



Wie intelligentes Cash-
Management die
Kundenzufriedenheit
und das Engagement
verbessern kann

Während sich das Einkaufserlebnis im Einzelhandel parallel zur Technologie weiterentwickelt, prüfen Einzelhändler, wie sie das ideale Gleichgewicht zwischen Komfort, Effizienz und Kundeninteraktion finden können. Obwohl Selbstbedienungskassen oder Self-Checkout-Automaten während der COVID-19-Pandemie immer alltäglicher wurden, berichten viele Kunden nun, dass sie persönliche Kasseninteraktionen mit Ladenmitarbeitern, die freundliche Unterstützung bieten können, bevorzugen. Auf der anderen Seite navigieren Einzelhändler durch einen weit verbreiteten Arbeitskräftemangel, der Self-Checkout-Automaten in vielerlei Hinsicht zu einer finanzpolitischen Lösung gemacht hat. Während Geschäftsinhaber und Manager darüber nachdenken, welche Strategien für das Cash-Management implementiert werden können, um Bargeldverluste zu minimieren, Arbeitskosten zu senken und die Genauigkeit der Bargeldzahlung zu gewährleisten, stellt sich die Frage: Gibt es eine Möglichkeit, die Kosten für das Cash-Management zu senken und gleichzeitig die Kundenzufriedenheit zu verbessern?

Laut der Europäischen Zentralbank ist Bargeld das am häufigsten verwendete Zahlungsmittel am Point-of-Sale (POS) und wird bei 59 % der Transaktionen in Europa verwendet.¹ Daher ist ein zuverlässiges und effizientes Cash-Management für europäische Einzelhändler von entscheidender Bedeutung. Es gibt eine Vielzahl von Optionen auf dem Markt, darunter Cash Recycler, Self-Checkout-Terminals, reguläre Geldladen und Cash-Management-Lösungen mit eingebauter Intelligenz. Einzelhändler suchen nach dem Multitalent, das effiziente Cash-Management-Technologie mit einem gestärkten Engagement für Kundeninteraktionen kombiniert. Um das für Ihre Kunden und Transaktionsbedürfnisse am besten geeignete System zu finden, bewerten Sie kritische Faktoren wie Kosten, Installation, Wartung, Schulungsanforderungen und Energieverbrauch. Ihre Wahl kann die betriebliche Effizienz, die Kundenzufriedenheit und die finanzielle Tragfähigkeit in den kommenden Jahren beeinflussen.

Bargeld ist das am häufigsten verwendete Zahlungsmittel am Point-of-Sale (POS) und wird bei

59%

der Transaktionen in Europa verwendet.

› Die Einzelhandelslandschaft entwickelt sich weiter

Self-Checkouts wurden in den späten 80er Jahren eingeführt, um die Gesamtarbeitskosten zu senken und Unternehmen zu helfen, sich an einen kleineren, qualifizierteren Arbeitskräftepool anzupassen. In den frühen 2000er Jahren wurde der Trend populär, um Geschäften zu helfen, die Kosten weiter zu senken.² Laut Sylvain Charlebois, Direktor des Agri-Food Analytics Lab an der Dalhousie University in Nova Scotia, ging es bei den Self-Checkouts immer darum, Geld zu sparen, und nicht darum, das Kundenerlebnis zu verbessern.² Tatsächlich entsteht Kundenbindung oft durch das Gegenteil von Self-Checkouts: durchdachte, zwischenmenschliche Interaktionen, die Vertrauen und Wohlwollen schaffen. Während der COVID-19-Pandemie suchten Kunden jedoch nach sicheren, berührungslosen



Bezahlmöglichkeiten, und Einzelhändler investierten in großem Umfang in Self-Checkout-Terminals, um dem Rechnung zu tragen. Nach COVID-19 wünschen sich Kunden die Rückkehr zu traditionellen Kassen mit Kassenspersonal oder zumindest die Möglichkeit dazu.

Self-Checkout-Technologien sind mit Herausforderungen verbunden, darunter hohe Installations-, Wartungs- und Energiekosten. Darüber hinaus kommt es bei diesen Terminals regelmäßig zu Barcode-Fehlern und Fehlfunktionen, die die Kunden frustrieren und von den Mitarbeitern behoben werden müssen. Self-Checkouts haben zu vermehrten Diebstählen geführt, die zum Schwund im Einzelhandel beitragen. Nach Angaben der National Retail Federation führte dies zu Einzelhandelsverlusten in Höhe von 112 Milliarden US-Dollar im Jahr 2022.³ Aufgrund dieser Schwierigkeiten hat sich die britische Supermarktkette Booths dazu entschlossen, die Self-Checkouts aus den meisten Filialen zu entfernen, um das Kundenerlebnis zu verbessern.⁴ Ein Sprecher von Booths erklärte: „Wir sind der Meinung, dass die Mitarbeiter, die die Kunden bedienen, ein besseres Kundenerlebnis bieten, und deshalb haben wir beschlossen, die Self-Checkouts in den meisten Filialen abzuschaffen. Wir haben uns dabei nicht nur von dem leiten lassen, was wir für richtig halten, sondern auch von den Rückmeldungen unserer Kunden.“⁴

