

Kasse mit Kundenbindung

Mit dem Umbau des Hauptgeschäftes brachte die **Bäckerei Koch** in Balingen-Engstlatt auch das **Vectron** Kassensystem auf den neuesten Stand – inklusive Kundenkarten.

Foto: B./ Gregor Vögelbachl 2015

Das neue Kassensystem von Vectron vereinfacht nicht nur die Arbeit des Verkaufspersonals, sondern dient auch als tägliche Motivationshilfe.

VECTRON

Moderne Kassen erfüllen heute viele Aufgaben in der täglichen Praxis, die weit über den reinen Geldverkehr hinausgehen. Den Umbau des Hauptgeschäftes nahm Thomas Koch, Inhaber der Bäckerei Koch aus Balingen-Engstlatt, zum Anlass in allen drei Filialen sein zehn Jahre altes Kassensystem von Vectron gegen die neueste Version einzutauschen. Der normale Zahlungsverkehr wäre mit dem alten System noch möglich gewesen, doch die neuen Kassen und ihre Peripherie bieten mehr Leistung und Komfort wie aktuellste Auswertungen oder intuitive Bedienung, auf die der Bäcker- und Konditormeister nicht verzichten wollte: „Neben den neuen Kassen haben wir uns zusätzlich für Bonvito entschieden, das Kundenbindungssystem, welches von Vectron angeboten wird. Oberste Priorität haben wir hier zunächst auf den Wechsel des Bonussystems von der Stempel- auf die Kundenkarte gelegt. Alle damit verbundenen Aufgaben werden nun von Bonvito verwaltet und das gibt uns ein gutes Gefühl“, erläutert Koch einen der Beweggründe für seine Kaufentscheidung.

Kassenplatz. Insgesamt drei neue Kassenplätze sind über die gesamte Länge der Ladentheke verteilt. „Das ist gerade ausreichend. Häufig am Wochenende, wenn viele Bestellungen für die kommende Woche an der Kasse eingegeben werden, ist eine Kasse mit organisatorischen Aufgaben belegt und wir überlegen bereits, ob wir hier vielleicht nachrüsten müssen“, erklärt die Frau des Inhabers Isabel Koch, die Ihren Mann seit der Eröffnung des Hauptgeschäftes im Oktober 2014 tatkräftig unterstützt. Sie führt weiter aus: „Es gibt Situationen, in denen die Kunden zu lange warten müssen und das möchten wir natürlich vermeiden.“ Der Kassenplatz selbst hat alle Voraussetzungen, um den Bedienvorgang schnell abwickeln zu können. Nachdem die Verkäuferin sich unter ihrer Bedienernummer angemeldet hat, kann sie mit dem Verkauf beginnen. Der 15 Zoll große Bildschirm kann individuell nach den Bedürfnissen und Anforderungen der Bäckerei konfiguriert werden. In der Regel werden Warengruppen geschaffen, unter denen die dazugehörigen Artikel nach logischen Gesichtspunkten untergeordnet sind. Zusätzlich



[1] Insgesamt drei Kassenplätze mit Bildschirm, Drucker, Scanner und Schublade sind über den gesamten Thekenbereich hinweg installiert worden. [2] Auf Wunsch werden die Belege über den angeschlossenen Thermodrucker ausgedruckt, der ein sehr gut lesereiches Schriftbild garantiert. [3] Das vielseitig einsetzbare Kundendisplay C75 zeigt das Logo, den Kassenvorgang, aber auch Bildersequenzen mit aktuellen Angeboten.

