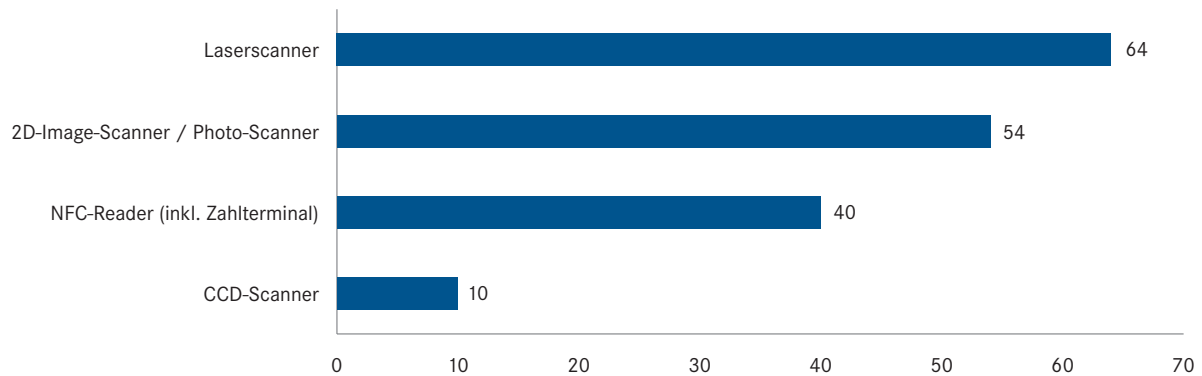


n = XX

Quelle: EHI

## Welche Lesetechnologie ist hauptsächlich bei Ihnen aktuell am POS im Einsatz?

in Prozent



Mehrfachantworten möglich

Quelle: EHI

here Anforderungen an die Leistungsfähigkeit im Zusammenspiel mit der schnellen technologischen Entwicklung die Handelsunternehmen stetig zu neuen Investitionen. 71 Prozent der befragten Unternehmen wollen in den nächsten Jahren neue Kassenhardware einsetzen. 41 Prozent tauschen die Systeme dabei komplett aus.

### Auswahlkriterien für Kassenhardware

Die IT-Verantwortlichen müssen bei der Neuanschaffung von Kassenhardware nicht nur aktuelle Gegebenheiten berücksichtigen, sondern möglichst flexible Systeme auswählen, mit denen auch künftige Anforderungen einfach und schnell erfüllt werden können. Dieser Herausforderung werden die Händler durch modulare Systeme mit standardisierten Schnittstellen gerecht. So können Bauteile bei einem Defekt einfach partiell ausgetauscht oder bei Bedarf durch leistungsfähigere ersetzt werden.

Bei den Eingabesystemen ist dies gut zu beobachten. Der Touchscreen hat sich bspw. zum Standardeingabemedium an den Kassen entwickelt. Die Verbreitung von Smartphones und Tablets im privaten Umfeld und die damit einhergehende Akzeptanz bei den Filialmitarbeitern haben in den letzten Jahren sicherlich einen Beitrag dazu geleistet. Zudem fallen die Preise für die Bildschirme. Die Tastatur ist allenfalls noch als Backup oder Unterstützung an der Kasse vorzufinden.

Auch bei den Lesetechnologien gibt es Veränderungen. Laserscanner sind sehr robust und können lange ihren Dienst verrichten – teilweise länger als der Rest des Kassensystems. Neue Entwicklungen wie das mobile Couponing (Abscannen eines Codes vom Bildschirm des Smartphones) führen jedoch dazu, dass funktionstüchtige Komponenten ausgetauscht werden müssen. Denn durch die Spiegelung des Bildschirms haben Laserscanner Schwierigkeiten mit dem Scannen der Codes.





Verlag:

EHI Retail Institute GmbH  
Spichernstraße 55  
50672 Köln  
Tel. +49 221 57993-0  
Fax +49 221 57993-45  
info@ehi.org  
www.ehi.org

Herausgeber:

EHI Retail Institute e. V.

Geschäftsführung EHI Retail Institute:

Michael Gerling

Autoren:

Çetin Acar, Birger Allais, Kerstin Asmussen,  
Jochen Hampe, Nino Hörtrich, Dr. Brigitte  
Knittlmayer, Ottmar Korbmacher, Gina Nauen,  
Bruno Reiferscheid, Olaf Tubies, Ortrud Wenzel

Konzeptionelle Beratung:

S3 Advertising KG, Düsseldorf

Layout:

EHI Retail Institute

Druck:

cede Druck GmbH  
Herseler Straße 7-9  
50389 Wesseling

Copyright© 2016

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und Verbreitung sowie der Übersetzung, vorbehalten. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (Druck, Fotokopie, Mikrofilm oder einem anderen Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Haftungsausschluss

Das EHI Retail Institute versucht mit größtmöglicher Sorgfalt, in der vorliegenden Publikation richtige, vollständige und aktualisierte Informationen zur Verfügung zu stellen. Fehler können jedoch nicht völlig ausgeschlossen werden. Das EHI Retail Institute übernimmt daher keinerlei Haftung oder Garantie für die Richtigkeit, Vollständigkeit, Qualität und/oder Aktualität der veröffentlichten Informationen, es sei denn, die Fehler wurden vorsätzlich oder grob fahrlässig aufgenommen. Dies betrifft sowohl materielle als auch immaterielle Schäden Dritter, die durch die Nutzung des Informationsangebots verursacht werden.

Die Inhalte in der Rubrik Case Studies beruhen auf Angaben der jeweiligen Unternehmen.

Bestellmöglichkeiten:

Tel. +49 221 57993-64  
vertrieb@ehi.org  
www.ehi-shop.de

ISBN: 978-3-87257-468-8

Preis: 29,90 € zzgl. gesetzlicher MwSt.