Die Entscheidung von Booths könnte einen Self-Checkout-Abschaffungszyklus auslösen, wie er bereits bei Big Y, Costco und Albertsons in den USA sowie bei Morrison in Großbritannien zu beobachten war, als diese sich für die Abschaffung von Self-Checkouts entschieden. Kürzlich hat Walmart die Self-Checkout-Terminals in drei Filialen in Albuquerque, New Mexico, entfernt, da das Unternehmen auf ein standortbezogenes Konzept umstellt.⁵ Obwohl Self-Checkout wahrscheinlich in gewisser Weise bestehen bleiben wird, erforschen Einzelhändler, wie sie POS-Technologie zusammen mit der Interaktion zwischen Kunde und Mitarbeiter einsetzen können, um das Kundenerlebnis zu verbessern.

Self-Checkouts haben zu vermehrten Diebstählen geführt, die zum Schwund im Einzelhandel beitragen. Nach Angaben der National Revenue Federation führte dies zu Einzelhandelsverlusten von

112 Mrd. USD

im Jahr 2022.



Alternativen zu Self-Checkouts können dazu beitragen, Transaktionen zu beschleunigen und Warteschlangen zu verkürzen, ohne den direkten Kundenkontakt zu unterbinden. Tatsächlich verbessert eine ausgereifte Cash-Management-Lösung alle Komponenten des Kassiervorgangs, indem sie den Mitarbeitern das Gefühl gibt, besser unterstützt zu werden, und sicherstellt, dass zufriedene Kunden weiterhin in Ihrem Geschäft einkaufen.

Die Identifizierung der geeigneten Alternative zum Self-Checkout erfordert jedoch eine strategische Bewertung. Denken Sie zum Beispiel an Cash Recycler, die Münzen und Scheine annehmen, die Benutzer in einen Schlitz einwerfen können. Recycler zählen das Bargeld, geben das Wechselgeld aus und lagern und recyceln Bargeld für zukünftige Transaktionen. Sie bieten den Kunden, die dies bevorzugen, zwar eine Möglichkeit des kontaktlosen Cash-Managements, haben aber hohe Installations-, Wartungs- und Energiekosten. Die Automaten nehmen einen Geldschein nach dem anderen an und lehnen oftmals Geldscheine und/oder Münzen ab, was zu Verzögerungen beim Umtausch führen kann. Darüber hinaus sind die Recycler anfällig für Ausfälle, die Reparaturen und das Schließen von Kassenschlangen erforderlich machen.

› Eine Hybridlösung: smarttill® von apg

smarttill ist apgs intelligente Cash-Management-Lösung, die Einzelhändlern hilft, Effizienz und Kundenerlebnis an der Kasse in Einklang zu bringen. Es handelt sich um ein Cash-Management-Gerät, das das Design einer Kassenlade nutzt und Einzelhändlern eine einfache Installation, Benutzerfreundlichkeit und Erschwinglichkeit bietet. Darüber hinaus bietet smarttill fortschrittliche Funktionen für die Bargeldabwicklung. smarttill nutzt die Standardabmessungen von Kassenladen, die bei traditionellen, vom Kassierer geführten POS-Interaktionen verwendet werden, und verfügt über eine eingebaute Intelligenz, die sich mit der Back-Office-Cash-Management-Software eines Einzelhändlers und/oder der Cloud-basierten Cash-Management-Applikation von apg, bekannt als CurrentSee®, integrieren lässt.





smarttill zählt das Bargeld in der Schublade automatisch bei jeder Transaktion, während die Software jede Bargeldbewegung erfasst. Innerhalb von 1,5 Sekunden errechnet smarttill den neuen Gesamtbarwert und speichert Kassierernummer, Transaktionsnummer, Datum und Uhrzeit. Informationen werden gesammelt, ohne die Transaktionszeit zu beeinflussen oder zu unterbrechen. Das System bietet Echtzeit-Transparenz für alle Bargeldbewegungen, sodass Abweichungen schnell erkannt werden können. Sollte es zu einer Kundenbeschwerde kommen, kann auf diesen Datensatz verwiesen werden. Ähnlich verhält es sich, wenn am POS eine Unstimmigkeit auftritt: Die Software markiert den Fehler, gibt eine Warnung aus und ermöglicht es einem Manager, den Fehler schnell zu beheben. Durch die Fähigkeit, Fehler zu markieren und die Bargeldabwicklung zu reduzieren, kann smarttill den Bargeldverlust an der Kasse um bis zu 90 % verringern. Insgesamt verfolgt smarttill wichtige Ziele für Einzelhändler:

