

Die Trends am Checkout

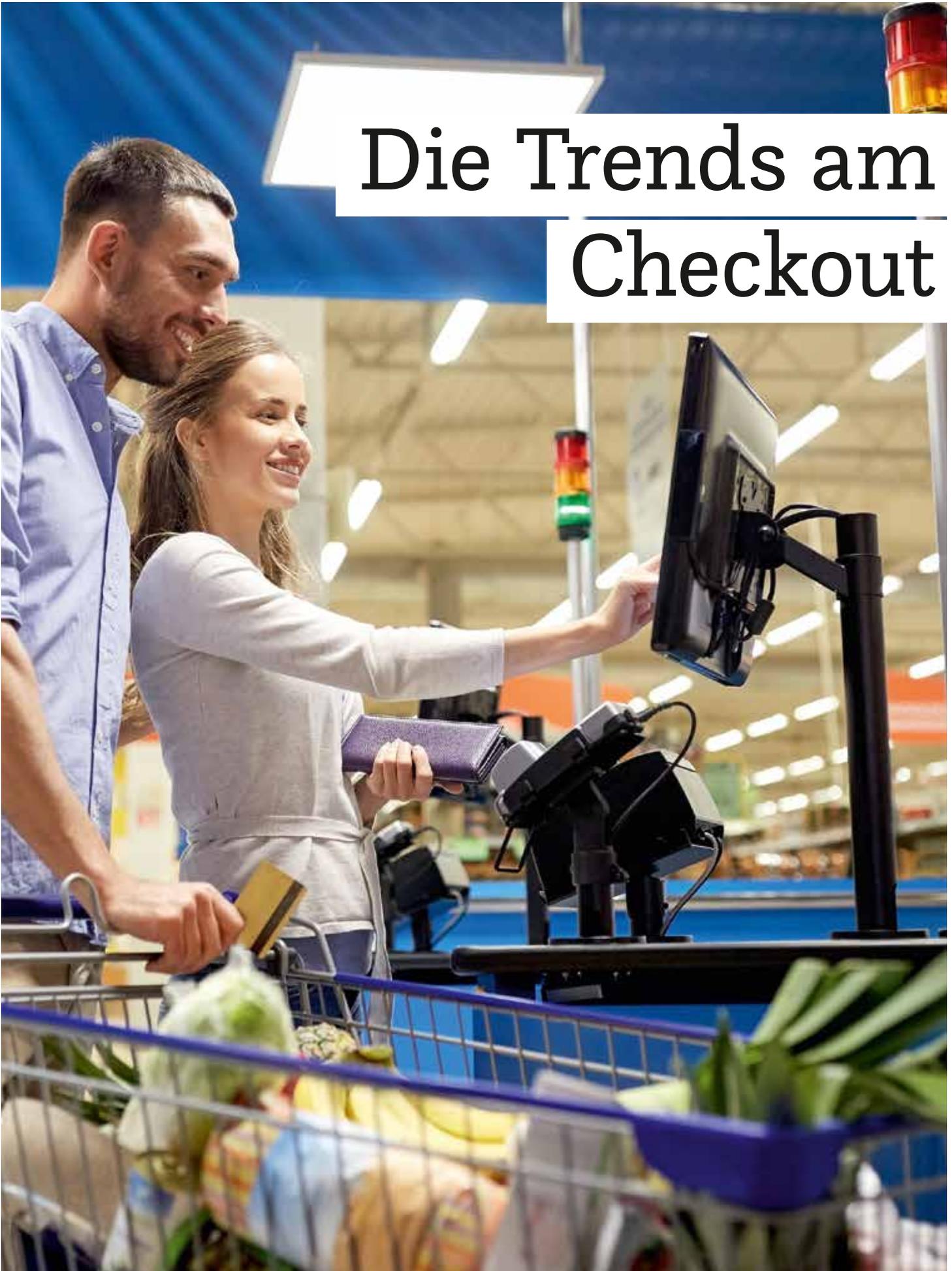


Foto: Syda Productions/stock.adobe.com

Der Checkout wird variantenreicher und integriert weitere Kundenservices. Parallel dazu verschieben sich die Strukturen: Intelligenz und Rechenleistungen wandern in die Zentrale, von dort aus werden immer mehr Anwendungen in die Cloud ausgelagert. Die Trends am POS.

