

# Backoffice Automatisierung

---

ein Projekt des  
Expertenkreis Technology  
der HSMA Deutschland e.V.

Teil V – Point of Sales

# Point of Sales

---

Im letzten Teil der Serie haben wir uns mit Themen „Housekeeping und Taskmanagement“ beschäftigt. In diesem Teil beschäftigen wir uns mit dem Thema Point of Sales bzw. Kassen und Automaten. Der Begriff Point of Sales, in kurz POS, wird auch oft für Kreditkartenterminals verwenden.

In diesem Teil der Serie tauchen wir tiefer in die Optionen zur Backoffice Automatisierung und den Verkauf von Speisen, Getränken und zusätzlichen Verbrauchsartikel ein.

## **Folgende Themen werden in diesem Abschnitt beleuchtet:**

- Die Herausforderungen bei er Auswahl eines POS-Systems
- Grundlegende Softwarefunktionen
- POS für Hotelketten mit zentraler Verwaltung
- Kriterien zur Auswahl eines Anbieters
- Einsatz von Verkaufsautomaten
- Warenwirtschaft

# Die Herausforderungen

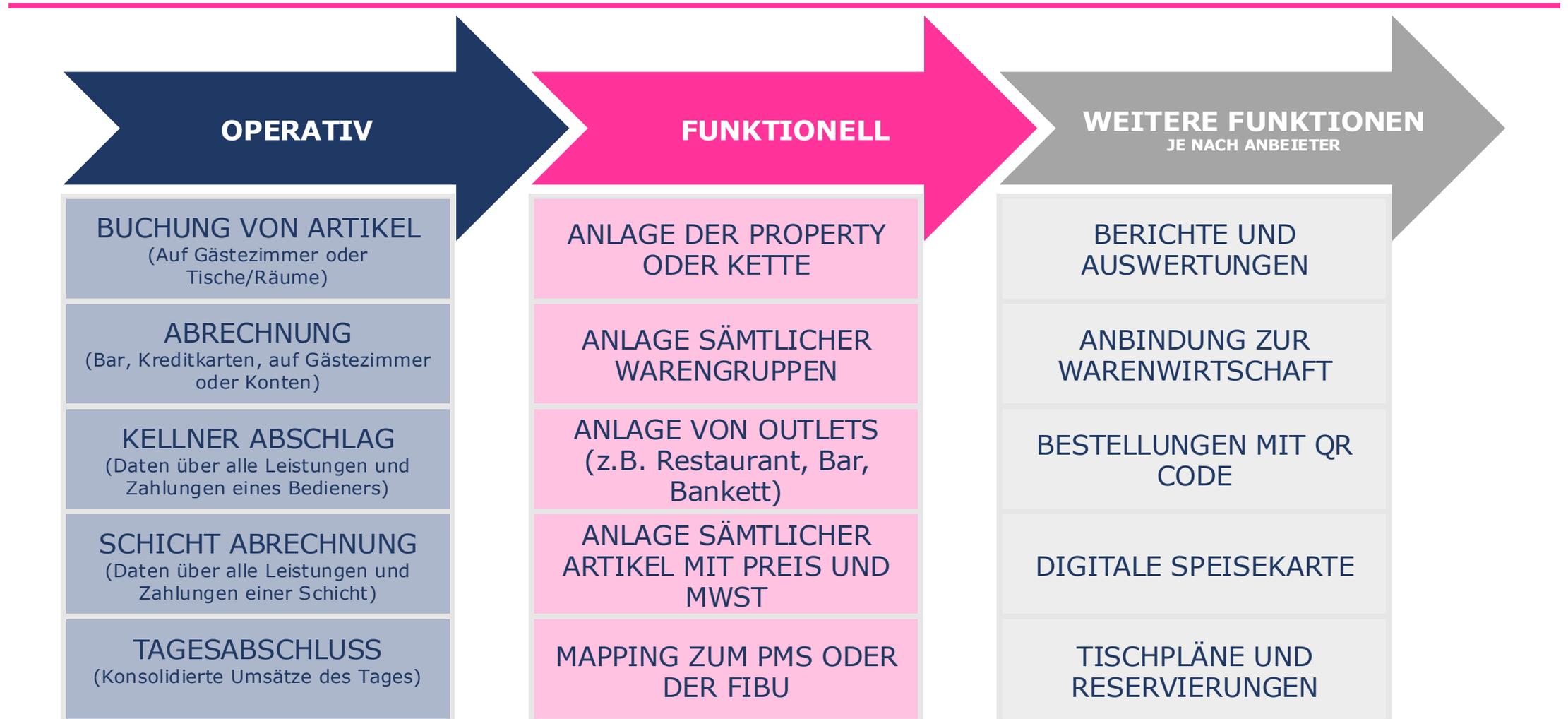
---

Kassen kommen in vielen Betrieben der Hotellerie und der Gastronomie zum Einsatz und werden überwiegend zur Buchung vom Speisen, Getränken in Restaurants, Bars, Bankettbereich aber für Wellnessartikel im Spa genutzt.

Die größte Herausforderung bei der Auswahl eines Kassensystems liegt bei der Auswahl des Anbieters, da sich die Anforderungen einzelner Unternehmen stark unterscheiden. Zu Bedenken gibt es folgende Punkte:

- Kann die Kasse mit dem Hotelprogramm (PMS) verknüpft werden?
- Falls nicht, können Umsatzdaten aus der Kasse automatisiert an die Finanzbuchhaltung gesendet werden?
- Ist es eine native-Cloud Kasse oder muss noch vor Ort noch Hardware, wie z.B. ein Lokaler Server bereitgestellt werden?
- Ist die zugehörige TSE (Technische Sicherheitseinrichtung) in der Cloud oder müssen noch TSE-Sticks zur Datensicherung verwendet werden.
- Ist es eine Einzel-Kasse oder wird eine Multi-Property Lösung und zentraler Verwaltung benötigt?
