



# Kassensysteme: Einsatz und Anforderungen

Ausgewählte Ergebnisse einer Unternehmensbefragung



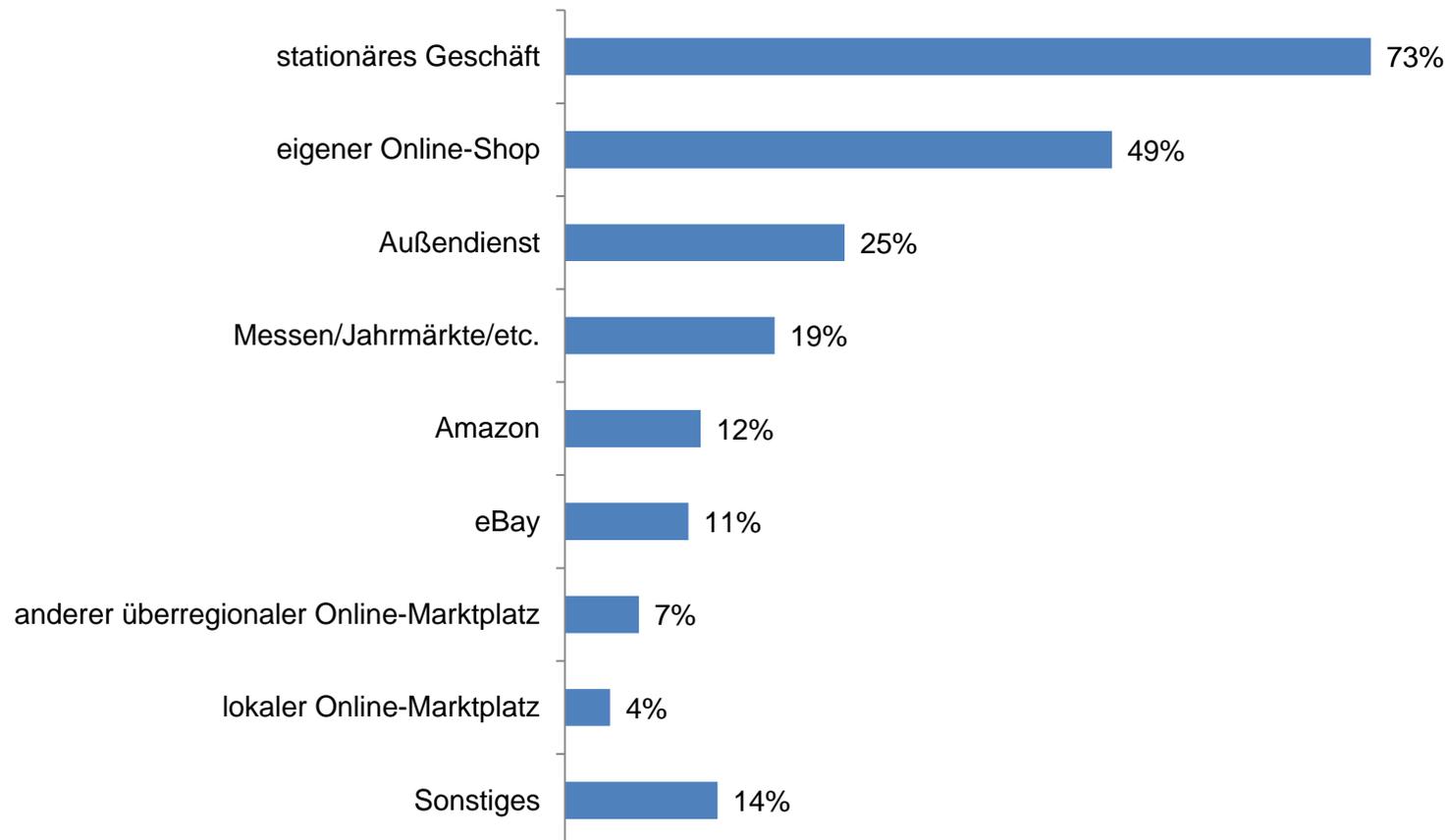
research  
an der Universität  
Regensburg GmbH