können einzelne „Kacheln“ noch farblich herausgehoben werden, um die Arbeit an der Kasse visuell zu unterstützen. „Wir haben in der Aufteilung und Anordnung der Warengruppen schon erste Anpassungen vorgenommen. Die Praxis hat diese Umstellungen notwendig gemacht, aber das war für uns kein Problem, denn die neue Konfiguration konnten wir selbstständig vornehmen. Auch bei der Liste der Schnelldreher haben wir schon – in Absprache mit unserem Verkaufspersonal – korrigierend eingegriffen. So hat sich herausgestellt, dass alle Artikel einer Warengruppe auf einer Seite stehen sollten und man die Blätterfunktion – die ja im Programm hinterlegt ist – nicht benötigt“, äußert sich Koch zu den ersten Monaten der praktischen Arbeit mit der neuen Kasse. Als sehr hilfreich hat sich zudem die Mitnahme des Verkaufsvorgangs gezeigt. Beim „Floating“ hat die Verkäuferin über ihre interne Einwahltaste die Möglichkeit, an jeder der drei Kassen ihren aktuellen Kunden mit den dazugehörigen Buchungen aufzurufen, zu bearbeiten und abzurechnen. Der geschäftsführende Gesellschafter der KMZ Kassensystem GmbH Peter Kaielerle aus dem benachbarten Hechingen erklärt dazu: „Je länger die Kontaktstrecke entlang der Theke ist, desto dringender empfehlen wir diese Funktion.“ Wenn der Unternehmer sich für diese Funktion entscheidet, muss er allerdings damit leben, dass er die Kasse am Ende des Tages nur in einer Summe abrechnen kann. Andere Unternehmen vertreten die Philosophie der Einzelschubladeabrechnung. Hier wird jeder Person eine Kassenschublade zugeordnet, welche diese am Ende des Tages abrechnen muss.

Dies erhöht nicht nur die Geldverantwortung jedes einzelnen, sondern verbessert auch das Controlling des Unternehmers. „Für mich sind andere Kennzahlen, die ich zu jeder Zeit aus dem System herausziehen kann, viel interessanter“, erläutert der Inhaber. Er ergänzt: „ABC-Analysen, der erste und der letzte Verkauf ausgewählter Artikel oder die täglichen Umsätze sind für mich relevante Kennzahlen. Darüber hinaus arbeite ich sehr stark mit den Stundenumsätzen in den Filialen, um an Hand dieser Daten meine Personaleinsatzplanung vorzunehmen.“ Die Verkäuferinnen haben auf diese Informationen keinen Zugriff. Ihnen wird der durchschnittliche Kundenumsatz ihrer bedienten Kunden, die Anzahl der Stornobons und die der Verkaufskorrekturen angezeigt. „Zusammen mit KMZ haben wir zudem darauf geachtet, dass der Bildschirm, an dem die Verkäuferinnen arbeiten, in der passenden Höhe aufgebaut ist. Der Blickkontakt zum Kunden und das Verkaufsgespräch sind doch die mit entscheidenden Vorteile eines Fachgeschäftes gegenüber beispielsweise SB-Stationen, die wir offensiv einsetzen müssen“, erklärt der Inhaber seine Einstellung. Aus diesem Grund hat er sich auch für das Kundendisplay C75 entschieden. Er führt weiter aus: „Der Kunde kann die einzelnen Posten seines Einkaufs sehr gut am Kundendisplay verfolgen. Hier schaffen wir Transparenz und eine weitere Kontrollmöglichkeit des Verkaufsvorgangs. Ansonsten möchten wir das Display in der Zukunft zusätzlich für die Information unserer Kunden über Angebote und Aktionen nutzen.“ Einzelne Bildabfolgen können wahlweise Fullscreen angezeigt werden,



Foto: B.U. / Gregor Vogelböhl 2015



Foto: B.U. / Gregor Vogelböhl 2015

[4] Die einzelnen Kacheln auf dem Bildschirm können individuell nach Wunsch eingerichtet werden. [5] Die Funktion der Kundenkarte als Bezahlmittel ist bei der Bäckerei Koch noch nicht so ausgeprägt. Dieses Projekt wird aber in naher Zukunft verstärkt beworben.

Das Problem

Mit dem Umbau des Hauptgeschäftes sollte auch das Kassensystem auf den neuesten Stand gebracht werden. Die Aufrüstung der zehn Jahre alten Kassensystem von Vectron kam für Bäcker- und Konditormeister Thomas Koch nicht in Frage, zumal die Kosten dafür in keinem Verhältnis zur Neuanschaffung standen. Die neue Lösung sollte zudem in Verbindung mit einem Kundenkartensystem laufen, von dessen positiver Wirkung auf die Kundenbindung der Bäcker- und Konditormeister überzeugt ist.

Die Lösung

Die Erfahrungen mit der Soft- und Hardware von Vectron und der gute Service der KMZ Kassensystem GmbH aus dem benachbarten Hechingen gaben für Thomas Koch den Ausschlag, sich erneut für ein Kassensystem des gleichen Anbieters zu entscheiden. In zwei Schulungsterminen mit dem Verkaufspersonal wurden alle Verkaufsszenarien durchgespielt. Die Schrittweise Einführung, zunächst in den zwei Filialen und anschließend im Hauptgeschäft, wirkte sich zudem sehr positiv aus, denn so konnte das Verkaufspersonal im umgebauten Laden sofort mit einer praxiserprobten Lösung starten.

