

# DIE POINT-OF-SALE-EVOLUTION

## UND DIE STÄRKEN VON RESILIENT-CLOUD-TECHNOLOGIE.

Herkömmliche Point-of-Sale-Systeme sind eingeschränkt in puncto Agilität und Konnektivität, die erforderlich ist, um den Omnichannel-Handel an allen möglichen Orten zu unterstützen. Fortschrittliche Point-of-Sale-Lösungen, die sich die Agilität und Konnektivität der Cloud zunutze machen, sind vielversprechend, wenn es darum geht, diese Einschränkungen zu überwinden und das Omnichannel-Erlebnis zu ermöglichen, das Kunden heute erwarten. In der Regel fließt ein Großteil der IT-Investitionen von Einzelhandelsunternehmen in klassische Point-of-Sale/POS-Systeme, die bisher im Laden eingesetzt wurden. Diese sperrigen Terminalsysteme sahen für kleine und große Einzelhandelsunternehmen weitgehend gleich aus, wobei häufig herstellerspezifische Hard- und Software verwendet wurde. Große Geschäfte hatten einfach mehr davon. Jeder klassische POS war eine eigenständige Einheit, die den gesamten Transaktions- und Zahlungsverlauf enthielt. Diese Systeme waren häufig mit einer zentralen „Weiche“ ausgestattet, die als Schnittstelle fungierte. Die verschiedenen POS-Terminals sendeten ihre Daten periodisch an diese Schnittstelle und in der Regel wurden diese Daten dann einmal täglich mit dem Firmensystem synchronisiert, über das Finanzen, Bestand und Kundenstatus verwaltet wurden.

Diese Altsysteme waren in einer Ära des Einzelhandels sinnvoll, in der keine „Endless Aisle“ geboten werden musste und Werbeaktionen und Warenbestand auf eine bestimmte Filiale zugeschnitten waren.

Shopping im digitalen Zeitalter erfordert jedoch ein anspruchsvolleres Funktionsspektrum von fortschrittlichen Point-of-Sale-Systemen. Während des letzten Jahrzehnts hat sich die Art und Weise, wie Kunden einkaufen und Waren erhalten, stark verändert. Heute verlangen Verbraucher das unkomplizierte Einkaufserlebnis und die riesige Auswahl des digitalen Shoppings und gleichzeitig die Annehmlichkeiten persönlicher Beratung im Laden, unabhängig davon, wo sie sich entscheiden, sich mit ihrer Lieblingsmarke zu beschäftigen. Darüber hinaus stellen Händler häufig auf kleinere Ladenflächen sowie auf neue Strategien für das In-Store-Fulfillment um, z. B. Onlinekauf mit Abholung in der Filiale, Versand vom Laden aus, Abholung vor dem Geschäft und vieles mehr.

Veraltete Point-of-Sale-Lösungen, wie sie noch in vielen Geschäften vorhanden sind, haben von sich aus keine Information über den in anderen Filialen oder Warenlagern verfügbaren Bestand oder über Werbeangebote, deren Nutzung vom Kunden online eingeleitet wurde und die im Geschäft abgeschlossen werden müssen. Sie laufen nicht auf modernen Geräten oder über reaktionsfähige Schnittstellen. Entsprechend müssen Händler Workflow-Entscheidungen auf Grundlage eingeschränkter IT-Plattformen treffen, was mobile und flexiblere Möglichkeiten der Kundeninteraktion über die Kaufabwicklung hinaus verhindert. Hinzu kommt, dass Upgrades und neue Terminals teuer sind und dieselben Einschränkungen mit sich bringen können wie Altgeräte.

Es ist Zeit für ein Umdenken im System.

Top-Unternehmen entwickeln eine klare Vision für das gesamte Kunden-Ökosystem, weil sie relevante Interaktionen kennen, die über die zentrale Customer Journey hinausgehen, die vom Unternehmen bestimmt wird.

## FUNKTIONSÜBERSICHT

Händler müssen für ihre Kunden transformative Erlebnisse schaffen, sagt McKinsey & Company. „Top-Unternehmen entwickeln auch eine klare Vision für das gesamte Kunden-Ökosystem, weil sie relevante Interaktionen kennen, die über die zentrale Customer Journey hinausgehen, die vom Unternehmen bestimmt wird.“<sup>1</sup> Dementsprechend erkunden Einzelhandelsunternehmen die Vorteile von Cloud-Native-Lösungen – und für den Point of Sale scheinen diese perfekt zu sein.

