

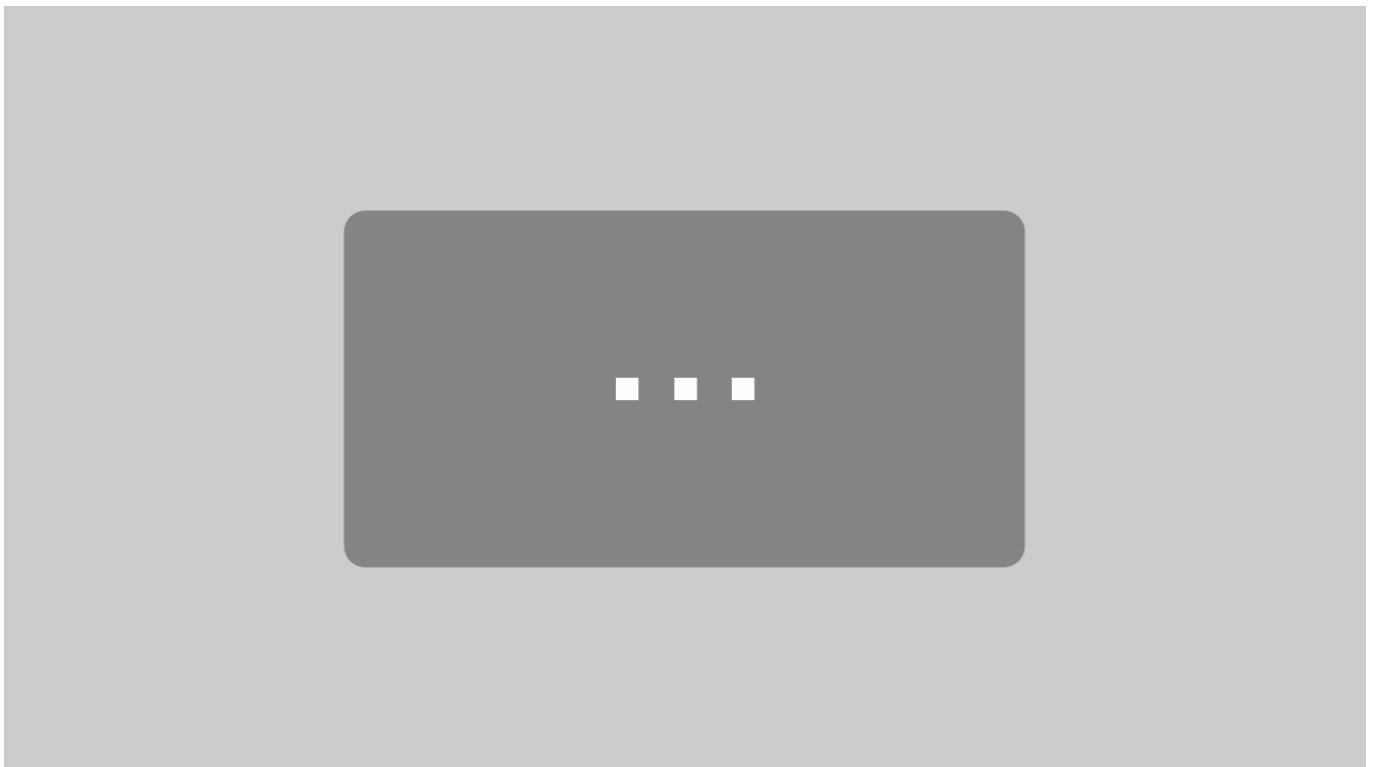


Ja, sie sind überall! Im Supermarkt, im Restaurant, in der Apotheke oder im Museum: Kassen sind immer da. Sie gibt es in Mechanisch, Elektronisch, Virtuuell und vor allem auch in schwarz. Überall, wo ein Gut oder Ware ausgehändigt wird, muss dafür eine Gegenleistung in Form von Geld erfolgen. Aber muss das weiterhin auf diesem Weg erfolgen? Eine Zwischenbilanz.

Kassen will man eigentlich nicht

Kassen haben historisch eine wichtige Funktion: Dort landet der Umsatz aus dem operativen Geschäft. Wie viel das ist, ergibt sich aus einer einfachen Rechenaufgabe: Sag mir, was du mitnimmst, und ich sag dir, was es kostet. Die Kasse ist der letzte Touchpoint in der Instore-Shopper Journey, die nur Nachteile bringt: Es gibt beim Checkout einfach keine positiven Impressionen. Bis man erst mal dran ist, steht man oft in Schlangen. Die Kinder

quengeln, und das, was man mühevoll in den Einkaufswagen gepackt hat, muss man dann schon wieder auspacken. Anschließend das Schlimmste: Das Bezahlen aktiviert das Schmerzzentrum im Gehirn. Einzig ein gut gelauntes Kassenspersonal kann möglicherweise die Laune retten.



Mit dem Laden des Videos akzeptieren Sie die Datenschutzerklärung von YouTube.

[Mehr erfahren](#)

[Video laden](#)

YouTube immer entsperren

Kassen sind unfassbar teuer

Ich weiß, alte Zahlen sollte man nicht bringen, aber ich tu es einfach: Im Jahre 2012 habe

ich für eine Handelskette eine Berechnung über die Kosten der Checkoutsysteme durchgeführt. Hier die Zahlen von damals:

Insgesamt 320 Standorte

Hatten 4.800 Kassen

Das waren 76,8 Mio. Invest

Brauchten 52.800 qm Fläche

und 8.160 Kassenkräfte

Eine weitere Analyse hat ergeben, dass eine Sekunde Kassenprozessoptimierung 3,1 Mio. Einsparung ergibt. Jetzt weiß man, warum das Kassieren beim Discounter so fix gehen muss.

Alle arbeiten dran

Mittlerweile arbeiten sehr viele daran, dieses Ärgernis und die Kosten los zu werden. Amazon hat mit seinem Go-Format bereits vor 6 Jahren die Handelswelt überrascht. Der Plan war, bis zum Jahr 2022 3.000 Stores zu eröffnen, bisher sind es aber nur knapp über 30.

Auch Deutsche Unternehmen arbeiten an dem Thema, jeder versucht es mit Self Checkout, Self Scanning oder Grab & Go Formaten. Künstliche Intelligenz im Bereich Computer Vision in Verbindung mit neuen Sensorik-Technologien bietet komplett neue Möglichkeiten.

Der limitierende Faktor

Solange der Menschen den Wunsch hat, mit Bargeld zu bezahlen, wird das mit dem kassenlosen Store schwierig. Auch wenn es nur ein Bezahlautomat ist: Der Kassenprozess bleibt. Also müssen wir zuerst die Bezahlprozesse ändern, weg vom Bargeld. Wie das geht, kann man wunderbar in Skandinavien sehen. Aber dafür braucht man auch Kunden, die das eben wollen.

Eigentlich ist es so einfach

Im Grunde genommen könnte es ja auch so gehen: Kunde, nimm deinen Kram mit und bezahl das dann von Zuhause aus. Das geht nicht meint ihr? Doch, denn das gibt es schon lange! Es ist der am meisten beliebte Checkout-Prozess im eCommerce und heißt dort Kauf auf Rechnung.

Beitragsbild von [Charles Thompson](#) auf [Pixabay](#)