

■ TEKST SYLVIA VAN WEZEL(SBA)

# De kassa als informatie- en koppelinstrument

De kassa zoals die nu nog in veel winkels en horecabedrijven wordt gebruikt, kan naar het museum. Ondernemers die willen overleven, zullen moeten investeren in professionele afrekeningsystemen. Dat zegt de Stichting Betrouwbare Afrekeningsystemen (SBA) na onderzoek in samenwerking met Checkout.nl.

In 1995 was winkelen nog een eenvoudig, lineair proces, waarbij men producten kon kopen bij een winkel of bestellen via een catalogus van een postorderbedrijf. Tegenwoordig is winkelen echter een heel ander proces geworden. Tijdens de koopreis anno 2017 vindt er veel meer interactie plaats met verschillende fysieke en digitale bestemmingen. Het pad is voor consumenten veel gefragmenteerder geworden, en voor retailers zijn de operationele processen aan de andere kant veel complexer geworden.

Op dit moment hebben nog veel MKB-ondernemers (60 procent) een eenvoudig afrekeningsysteem, een zogenoemd kasregister, maar de markt is duidelijk in beweging. Met het gebruik van een kasregister lopen ondernemers niet in de pas met hun klanten die inmiddels de hele dag door verbonden zijn, voor ze op pad gaan of onderweg informatie opzoeken, vergelijkingen maken en verwachten dat ze in de zaak op dezelfde manier bediend worden als online. De computerkassa's van nu, en zeker de kassa van de toekomst, ondersteunen ondernemers hierbij. Om dezelfde informatie op alle plekken en door diverse partijen in de keten benaderbaar te laten zijn, is cloudopslag een logische oplossing.

Veel leveranciers van computerkassa's (82 procent) hebben al een (gedeeltelijke) migratie naar de cloud achter de rug of zijn daarmee bezig. De uitdaging voor kassaleveranciers is dat zij zorgen voor de noodzakelijke koppelingen vanuit de kassa naar apparaten, andere software of bestanden van de ondernemer of ketenpartners, randapparatuur etc. Daarnaast is er nog een grote slag te slaan op het gebied van data. De data in de (afreken)systemen is 'goud' waard. Dit wordt door veel ondernemers nog niet erkend.

De kassa zoals die nu nog in winkels en restaurants worden gebruikt, zal de komende decennia verdwijnen. De afrekenfunctie van kassasystemen blijft belangrijk, maar is slechts een stukje van een groter geheel; een bedrijfsautomatiseringssysteem dat gekoppeld is aan alle informatie en relevante systemen voor een bedrijf en haar partners.

In de kassa van de toekomst komen alle processen en data samen. Deze gegevens zijn zoals eerder omschreven 'goud' waard voor de ondernemer en moeten dan ook zorgvuldig beschermd, bewaard en ontsloten worden. Bovendien moet



de kassa kunnen koppelen met de diverse apparaten die de consument zelf meebrengt. Naarmate de processen van bedrijven complexer worden, is de noodzaak om te beschikken over een goede informatiehuishouding groter. Deze informatiehuishouding moet ondersteund worden door een up-to-date, professionele automatisering. Helaas zien (MKB-)bedrijven de noodzaak van goede (winkel)automatisering op dit moment nog onvoldoende, maar ze zullen zich hier wel bewust van moeten worden. Een 'connected' consument vereist van alle bedrijven dat zij ook 'connected' zijn, en als dat niet het geval is, zullen de betreffende bedrijven in de komende jaren klanten gaan verliezen. Investering in een goed systeem is dan ook een investering in de waarde en toekomstbestendigheid van het bedrijf.