Klaus Manz

Tablet-Kasse, Kartenleser und POS-Software gibt es bei Enfore für zusammen unter 1.000 Euro – ein attraktives Angebot für Startups und für Inhaber kleiner Geschäfte. Alle ihre Anwendungen werden in der Wolke, auf einer von Enfore gebauten Open-Business-Plattform bereitgestellt. Vorstand Marco Börries, bekannt geworden als Entwickler der populären Office-Software „Star Office“, verfolgt damit eine Vision – er will kleinen und mittleren Unternehmen preisgünstig zu Schwarmintelligenz verhelfen und sie befähigen, den Wettbewerb mit Handelskonzernen zu bestehen.

Die Vorteile extern bereitgestellter Anwendungen und Rechenkapazitäten machen sich auch die Großbetriebe des Handels inzwischen zunutze. „Cloud-Lösungen kommen bei den Handelsfilialisten immer dann ins Spiel, wenn die Auslastung von Anwendungen stark schwankt, wenn die Einbindung neuer Funktionen

Key Facts

- Bei Standard-Jobs und bei Anwendungen mit hohem Datenvolumen werden zunehmend Cloud-Lösungen eingesetzt.
- Dagegen können sich lediglich 6 Prozent der Händler vorstellen, ihre Kassensoftware in der Cloud zu betreiben.
- Viele Händler wollen POS-Anwendungen und Rechenkapazitäten von der Filiale in die Zentrale verlagern.
- Omnichannel-Services sowie Marketing- und Kundenbindungsfunktionen werden weiter ausgebaut.
- Mehr als zwei Drittel der Händler wollen mobile Kassen einsetzen.

mit sehr hohem Datenvolumen ansteht oder wenn es um Omnichannel-Anwendungsfälle geht, in denen Daten aus mehreren Kanälen kombiniert werden“, beobachtet Nils Schwabe, Mitglied der Geschäftsleitung von Gebit Solutions (siehe Interview).

SAFETY FIRST BEI KASSENSOFTWARE So lassen gut 30 Prozent der vom EHI befragten Händler ihre Office-Anwendungen auf externen Servern betreiben. dm-drogerie markt verwaltet seine Kundenkarte in der Wolke. Metro lagert Buchhaltung und Rechnungswesen sowie Teile des E-Commerce in die Google-Cloud aus. „Gerade im E-Commerce ist es für uns extrem wichtig, unsere Rechenkapazitäten schnell erweitern zu können, beispielsweise für Kampagnen, bei denen das Datenaufkommen nicht vorhersehbar ist“, sagt Timo Salzsieder, CIO von Metro. Ein weiterer Grund ist

C42/Halle 9

EuroShop * Trade Fairs

EuroCIS

19 – 21 Feb. 2019

Düsseldorf · Germany
www.eurocis.com

unglaublich flexible Möglichkeiten



MT Serie

Jetzt auch erhältlich mit
Intel® Core™ Prozessor



RT Serie



TK-21 Serie



TK-32 Serie

die international konsistente Bereitstellung von Anwendungen. So hat Ikea als einer der ersten Händler sein Kundendaten-Management in die Cloud gegeben. Kundentransaktionen aus allen Vertriebskanälen sind damit zentral verfügbar.

Dagegen herrscht bei Kassenanwendungen, dem elementarsten und sensibelsten Bereich des Handelsgeschäfts, nach wie vor Cloud-Zurückhaltung. Lediglich 6 Prozent der vom EHI befragten großen Unternehmen können sich für die Zukunft cloudbasierte Lösungen für den Kassierprozess vorstellen. Die Händler verfügen hier traditionell über eigene IT-Kompetenzen und eigene IT-Infrastrukturen und sehen keinen Anlass, Kernbereiche ihres Geschäfts aus der Hand zu geben. Außerdem gibt es Sicherheitsbedenken. „Für die klassische POS-Anwendung kommen Cloud-Lösungen für uns nicht in Frage – hier gilt Safety first“, sagt zum Beispiel Bernhard Puchberger, Bereichsleiter IT, Organisation und Logistik bei Sport Scheck.

MEHR VARIANTEN, MEHR SERVICES Zentralisiert wird dennoch. Die sichere Anbindung durch Breitbandnetze ist zum Standard geworden und erlaubt es den Händlern, in den Filialen auf Backoffice-Server und darauf laufende Kassenanwendungen zu verzichten. „Hier bahnt sich eine deutliche Veränderung an“, beobachtet Cetin Acar, EHI-Projektleiter und Autor der aktuellen Studie „Kassensysteme 2018“. Danach haben noch 74 Prozent der befragten Unternehmen sowohl Kassensysteme als auch Backoffice-Server physisch in der Filiale. Künftig wird dies nur noch bei 34 Prozent der Fall sein. Die zweitstärkste Gruppe (20 Prozent der

+ Pragmatischer Umgang mit dem Thema Cloud

Nils Schwabe, Partner und Mitglied der Geschäftsleitung bei Gebit Solutions über Cloud-Lösungen im Handel.