Technik

POS Touch

- Robustes und standfestes Gehäuse
- 15 Zoll großer Touchscreen
- Schneller Prozessor mit großem Speicher
- Individuell gestaltbare Benutzeroberfläche
- Optional mit Kundendisplay C75

Vectron Commander

- Komplette Programmierung und Konfiguration der angeschlossenen Vectron-Kassensysteme
- Einfache Programmierung über Assistenten
- Zentrale Stammdatenpflege
- Übertragen und Abrufen von Kassendaten
- Verarbeitung von dezentralen Bestell- und Arbeitszeitdaten

Bon Vito

- Kundenkarte
- Kundenbindung
- Reporting
- Bezahloptionen

Alternativen

Im Bäckereifachgeschäft sind die Touch-Kassen durch ihre intuitive Bedienung und Leistungsstärke auf dem Vormarsch. Als weiterer Anbieter wäre hier unter anderem Casio Europe zu nennen. Kassensoftware bietet Samuelson an. Das modulare Programm Back Shop bietet umfangreiche Kassen-, Warenwirtschafts- und Marketingfunktionen.

wenn das Display gerade nicht für Registriervorgänge benötigt wird, oder das Display wird aufgeteilt und zeigt gleichzeitig Werbefelder, Infos und den Bonbereich. Eigens programmierte Tasten auf der Bedienoberfläche des Kassensystems erlauben einen direkten Zugriff auf das Kundendisplay. Außerdem lässt sich programmieren, was auf dem Display angezeigt werden soll, wenn der Bildschirmschoner des Kassensystems aktiviert oder der Einkaufsvorgang eines Kunden mit dem Bonende abgeschlossen wird. Weitere Unterstützung erfährt das Verkaufspersonal durch die Kassensoftware bei der Erfassung der Retouren. Diese können einfach über den Bildschirm ab einer festgelegten Zeit erfasst werden. Die Eingabe ist nicht mehr zwingend an den Ladenschluss gebunden, denn die Software subtrahiert nach der Erfassung des Bestandes die noch verkauften Backwaren von der Ausgangsmenge. So ist der sehr enge Arbeitsablauf gerade zum Ladenschluss hin ein wenig entzerrt. Eine der Tätigkeiten, die dann anfallen, ist unter anderem die Abrechnung der Kasse. Der feste Wechselbetrag wird dazu in die Kasse gezahlt und die Einnahmen werden entsprechend ihrer Stückelung erfasst und in die Kasse eingegeben. Eine Kontrolle von Soll- und Ist-Kassenbestand gibt es bei der Bäckerei Koch für die Verkäuferin nicht, denn der Tagesumsatz wird nicht angezeigt. Darüberhinaus ist es mit der Kasse möglich der Deklarationspflicht nachzukommen. Der Aufbau und die Pflege dieses Moduls wird wesentlich durch eine funktionierende Anbindung an die Warenwirtschaft erleichtert, aus der die Daten übernommen werden können. Bei der Bäckerei Koch sind die Schnittstellen leider noch nicht aufeinander abgestimmt, so dass dem Kunden die Informationen über die Inhaltsstoffe in einer Klasse präsentiert werden.

Kundenkarten. Innerhalb eines gutes halben Jahres hat die Bäckerei Koch circa 5.000 Kundenkarten des Anbieters Bonvito in ihren Filialen verteilt. „Im Gegensatz zum Stempelheft hat der Kunde hier das Gefühl etwas Hochwertiges in der Hand zu haben. Das zeigt sich sehr deutlich in dem Interesse der Kunden an der Karte, mit der wir bewusst die Kundenbindung weiter erhöhen wollen“, erklärt Isabell Koch. Die ganze Infrastruktur, wie die Rechner oder die Sicherung der Daten, wird von Bonvito gestellt. In den Filialen muss lediglich eine DSL-Verbindung installiert sein, die den Kontakt zu dem System herstellt. „Ich bin von der Notwendigkeit und den Vorteilen einer Kundenkarte überzeugt. Und ich bin darüberhinaus der Auffassung, dass sich