- Sollen weitere Systeme wie beispielsweise Warenwirtschaft, Tischreservierungssysteme oder Bestellsysteme verbunden werden?
- Oft haben POS-Anbieter exklusive Zahlungslösungen, dadurch kann sein, dass ein Hotel mit mehreren Zahlungsanbietern arbeiten muss.

# Grundlegende Software-Funktionen



# BESTELLPROZESS



## 1. SUCHE

- Webseite mit Online Tischreservierung
- Bewertungsportale und Aktionsportale mit Buchungsoption

## 2. BESTELLUNG

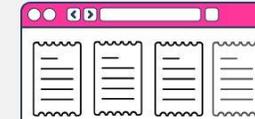


- Bestellung persönlich, telefonisch oder via digitale Gästemappe für Roomservice
- Menü und Bestellung über QR Code am Tisch oder auf dem Zimmer

Copyright: Zsuzsanna Albrecht Hospitality Consulting



- Bestellung wird übermittelt per Bon-Drucker und/oder Küchenmonitor



## 3. PRODUKTION

## 4. BEZAHLUNG MIT BELEG



- Zahlung bei QR Code oder über Payment Terminal mit Belegversand per Email
- Bei vorhandener PMS Schnittstelle auch Zahlung auf Zimmer möglich



(Multi Property)  
POS

Outletübergreifende  
Artikel- und Preiseingabe



PMS  
HOTEL

- Umsatz Posting ins PMS
- Austausch von Gastpräferenzen



WAWI

- Reduzierung des Bestands nach Gastbestellung
- Artikelbestellung durch Anbindung an Lieferanten

# Kriterien zur Auswahl des Anbieters

#	Bereich	Anforderung
1	IT-Strategie	Kompatibilität zu vorhanden und zukünftigen Systemen
2	Infrastruktur	Cloudbasiert in einem zertifizierten Rechenzentrum und DSGVO-konform
2	Berechtigungen	Es gibt Benutzerrollen, die Bedienung und Konfiguration auf verschiedenen Ebenen zulassen
3	Reporting	Es existiert ein modernes, benutzerfreundliches Reportingtool inklusive einer Exportfunktion
4	Hardware	Keine Beschränkungen bei existierender oder neuer Hardware inklusive Smartphones & Tablets
5	Bedienung	Intuitive Bedienung ohne maßgeblichen Schulungsbedarf
6	Ausfallsicherheit	Sowohl Online als auch kurzfristig Offline verfügbar
7	Erweiterbar	Zusatzmodule je nach örtlichen Bedürfnissen verfügbar, der Diversität unserer Hotels Rechnung tragend