- Verringerung des mit dem Cash-Management verbundenen Arbeitsaufwands um 40 %
- Entlastung der Mitarbeiter, damit sie sich auf den Kundenservice und die betriebliche Effizienz konzentrieren können
- Verringerung der Bargeldverluste und des Gesamtschwunds
- Cash-Management zu einem günstigeren Preis
- Senkung der Installations-, Wartungs- und Energiekosten
- Integration mit Android-, iOS- und Windows-Kassensystemen

Mit Online-Berichten und Datenanalysen trägt smarttill in Verbindung mit CurrentSee auch dazu bei, die Verantwortlichkeit der Mitarbeiter zu verfolgen und Diebstahl einzudämmen. Da smarttill die Abrechnung in Echtzeit vornimmt, können Einzelhändler ihre Kosten für das Cash-Management senken und den Mitarbeitern die Zeit für Bargeldzahlungen vor oder nach der Schicht ersparen. In den meisten Fällen rentiert sich die Investition für den Einzelhandel bereits nach 12 Monaten. Smarttill ist zwar hocheffizient und technisch unterstützt, gewährleistet aber auch, dass Kunden bei ihren Einkäufen die Möglichkeit haben, mit den Kassierern in Kontakt zu treten.

› Planen Sie Ihren nächsten Schritt

Die Zukunft der Kassen wird wahrscheinlich aus einer Mischung verschiedener Technologien bestehen, darunter Self-Checkout, Cash Recycler und intelligente Cash-Management-Lösungen. Der Schlüssel zur erfolgreichen Budgetierung, Einführung und Nutzung von Cash-Management-Technologien liegt in der Priorisierung der Bedürfnisse und Ziele Ihrer Kunden. Für Einzelhändler, die die Effizienz und den menschlichen Kontakt an der Kasse verbessern wollen, bietet die apg smarttill-Lösung ein intelligentes Cash-Management in Echtzeit, erhöht die Produktivität und reduziert die Betriebskosten.

› Referenzen

1. European Central Bank, Eurosystem. (Dezember 2022). Study of the payment attitudes of consumers in the euro area (SPACE) – 2022. https://www.ecb.europa.eu/stats/ecb_surveys/space/shared/pdf/ecb_spacereport202212~783ffdf46e.en.pdf
2. Meyersohn, N. (10. Juli 2022). Nobody likes self-checkout. Here's why it's everywhere. CNN. <https://www.cnn.com/2022/07/09/business/self-checkout-retail/index.html>
3. National Retail Federation. (26. September 2023). National Retail Security Survey 2023. <https://nrf.com/research/national-retail-security-survey-2023>
4. Brown, M. (10. November 2023). Booths supermarkets to ditch self-checkouts in north of England stores. The Guardian. <https://www.theguardian.com/business/2023/nov/10/booths-supermarkets-to-ditch-self-checkouts-in-north-of-england-stores>
5. D'Innocenzio, A. (18. Dezember 2023). Love it or hate it, self-checkout is here to stay. But it's going through a reckoning. AP News. <https://apnews.com/article/selfcheckout-theft-labor-walmart-target-1a8a6da0291651815557316964d7f8f9>



UNSERE VISION

Wir glauben, dass der stationäre Einzelhandel die Menschen mit ihrer Gemeinschaft und miteinander verbindet und den geschäftlichen Erfolg fördert. apg® stärkt die Vitalität jedes Einzelhandels- und Gastgewerbeanbieters weltweit.



apg® Solutions
5250 Industrial Blvd. NE
Minneapolis, MN 55421



+1 763-571-5000



info@apgsolutions.com

apg® Solutions verfügt über mehr als 40 Jahre Erfahrung und stellt eine breite Palette von äußerst langlebigen und zuverlässigen Kassenschubladen her, die schnell auf den Markt gebracht werden. apg® hat sich einen Namen als bevorzugter Lieferant von Cash-Management-Lösungen für den Einzelhandel, den Lebensmittelhandel und das Gastgewerbe gemacht und beliefert Tausende von Kunden in aller Welt. Ganz gleich, ob es sich um unsere Kassenschublade für allgemeine Anwendungen, um kundenspezifische Lösungen oder um die smarttill® Cash-Management-Lösung handelt, unsere Produkte und unsere Marke zeichnen sich durch unsere Fähigkeit aus, innovative Technologien zu liefern, die die Effizienz und Sicherheit am Point-of-Sale weltweit verbessern. Weitere Informationen über unsere Produkte finden Sie unter www.apgsolutions.com.

M-43-573