Foto: B.J. / Gregor Vogelböhl 2015

[6]



Foto: B.J. / Gregor Vogelböhl 2015

[7]



Foto: B.J. / Gregor Vogelböhl 2015

[6] Ein Scanner übernimmt den Datenaustausch der Kasse auf die Kundenkarte von Bonvito und umgekehrt. [7] Die individuell gestalteten Kundenkarten ersetzen die Stempelkarten und dienen als Bezahlmittel im Fachgeschäft. Sie können zudem als Geschenkkarte eingesetzt werden. [8] Obst und Gemüse werden auf einer separaten Kasse gewogen und der Betrag auf dem Bon wird von den Verkäuferinnen auf der POS Touch erfasst.

auch auf Seiten der Kunden die Bereitschaft, sich diesem Instrument zu öffnen und davon zu profitieren, deutlich erhöht hat“, äußert sich das Ehepaar gemeinsam. Dabei stehen die beiden erst am Anfang. Zurzeit wird die Kundenkarte hauptsächlich als Stempelkarte genutzt und nur in wenigen Fällen als Karte mit Bezahlungsfunktion. Ab einem Einkaufswert von fünf Euro für Backwaren erhält der Kunde einen digitalen Stempel. Wenn er davon zehn gesammelt hat, erhält er ein 500 Gramm schweres Brot als Bonus. Ein weiteres Einsatzfeld ist der Bereich der Heißgetränke, wo das Verfahren genauso abläuft. „Wir wissen,



[9] Im Oktober 2014 ist das Hauptgeschäft der Bäckerei Koch neu eröffnet worden. Passend dazu wurden die neuen Vectron Kassen eingeführt. [10] Im großzügig und gemütlich gestalteten Café wurden im Innenbereich insgesamt 44 Sitzplätze geschaffen, die zum Verweilen einladen. [11] Isabell und Thomas Koch führen das im Jahr 1908 gegründete Unternehmen mit drei Filialen und Liefergeschäft. [12] Das überzeugende Kaffeekonzept ist sehr gut in das Fachgeschäft integriert worden.

dass wir mit den Nutzungsmöglichkeiten des Systems noch ganz am Anfang stehen. Aber unsere erste Priorität lag zunächst in der Einarbeitung der täglichen Routinen und danach in der Einführung der Kundenkarte mit digitalem Stempel. Hier sind wir nun auf einem sehr guten Weg und nun können wir die weiteren Funktionen der Karte nach und nach in unseren Geschäftsablauf implementieren“, skizziert Isabell Koch die ersten Monate der Einführung. Hier steht vor allem die Nutzung der Karte als Bezahlmittel im Vordergrund. Über den Bildschirm kann ein Betrag aufgerufen werden, der dann über den Scanner auf die Karte geladen wird. Der Wert des Einkaufs kann nun von der Karte abgebucht werden und Bargeld ist nicht mehr im Umlauf. Auch hier sieht der Inhaber erhebliche Vorteile beim Controlling, aber auch die hygienischen Aspekte sind ein guter Grund sich für die Kundenkarten zu entscheiden.

Fazit. Das Ehepaar Koch hat die Wichtigkeit des Verkaufs in der heutigen Zeit erkannt und mit dem neuen Hauptgeschäft einen Standort geschaffen, der mit seinem Sortiment und der Gestaltung hervorragend von den Kunden angenommen wird. Den Weg der Neuorientierung ist man konsequent gegangen. Dies zeigt sich in der Erweiterung des gastronomischen Angebots mit Frühstück und Mittagstisch oder an dem Holzbackofen im Laden, der täglich für das Backen von Holzofenbrot, Flammkuchen oder Pizzen genutzt wird und das handwerkliche Können der Bäckerei dokumentiert. Ein weiterer wichtiger Baustein für eine erfolgreiche Geschäftsentwicklung ist ein aussagekräftiges Controlling auf Grundlage von verlässlichem, aktuellem und

aufbereitetem Zahlenmaterial. Hier bieten die neuen POS Touch Kassen in Verbindung mit der zentralen Kommunikationssoftware Vectron Commander alle Möglichkeiten. Sie verbindet die Unternehmenszentrale mit allen Filialkassen und dient der vereinfachten Datenpflege, automatisierten Datenübertragung

IN KÜRZE

Bäckerei Ernst Koch e.K.
Hechinger Straße 14
72336 Balingen-Engstlatt
Tel.: +49 7433 21671
Fax: +49 7433 23915