# Kriterien zur Auswahl des Anbieters

#	Bereich	Anforderung
8	Standardisierung	Möglichkeiten zum Setzen von Standards auf verschiedenen Levels
9	modulares Lizenzmodell	Kassenlizenzen je nach Geschäftslage an- und abmelden
10	Support & Softwarepflege	deutschsprachiger Support + deutsche Online Dokumentation, Updates ohne Ausfallzeiten
11	Partnerschaft auf Augenhöhe	Mittelständisches Unternehmen mit Sitz in Deutschland
12	Gesetzliche Vorgaben	TSE-Modul für Kassensicherheitsverordnung – idealerweise Cloud basierend
13	Gesetzliche Vorgaben	Zentrale Konfigurationsänderungen möglich (z.B. Mehrwertsteuersätze)

# Full Service F&B im Hotelbetrieb

---

Hotelketten mit zentraler Verwaltung

# Anforderungen von Hotelketten

Passend für verschiedene Typen und Sparten:	Was muss zentral verwaltet werden?
Budget bzw. 3 * Hotels	Rollen und Rechte
Konferenz & Stadt Hotels	Zahlungsarten
Ferienhotels und Resorts	Discounts / Rabatte
Boutique Hotels	Mehrwertsteuersätze
Hotels im Luxussegment	Schnittstellen Einstellungen
Eingesetzt in Bars, oft auch Spa und Shops	Ober- und Unterwarengruppen von Artikeln
	Verkaufsartikel

# Was ist bei der zentralen Artikelverwaltung zu beachten?

---

- Artikelanlage und Namensvergabe oft nur zentral möglich
- Zuordnung der Artikel in die Ober- und Unterwarengruppen nur zentral möglich
- In den Standorten werden die relevanten Artikel aus dem zentralen Stamm ausgewählt und „runtergeladen“
- Sofern möglich wird ein zusätzliches Namensfeld für regionale Bezeichnung ergänzt z.B. halver Hahn für Käsebrot
- Preisverwaltung passiert immer lokal am Standort
- Besonderheiten bei der Preisgestaltung (Happy Hour etc.) immer lokal am Standort
- Wenn neue Artikel benötigt werden informiert der Standort die zentrale Verwaltung, dort wird geprüft ob schon vorhanden, ansonsten wird zentral neu angelegt