Die Vorteile der Cloud sind ein echter Game-Changer. Cloud-Nutzung kann die Markteinführung erheblich beschleunigen und Kapitalaufwand sowie Betriebskosten senken. Der Händler ist nicht mehr an herstellerspezifische Kassensysteme gebunden und dank eines zentralisierten Systems ist es bei Cloud-Lösungen nicht mehr erforderlich, die möglicherweise Tausenden von Systemen in Hunderten von Geschäften zu synchronisieren. Accenture sagt: „Die Cloud wird im erweiterten Unternehmen für Lieferanten und Partner des Händlers genutzt und wird schließlich Echtzeit-Service für POS und flexibles Fulfillment ermöglichen. Gleichzeitig entwickeln sich auch die Ziele des Händlers bei der Cloud-Nutzung weiter, von der Kostenorientierung über strategische Ad-hoc-Funktionen bis hin zur Cloud als integralem Betriebsbestandteil.“<sup>2</sup> Dadurch wird es möglich, Kunden überall und jederzeit das Erlebnis zu bieten, das sie sich heute wünschen.

Einzelhändler haben jedoch oft Bedenken hinsichtlich des Einsatzes von Cloud-Technologie im Geschäft, denn bei einem Ausfall der Internetverbindung käme der gesamte Betrieb samt Verkäufen zum Erliegen. Und Tatsache ist, dass die meisten Einzelhandelsgeschäftsnetzwerke bisher nicht robust genug waren, um ein Ausbleiben von Ausfällen zu garantieren.

Jeder Händler muss in der Lage sein, den Betrieb aufrechtzuerhalten. Händler müssen auch dann in der Lage sein, den Verkauf fortzusetzen, wenn die Verbindung im Geschäft ausfällt. Einzelhändler sollten ein fortschrittliches Point-of-Sale-System in Betracht ziehen, das sowohl einen kontinuierlichen Verkaufsbetrieb gewährleistet als auch die Kundenerlebnisse ermöglicht, die sich moderne Verbraucher wünschen.

### MANHATTAN POINT OF SALE MIT RESILIENT-CLOUD-TECHNOLOGIE

Manhattan Point of Sale wurde mit Resilient-Cloud-Technologie entwickelt und bietet dadurch die Vorteile eines modernen Cloud-POS ohne die negativen Folgen für den Betrieb bei Netzausfällen. Der als Teil der Manhattan Active® Omni-Plattform entwickelte Manhattan POS ist

ein Cloud-nativer Point of Sale, der sich ausschließlich aus Microservices zusammensetzt. Dank einer intuitiven, reaktionsschnellen Schnittstelle, die auf allen wichtigen Formfaktoren und Betriebssystemen läuft, entsteht eine unvergleichliche Mitarbeitererfahrung, die nachhaltige Kundeninteraktionen ermöglicht.

Aber wie funktioniert das? Manhattan POS repliziert Teile der Komponenten in der Cloud innerhalb des lokalen Clients, der auf einem Gerät in der Filiale läuft. Bei Verlust der Verbindung übernimmt sofort die Resilient Cloud, sodass der Betrieb fortgeführt werden kann. Ist die Konnektivität wiederhergestellt, synchronisiert die Resilient Cloud automatisch alle lokalen Geräte und Offline-Transaktionen wieder mit der Cloud. Manhattan Point of Sale ist unkompliziert, schnell und zuverlässig und schafft schon heute die Zukunft des Einzelhandels.

### MANHATTAN ACTIVE OMNI

Und da Manhattan Point of Sale Teil von Manhattan Active Omni ist, der technologisch fortschrittlichsten Unified-Commerce-Lösung aller Zeiten, wurde das System von Grund auf so konzipiert und entwickelt, dass es den modernen Einzelhandel unterstützt und Kundenversprechen gewinnbringend erfüllt.

Bei Manhattan Active Omni werden Point of Sale, Store Inventory, Order Fulfillment und Customer Engagement auf derselben Plattform mit derselben intuitiven, modernen Benutzeroberfläche bereitgestellt, was den Schulungsaufwand reduziert. Mitarbeiter können sich auf ihre Kunden statt auf ihre Tools konzentrieren, sodass ein hervorragendes Kundenerlebnis ermöglicht wird.

### Weitere Informationen

Um mehr darüber zu erfahren, wie Manhattan Point of Sale Sie dabei unterstützen kann, Ihr Kundenversprechen zu erfüllen, kontaktieren Sie uns noch heute: **+31 (0)30 214 3000**

1. Lhuer, Xavier; Olanrewaju, Tunde; Yeon, Hyo (November 2014) What It Takes to Deliver Breakthrough Customer Experiences

2. (November 2016) A New Era for Retail: Cloud Computing Changes the Game

**PUSH POSSIBLE®**

**manh.de**

© 2020 Manhattan Associates, Inc.

 **Manhattan**  
Associates®