Wie sicher sind die Daten in der Cloud?

Bei professionellen Cloud-Betreibern kümmern sich Experten um die bestmögliche Absicherung gegen Angriffe von außen. Im Zweifel sind die Daten des Handelsunternehmens dort besser geschützt als auf seinen eigenen Servern. Klar, die spektakulären Fälle von Hacker-Angriffen lehren uns: ein Restrisiko besteht immer.

Wie stehen Händler zu Cloud-Lösungen?

Wir begleiten große, meist international aufgestellte Handelsfilialisten beim Ausbau und bei der Restrukturierung ihrer IT-Landschaften. Ich kann also nur für diesen Kundenkreis sprechen. 90 Prozent dieser Händler betreiben eigene Rechenzentren, werden diese auch nicht aufgegeben, gehen aber völlig pragmatisch mit dem Thema um. Sie nutzen Cloud-Lösungen in den unterschiedlichsten Varianten. Die Einbindung externer Rechenkapazitäten und der Zugriff auf extern betriebene Anwendungen ist ja alles andere als neu in der Handels-IT. Einige Programme werden heute on premise schon gar nicht mehr angeboten.

In welchen Fällen greifen Händler verstärkt auf Cloud-Lösungen zurück?

Einerseits bei vergleichsweise unkritischen Standard-Jobs, etwa Office-Anwendungen oder durchaus auch Themen wie Gutschein-Hand-



Nils Schwabe

Partner und Mitglied der Geschäftsleitung,
Gebit Solutions

ling oder Mehrwertsteuer-Rückerstattung. Außerdem bei der Echtzeit-Verknüpfung von Daten im Omnichannel. Hier geht es primär um eine konsistente Sicht auf den Kunden und seine Interaktionen mit dem Händler, unabhängig von den verwendeten Kanälen. Eines unserer Haupt-Arbeitsfelder in den Handelsunternehmen ist daher seit einiger Zeit auch die Omnichannel-Integration.

Und die Basis-Anwendungen für Kassen und Warenwirtschaft?

Führen zurück zum Thema Restrisiko. Wenn in der Edel-Boutique mit zwei Verkaufsbons pro Stunde die Kassenanwendung ausfällt, greift man zum guten alten Kassenzettel-Block. Im FMCG-Handel dagegen kann man den Laden dicht machen. Händler scheuen dieses Risiko. Kern-Anwendungsfälle wie etwa „Verkauf“ werden daher auch weiterhin so implementiert, dass temporäre Ausfälle der Netz- oder Server-Infrastruktur toleriert werden können. Dass Händler auch diese Kernfunktionen in die Wolke schieben, wird bis auf Weiteres der Ausnahmefall bleiben.

Nennungen) hat das Kassensystem physisch in der Filiale, der Backoffice-Server steht jedoch in der Zentrale. Diese Konstellation wird künftig bei 38 Prozent vorzufinden sein.

Parallel dazu weiten die Händler ihre Kundenservices am POS weiter aus. Das bezieht sich in erster Linie auf Omnichannel-Funktionen. Laut EHI-Studie bieten 29 Prozent der befragten Unternehmen Click & Collect, künftig wollen dies 71 Prozent tun. Ähnlich bei Instore Order (33/67 %) und bei Instore Return (73/92 %). Aber auch die klassischen CRM- und Couponing-Dienste sollen ergänzt und intensiviert werden.

Darüber hinaus sind die Händler bestrebt, ihren Kunden beim Checkout-Prozess zusätzliche Alternativen zu bieten. Sport Scheck zum Beispiel will in Kürze mobile Kassen einführen, damit Kun-

+ + + + + + +
 + + + + + + +
 + + + + + + +
 „Die Cloud-Fähigkeit der Lösung + + + +
 ist ein Muss-Kriterium.“ + + + +

Holger Bellinghausen
 GK Software

den keine Wartezeiten mehr am traditionellen Checkout in Kauf nehmen müssen. Insgesamt planen dies 69 Prozent der im EHI-Panel vertretenen Unternehmen. „Speziell für Händler mit wenigen Kassen in den Filialen ist die mobile Kasse eine ideale und kostengünstige Fallback-Lösung“, so Cetin Acar.

ARE YOUR STORES READY FOR THE E-COMMERCE CHALLENGE ?