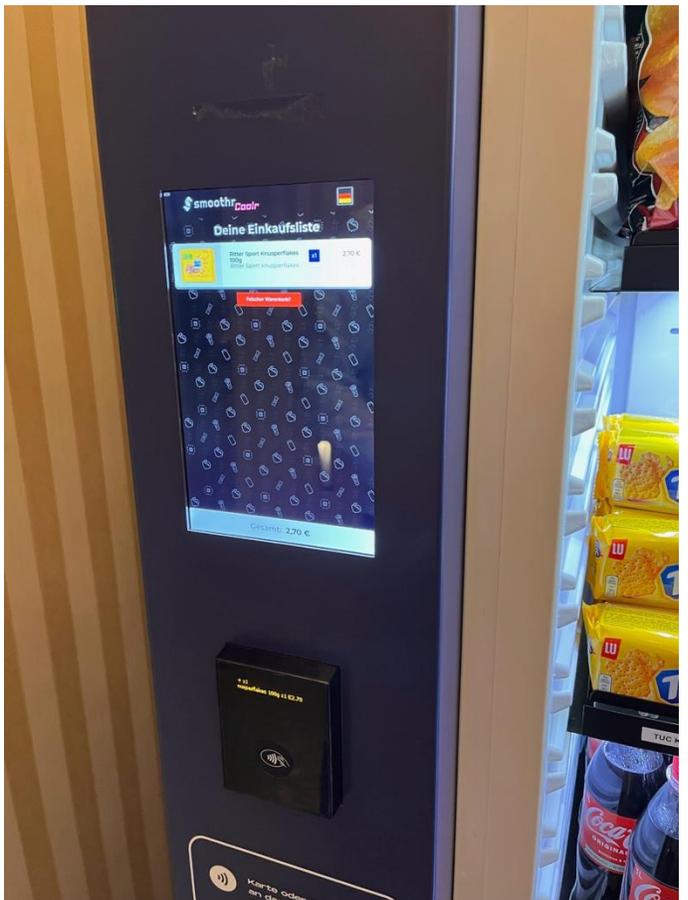
# Verkaufsautomaten im Hoteleinsatz

---

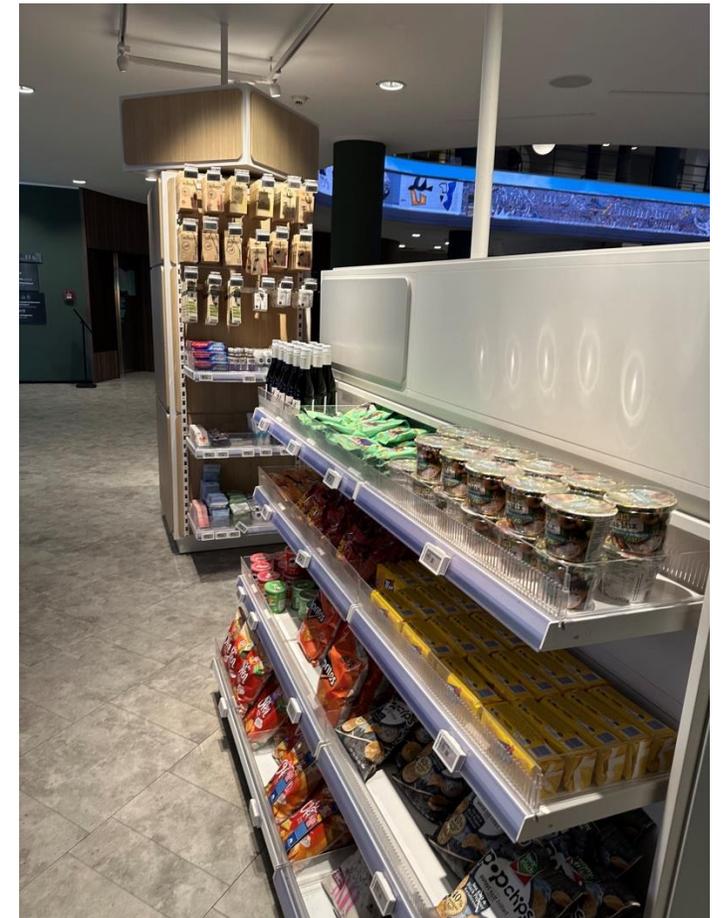
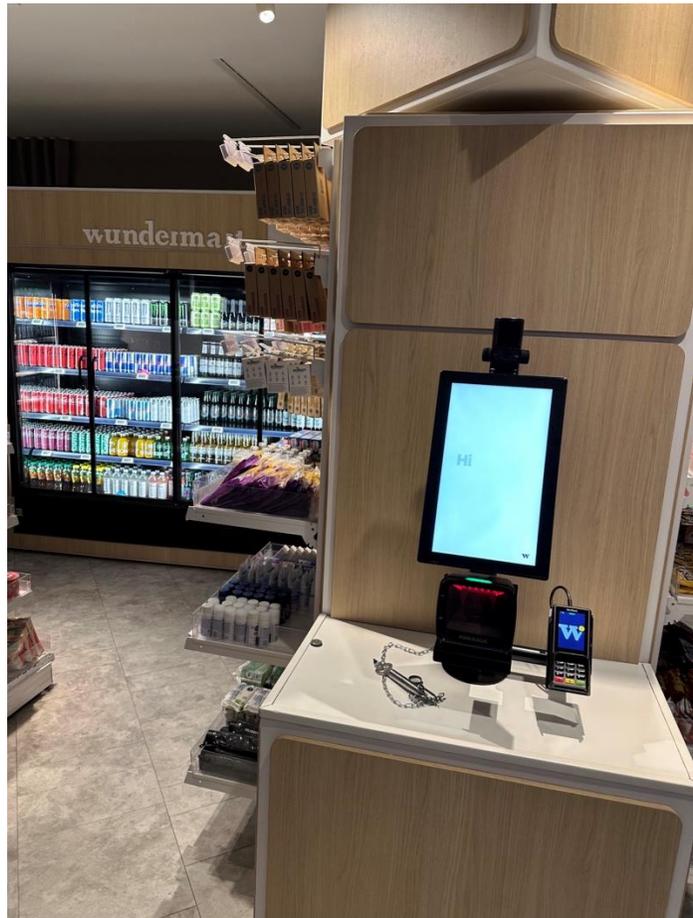
**Verkaufsautomaten können mit verschiedenen Zielen im Hotel eingesetzt werden:**

