

Die Alleskönner

Kassensysteme: benutzerfreundlich und vielfältig einsetzbar

Vorteile in der Administration bieten, Kundenbindungsprogramme integrieren, die Warenwirtschaft sowie den Lieferservice digital abbilden, Gutscheine ausstellen oder auch Bargeld abheben: Die Wunschliste ist lang, wenn es um moderne Kassensysteme und ihren Leistungskatalog geht.

Innovative Software macht es möglich, auch solche sehr komplexen Anforderungen darstellen zu können. Um die Akzeptanz in den eigenen Reihen zu sichern, hat ein Chemnitzer Getränkefachmarkt seinen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern großes Mitspracherecht bei der Auswahl des passenden neuen Systems eingeräumt. Sie legten viel Wert darauf, dass das Programm trotz aller Komplexität einfach zu bedienen ist.

Die Entscheidung für ein neues System hat sich die Firma Getränkewelt aus Chemnitz nicht leicht gemacht. Denn das neue Kassensystem sollte einerseits viele Anforderungen erfüllen können und gleichzeitig aber auch möglichst benutzerfreundlich sein, um in den mehr als 80 Filialen schnell und reibungslos zu funktionieren. Das war der Belegschaft besonders wichtig, die von Anfang an sehr eng in die Entscheidung eingebunden war. Ein besonderer Schwerpunkt lag für den Getränkefachmarkt auch auf dem Thema Kundenbindung. Der Anspruch: Mit der Einführung eines neuen Kassensystems sollte die Einführung von Payback verknüpft werden. Und mit Blick auf die Zukunft sollte auch die Option vorhanden sein, den Lieferservice von Getränken stärker in die Filialwelt zu integrieren und digital abzubilden.

Großes Projekt – enger Zeitplan

Der Zeitplan für die Umsetzung des großen Projektes war eng. Denn neben den gewünschten Anforderungen sollte das neue System auch die tiefe Integration in die sehr spezifischen Geschäftsabläufe der Getränkefachmärkte abbilden können. So gehört zu den Besonderheiten bei Getränkewelt beispielsweise die Leergutbestandsführung mit einer Pfandsackverwaltung. Des Weiteren arbeiten die Kassen im Pfandmodus: Sie erzeugen einen Pfandbon, der dann an der Kasse auch wieder eingelöst wird.

Die gleichzeitige Einführung von Payback als strategisches Instrument zur Kundenbindung bedeutete für das Unternehmen ebenfalls einen wichtigen Meilenstein. Schließlich sollten die Kunden zukünftig in den mehr als 80 Filialen von diesem attraktiven Zusatzangebot profitieren.

Die Entscheidung, auf einen Partner zu setzen, mit dem das Unternehmen bereits langjährig auch beim Thema Warenwirtschaft zusammenarbeitet und dessen Kassensystem lediglich auf die besonderen Herausforderungen der Chemnitzer in wenigen Funktionen angepasst werden musste, zahlte sich aus: Innerhalb kurzer Zeit war der Roll-out abgeschlossen und die Belegschaft vom modernen Bedienkonzept der Kasse überzeugt. Zum Start des Projektes wurden nach den Programmierarbeiten in einer Pilotphase zunächst nur einzelne Filialen auf die neue Software umgestellt. In diesem Testzeitraum wurden alle Funktionen des neuen Kassensystems im laufenden Betrieb getestet

und noch letzte kleine Anpassungen vorgenommen. Erst danach folgte dann in einer schrittweisen Umstellung der große Roll-out über alle Filialen.

Die Kassiererinnen und Kassierer bekamen zum Start eine Einweisung in das neue System. Da jedoch die Menüführung und das Oberflächendesign des neuen Kassensystems intuitiv gestaltet sind, war dieser Punkt auf der umfangreichen To-do-Liste der Projektverantwortlichen schnell abgehakt: Die Elemente der Benutzeroberfläche ähneln durch das Swiping, der Wischtechnik, der gewohnten und vertrauten Handhabung dem des Smartphones. Auch die Integration von Payback in das neue System funktionierte reibungslos, da das technische Konzept im Vorfeld detailliert ausgearbeitet und dann passgenau integriert wurde.

Komplette Digitalisierung des Lieferservices

In einer weiteren Ausbaustufe soll bei der Getränkewelt als Nächstes der Lieferservice komplett digitalisiert werden. Diese Einführung eines speziellen Zusatzmoduls mit einer Softwarelösung für Home-Delivery ist aktuell in Vorbereitung, um den Kundenservice weiter auszubauen und treue Stammkunden an das Unternehmen zu binden. Das Konzept: Nach der Bestellung im Webshop der Getränkewelt läuft alles Weitere komplett digital und völlig papierlos ab – von der Warenwirtschaft über die Kommissionierung und die Routenplanung mit Google Maps bis zur Auslieferung. Bezahlt wird an einer mobilen Kasse, direkt an der Haustür des Kunden. Rücknahme und Gutschrift des Pfandgutes inklusive. Weitere Informationen: www.drs-ag.de



Volker Dieckmann

Vertriebsleiter bei DRS, ist Experte für Retail-Prozesse und seit 20 Jahren für den Handel tätig.