LET US HELP YOU...

Bring the best of online into your stores to boost sales, protect margins, and create engaging customer experiences using three colour fully graphic electronic shelf labels.

JOIN US AT EUROCIS:

19 - 21 Feb 2019 / Hall 10
 Düsseldorf – Germany / Booth D28

Delfi TECHNOLOGIES

Displaydata

Foto: Globus



Bild links: Das mobile Self-Scanning nimmt einen neuen Anlauf, hier bei Globus

Bild unten: Der rheinische Baumarktbetreiber Knauber bietet in allen sechs Filialen Smartphone-Scanning an

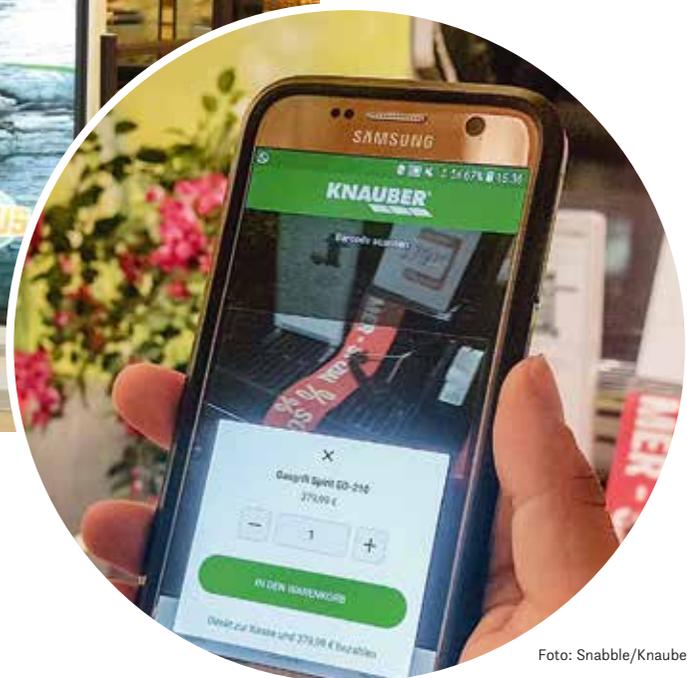


Foto: Snabble/Knauber

MOBILE SCANNING KEHRT ZURÜCK Auffällig im vergangenen Jahr 2018 war auch, dass das jahrelang auf niedrigem Niveau stagnierende Mobile Scanning reüssiert – wohl weil immer mehr Händler davon ausgehen, dass das omnipräsente Smartphone künftig auch als Erfassungs- und Bezahlmedium am POS dienen wird. Globus zum Beispiel hat Mobile Scanning in bislang 30 seiner SB-Warenhäuser eingeführt. „Schon gut 165.000 Kunden haben sich registriert und nutzen das System“, sagt David Massing, Projektleiter „Scan & Go“ bei Globus. Dies können die Kunden mit bereitgestellten Lesegeräten, perspektivisch aber auch mit dem eigenen Smartphone. Der Bonner Baumarktbetreiber Knauber ermöglicht Handy-Scanning schon in allen seinen 6 Filialen. Feldversuche laufen darüber hinaus bei Saturn in der Filiale Hamburg und bei Hornbach in einem Frankfurter Pilotmarkt.

Die ganze Bandbreite solcher Lösungen können sich Händler auf der diesjährigen Messe EuroCIS in Düsseldorf zeigen und erläutern lassen. Dabei wird in den Messegesprächen die Option, Anwendungen neben klassischer On-Premise-Installation auch extern betreiben zu können, eine zunehmende Rolle spielen. „Bei jeder internationalen Ausschreibung, an der wir uns beteiligen, ist die Cloud-Fähigkeit der Lösung als Muss-Kriterium gesetzt“,

berichtet Holger Bellinghausen, verantwortlich für Cloud-Betrieb und Services bei GK Software. Der Anbieter im Bereich Store-Solutions hat daher seine Filiallösung „OmniPOS“ für die Cloud neu entwickelt. „Die Zurückhaltung der Händler erklärt sich weniger aus der technischen Sicht als vielmehr aus ihrer Strategie, eigene Handelsprozess-Kompetenz zu behalten“, sagt Ulrich Völlmecke, Principal Business Consultant bei Diebold Nixdorf. Um für alles gerüstet zu sein, hat das Paderborner IT-Unternehmen ebenso wie NCR und andere Dienstleister aber auch Cloud-fähige POS-Lösungen in seinem Portfolio.

redaktion@ehi.org