- Standalone Lösung in Serviced Apartments Bereichen
- "Trust-Bar" in B+B / Garni-Häusern
- Ergänzung zum F&B Angebot im Hotel
- Verkauf von Drogerieartikeln

# Verkaufsautomaten im Hoteleinsatz



# Verkaufsautomaten im Hoteleinsatz



# Merkmale/ Vorteile im täglichen Betrieb

---

- **Ergänzung zum F&B-Angebot:**
  - Ideal für Hotels und Serviced Apartments ohne direkten Zugang zu Supermärkten oder Kiosken.
  - Reduzierter Serviceaufwand und Kosten im Vergleich zur klassischen Minibar.
- **Innovative Funktionen:**
  - Altersverifikation für alkoholische Getränke und Energydrinks über Kreditkarte.
  - Zahlung über Wallet, Kartenzahlung oder Zimmerrechnung, je nach Anbieter.
  - Warenbestand online einsehbar.
  - Ausgabeüberwachung durch Waagen und Kamera.
- **Design und Marketing:**
  - Individuelles Branding im Hoteldesign.
  - Werbung im Hotel zur Verkaufsförderung.

# Erweiterungsmöglichkeiten

---

## Produktvielfalt und Angebotsbündelung

- Kombinationen wie „2für1“-Angebote oder Chips und Bier.
- Integration von Non-Food-Artikeln (z.B. Zahnbürsten, Ladegeräte).
- Happy Hour Angebote

## Herausforderungen

- Klare Warengruppierung für bessere Kundenakzeptanz.
- Auszeichnung von Allergenen und Kontrolle des MHD (Mindesthaltbarkeitsdatum).
- Typische To-Go Meals wie z.B. Sandwiches sind weniger gefragt – Fokus auf attraktive Alternativen.

## Besonderheiten für Serviced Apartments

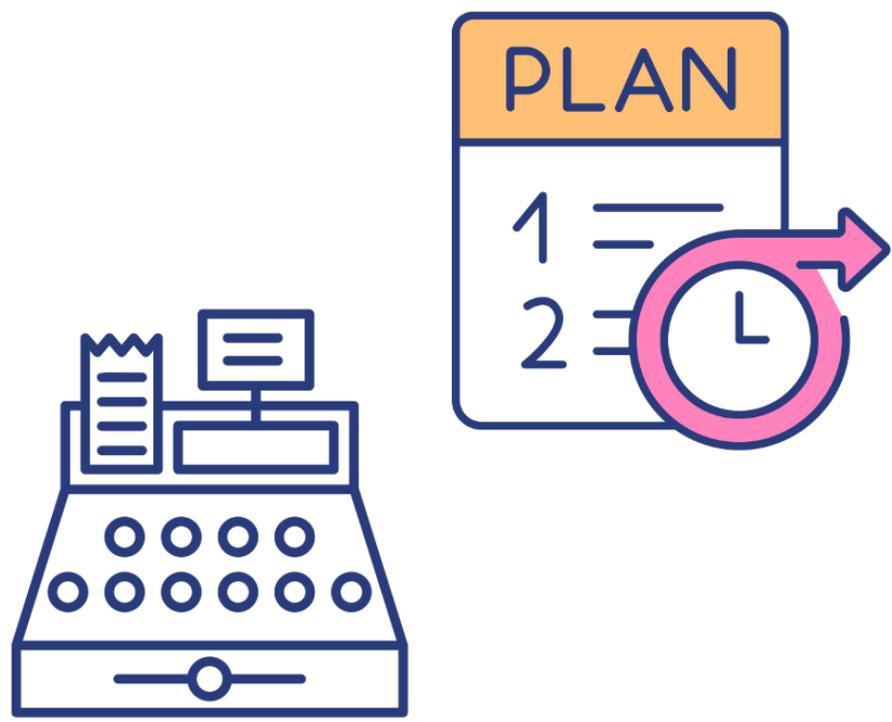
- Erweiterung um einfache Mahlzeiten
- Alternativ fertig Pizza Automaten, Fertigsuppen oder ähnliche Fertiggericht