E-Mail: info@koch-engstlatt.de
Internet: www.koch-engstlatt.de

Geschäftsführung: Thomas Koch
Gegründet: 1908
Anzahl der Filialen: 3
Besuchter Standort:
 Hechinger Straße 14, 72336 Balingen

Öffnungszeiten:
Mo.-Fr.: 5.30 bis 18.30 Uhr
Sa.: 5.30 bis 13.00 Uhr

Ladenbauer: Hack und Streim
Ladengröße: 130 m²

Anzahl Sitzplätze
Innen: 44
Außen: 30

Mitarbeiter Gesamt: 44
Produktion: 12
Verkauf: 30
Verwaltung/Logistik: 2



Foto: B.J. / Gregor Vogelwohl 2015

Sortimentsbreite
Brot: 28
Kleingebäck: 25
Feine Backwaren: 30
Snack: 20

Logistik
Anzahl Fahrzeuge: 4
Touren pro Tag: 3-5
Lieferradius: 4 km
Lieferkunden: circa 35

Preise ausgesuchter Produkte
Mischbrot 1000g: 2,80 Euro
Spezialbrot 750g: 3,30 Euro
Kaisersemmel: 0,35 Euro
Laugenbrezel: 0,70 Euro
Sahneschnitte: 1,90 Euro
Plunder: 1,35 Euro
Pott Kaffee: 1,90 Euro
Cappuccino: 2,00 Euro

sowie Datenauswertung. Sie bietet umfassende Informationen bei geringem Aufwand. Änderungen an den Artikeldaten werden bequem am Zentral-PC erfasst und können an eine einzelne Kasse, aber auch an jede beliebige Gruppe von Kassen übertragen werden. So ist ein einheitlicher Datenbestand aller Kassensysteme bei geringem Pflegeaufwand sichergestellt. Zudem liefert die Vectron-Commander-Software unter anderem die Basis für umfassende Analysen und Kassenberichte. Immer wieder wurde die Software dabei in den vergangenen Jahren auf den neuesten Stand gebracht – sowohl was die Anforderungen von Seiten der Bäcker angeht, als auch die Anforderungen, die von Seiten der Behörden auf die Unternehmen zukommen. So gewährleistet Vectron eine durchgängige erweiterte Aufzeichnung aller Buchungsvorgänge in einem separaten Fiskaljournal, das im GDPdU-Format (Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen) auf einem zentralen Server gespeichert wird. „Wir sind noch nicht so weit, dass wir alle Möglichkeiten nutzen, die uns die neue Kassensoftware bietet. Aber wir sehen uns auf einem sehr guten Weg und freuen uns, das noch vorhandene Potential in unserem Unternehmen auszuschöpfen. Da warten noch sehr viele Aufgaben mit viel Arbeit in den nächsten Jahren auf uns“, erläutert Koch die aktuelle Situation. Er ergänzt abschließend: „Dazu gehört auch die bessere Ausnutzung der Möglichkeiten, die uns die neue Kassensoftware bietet.“

Gregor Vogelpohl

STATEMENT

Kundenbindung besaß für mich Priorität

„Mit dem Umbau unseres Hauptgeschäftes und der Einführung der neuen Kassen zunächst in den zwei Filialen und anschließend in unserem neuen Fachgeschäft waren wir sehr angespannt. Mit so einer kleinen Führungsebene kann man nicht alle Vorhaben auf einmal umsetzen. Unsere Priorität lag zunächst in der Schulung der täglichen Routinen auf der POS Touch von Vectron. Hier hat uns sicher die Erfahrung mit der alten Kasse des gleichen Herstellers geholfen und zudem waren die zwei Schulungstermine mit den Mitarbeitern von KMZ Kassensysteme sehr hilfreich. An den entsprechenden Tagen haben wir an Kassenmodellen alle möglichen Verkaufsszenarien mehrfach durchgespielt und konnten uns so sehr gut auf die Praxis vorbereiten. Ein weiterer Schwerpunkt der Schulungen war die Einführung der

Kundenkarten von Bonvito. Im ersten Schritt nutzen wir die Karte zunächst über die digitalen Stempel zur Kundenbindung. Die weiteren Funktionen, wie als Zahlungsmittel oder Marketinginstrument, wollen wir so schnell wie möglich nutzen.“

