

Kassasystemen van de toekomst

27-11-2014 15:00

Door Jenny Keijers

Marketing executive BNLX bij [Viking](#)

Ka-ching! Iedereen kent wel het overbekende geluid van een traditionele kassa. Het staat nog altijd synoniem voor geld verdienen. Toch staat het aloude systeem onder druk. De concurrentie van webwinkels, de vraag om veiligheid en een meer persoonlijke winkelbeleving hebben gezorgd voor innovatieve alternatieven die verder gaan dan een pinapparaat. Hoe ziet de kassa van de toekomst eruit? Een kijkje in de glazen bol.

Offline winkels moeten de klant een zo aangenaam mogelijke ervaring bieden, willen ze effectief concurreren met onlineshops. Vast onderdeel van die klantbeleving is het afrekenproces, een onderdeel waar fysieke winkels wat betreft snelheid en gemak achterlopen op online. Een traditioneel kassasysteem heeft namelijk nogal wat nadelen. Zo is het afrekenen bij een traditionele kassa geen naadloos onderdeel van de shopervaring. De klant moet met al zijn gewenste waar achteraan aansluiten in de rij, niet het meest leuke deel van een winkelbezoek. Bovendien brengt cash, nog altijd vast onderdeel van iedere traditionele kassa, altijd een veiligheidsrisico met zich mee.

Tablets

Moderne kassasystemen kunnen een einde maken aan die aloude nadelen. Veel van de eerste uitvoeringen zijn gebaseerd op een device waar we inmiddels allemaal vertrouwd mee zijn: de tablet. Deze krachtige minicomputers zijn ideaal voor dit doeleinde. Ze zijn uiterst mobiel, beschikken over een mooi presentatiescherm en een internetverbinding.

De tablet maakt kassamedewerkers mobiel, en maakt van servicemedewerkers kassamedewerkers. Niet alleen kunnen zij met een tablet de klant direct en overal in de winkel laten betalen, het apparaat is dankzij de veelzijdigheid ook een presentatie- en informatieapparaat. Het brengt product- en klantinformatie altijd binnen handbereik. Bovendien maken ze de aloude kassadesk overbodig, en dat levert extra winkelruimte op. En eerlijk is eerlijk: met iPads op de werkvloer geeft een winkelier direct een modern en zelfs vooruitstrevend visitekaartje af.

Moderne kassasystemen zijn geen belofte voor een verre toekomst. Momenteel zijn dergelijke systemen al in gebruik. Een bekend voorbeeld is natuurlijk de Apple Store in Amsterdam. Klanten kunnen daar betalen met hun iPhone, een systeem dat Apple veelzeggend '[EasyPay](#)' heeft genoemd. Deze methode laat klanten betalen middels het tegoed op hun Apple-account. Een andere mogelijkheid is via de mobiele pinapparaten die de medewerkers bij zich dragen, feitelijk een iPod Touch met een pinmachine op de rug.

Rebecca Minkoff

Maar het kan nog veel spannender. Een sprekend voorbeeld van een modern, 'connected' kassasysteem vinden we in het New Yorkse filiaal van het Amerikaanse mode- en accessoireshuis [Rebecca Minkoff](#). Betalen maakt daar integraal onderdeel uit van de klantbeleving. De winkel hangt vol interactieve schermen. Deze tonen video's en andere inspirerende content, maar dubbelen ook als groot aanraakscherm. Klanten kunnen via deze schermen producten selecteren. Een sms vertelt ze enkele minuten later dat de items klaarliggen in een pashokje.

Ook deze pashokjes zijn voorzien van interactieve schermen, waarmee de klant winkelmedewerkers eventueel kunnen vragen om andere maten of aanvullende accessoires. De kassa is integraal onderdeel van deze hele ervaring: via de schermen in de pashokjes kunnen klanten hun digitale winkelmand' samenstellen. De betaling

gebeurt vervolgens bij de met tablets uitgeruste medewerkers . Een ouderwets kassadesk is niet aanwezig.

Biometrie

Een andere ontwikkeling is betalen via biometrische technologie. Vingerafdrukken, irisscans of zelfs gezichtsscans als vervanger van betalen met plastic. Een school in de Verenigde Staten heeft een dergelijk systeem al werkend. Leerlingen rekenen daar hun versnaperingen in de kantine af met hun wijsvinger. Dat is nog maar het topje van de ijsberg, het is niet ondenkbaar dat in de nabije toekomst de eerste irisscan-kassa's het levenslicht zien.

De traditionele kassa is nog niet verdwenen uit het toekomstbeeld. Maar het heeft geen zin de ogen te sluiten voor nieuwe systemen, denkwijzen en ontwikkelingen op dit gebied. Technologie maakt zeker voor de retailbranche interessante toepassingen mogelijk om van een 'paying customer' een 'happy customer' maken. De winkelier is aan zet.