## Technische Optimierungen

- Option zur Trennung von Klimazonen im Automaten.
- Anbindung an Keycard-System zur Risikominimierung
- Anbindung Warenwirtschaft für reibungslosen Betrieb.

# Warenwirtschaft

---



# Warum Warenwirtschaft wichtig ist

---

- **Kostenkontrolle:** Eine effiziente Warenwirtschaft hilft, die Lebensmittel- und Getränkekosten zu überwachen und zu optimieren, was direkt die Rentabilität beeinflusst.
- **Bestandsmanagement:** Sie verhindert sowohl Überbestände als auch Engpässe, was besonders bei verderblichen Waren wichtig ist.
- **Qualitätssicherung:** Durch systematische Überwachung von Wareneingang und -lagerung wird die gleichbleibende Qualität der angebotenen Speisen und Getränke gewährleistet.
- **Preiskalkulation:** Eine genaue Warenwirtschaft ermöglicht präzise Kalkulationen der Verkaufspreise basierend auf den tatsächlichen Einkaufspreisen.
- **Vermeidung von Verschwendung:** Besonders im Lebensmittelbereich hilft sie, Abfall zu reduzieren und nachhaltigeres Wirtschaften zu fördern.
- **Effiziente Einkaufsprozesse:** Durch Analyse von Verbrauchsdaten können Bestellungen optimiert werden.
- **Controlling und Reporting:** Sie liefert wichtige Kennzahlen für das Management, wie Wareneinsatz oder Food-Cost-Ratio.
- **Compliance:** Eine gute Warenwirtschaft unterstützt die Einhaltung gesetzlicher Vorgaben (z.B. Allergeninformationen, Rückverfolgbarkeit).



# Warenwirtschaft

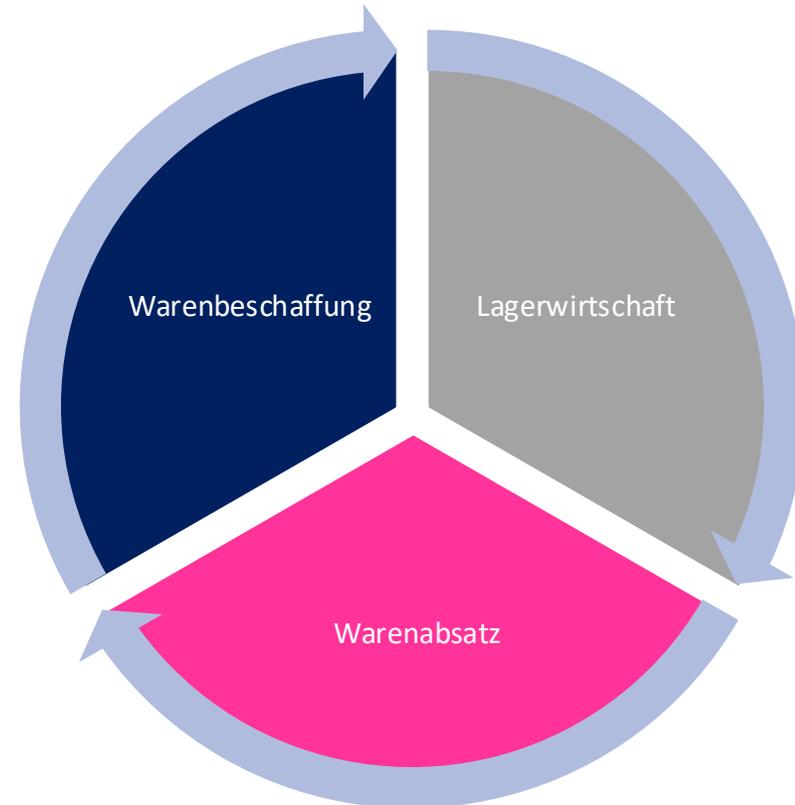
## Aufbau

- Ein Warenwirtschaftssystem ist ein Softwaresystem, bei dem bei einem Geschäftsprozess die Warenströme eines Unternehmens abgebildet werden. Die Kernpunkte des Systems bestehen aus drei Elementen:

## Warenbeschaffung - Lagerwirtschaft - Warenabsatz

- Ein möglicher Standartablauf kann folgendermaßen aussehen:

**Einkauf und Vertrieb - Lager- und Bestandsverwaltung - Logistik und Versand – Faktura (Auftrags-/ Rechnungsschreibung) - Kundenservice - Berichte und Reports**



# Warenwirtschaft – Prozess



# Warenwirtschaft

---

**Die Software kann in unterschiedlichen Bereichen differenziert werden:**

- Offene Warenwirtschaftssysteme = Erfassung Wareneingang/ -ausgang
- Geschlossene Warenwirtschaftssysteme = Erfassung des gesamten Warenflusses, Abdeckung mehrerer Bereiche (wert- und mengenmäßig)
- Integrierte Warenwirtschaftssysteme = Basiert auf dem geschlossenen System, bietet erweiterten Funktionen mit einer Verknüpfung zu unterschiedlichen operativen Einheiten
- Mehrstufige Warenwirtschaftssysteme = Möglichkeit Einzel- und Großhandelsstufen mit den Wechselwirkungen abzubilden

# Warenwirtschaft

---

## Hilfreiche Fragen bei der Anbieterentscheidung

- Gibt es einen Anbieter, der bereits in meiner Branche vertreten ist und typische use cases geläufig sind?
- Ist die Software individualisierbar und anpassungsfähig im Bereich der Funktionen? Könnte ich diese selbst anpassen oder muss ein Spezialist mich dabei unterstützen?
- Kann ich meine Mitarbeiter schnell schulen da die UI/UX innovativ gestaltet ist?
- Gibt es eine Online Academy als Video?
- Welche Sprachenverfügbarkeiten muss ich berücksichtigen?
- Was passiert, wenn das Unternehmen wächst?
- Ist ein Omni-Channel Konzept möglich?
- Welche Schnittstellen brauche ich? Sind meine Partner bereits angebunden?
- Ist es eine Open API Lösung?
- Welche Sicherheitskriterien möchte ich mindestens abdecken?
- Wird die Software als OnPremise oder Cloudprodukt angeboten?
- Wie ist der Support des Anbieters strukturiert?
- Welche Logistikanbieter brauche ich als Schnittstelle?
- Welche Märkte und Währungen benötige ich?



# Warenwirtschaft

---

## Erweiterung

- Enterprise Resource Planning System (ERP) - Steuerung gesamtes Unternehmen (Warenpräsentation online/ offline bis zum erfolgreichen Ankommen beim Kunden, Fokus auf KPIs)
- Hinweis: Trotz des sehr großen Funktionsumfangs ist ein Warenwirtschaftssystem nicht mit einer ERP-Software gleichzusetzen. Denn Letztere bietet neben den Funktionen einer Warenwirtschaft zusätzliche Module, wie z. B. Buchhaltung, CRM und Projektabrechnung, die komplett miteinander vernetzt sind. Ein ERP-System stellt also eine integrierte Unternehmenssoftware dar, die alle Verwaltungsaufgaben und Geschäftsprozesse abdeckt.