## Rahmendaten zur Befragung

- Online-gestützte Befragung unter [www.ibi.de/kassensysteme](http://www.ibi.de/kassensysteme)
- Zielgruppe: alle Unternehmen
- Aufrufe des Fragebogens: 994
- Bearbeitete Fragebögen: 393
- Ausgefüllte und verwertete Fragebögen nach Qualitätssicherungsmaßnahmen (ausreichende Anzahl beantworteter Fragen, angemessene Zeitdauer, Ausschluss mehrfacher Teilnehmer etc.): 290
- Die Gewinnung von Teilnehmern erfolgte einerseits durch direktes Anschreiben von Unternehmen oder per Newsletter, andererseits durch breit angelegte Hinweise auf die Umfrage durch die Veröffentlichung von Pressemitteilungen auf den Websites und in den Newslettern von Medien, Kammern und Verbänden, Dienstleistern und Partnern.
- Angabe der Werte und Teilnehmeranzahl („n“):  
Zur besseren Vergleichbarkeit und intuitiven Verständlichkeit werden die meisten Ergebnisse in relativen Größen (Prozentwerte) aufgeführt. Der Wert „n“ gibt jeweils an, wie viele Teilnehmer die Frage beantwortet haben und stellt den Bezugspunkt für Ergebnisdarstellungen (Prozentwerte) dar. Teilnehmer, die bei einer Frage „Kann ich nicht beantworten“ o.Ä. angeben, zählen nicht zu „n“.
- Alle Prozentwerte sind auf volle Prozent gerundet. Die Summe der Prozentwerte kann daher bei einigen Fragen geringfügig von 100 % abweichen. Die Teilnehmerzahl („n“) sowie die Bedingungen zur Fragestellung werden in der Fußzeile angegeben.

# Der Großteil der Befragten hat ein stationäres Geschäft

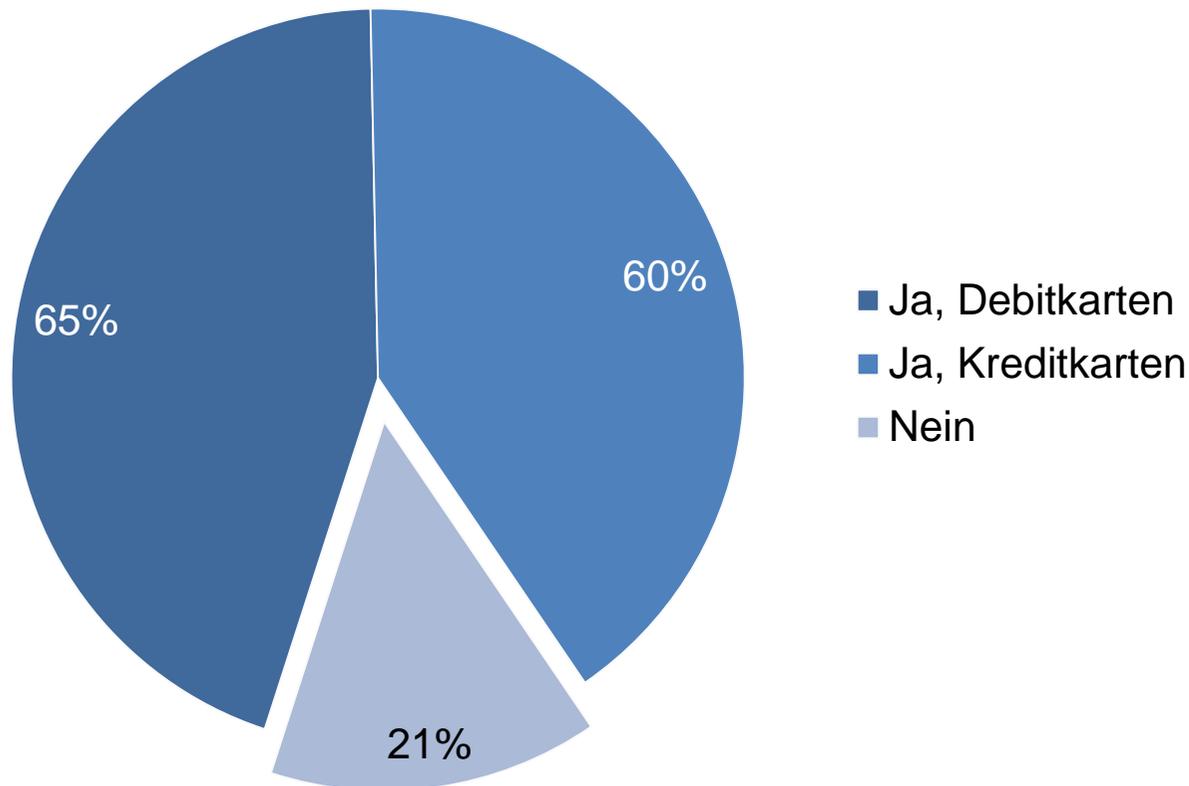
**Über welche Wege bieten Sie Ihre Produkte/Dienstleistungen an?**  
(Mehrfachauswahl möglich)



# Ein Fünftel der Unternehmen akzeptiert keine Karten- zahlungen; die Akzeptanz ist von der Branche abhängig

## Akzeptieren Sie Kartenzahlungen?

(Mehrfachauswahl möglich)



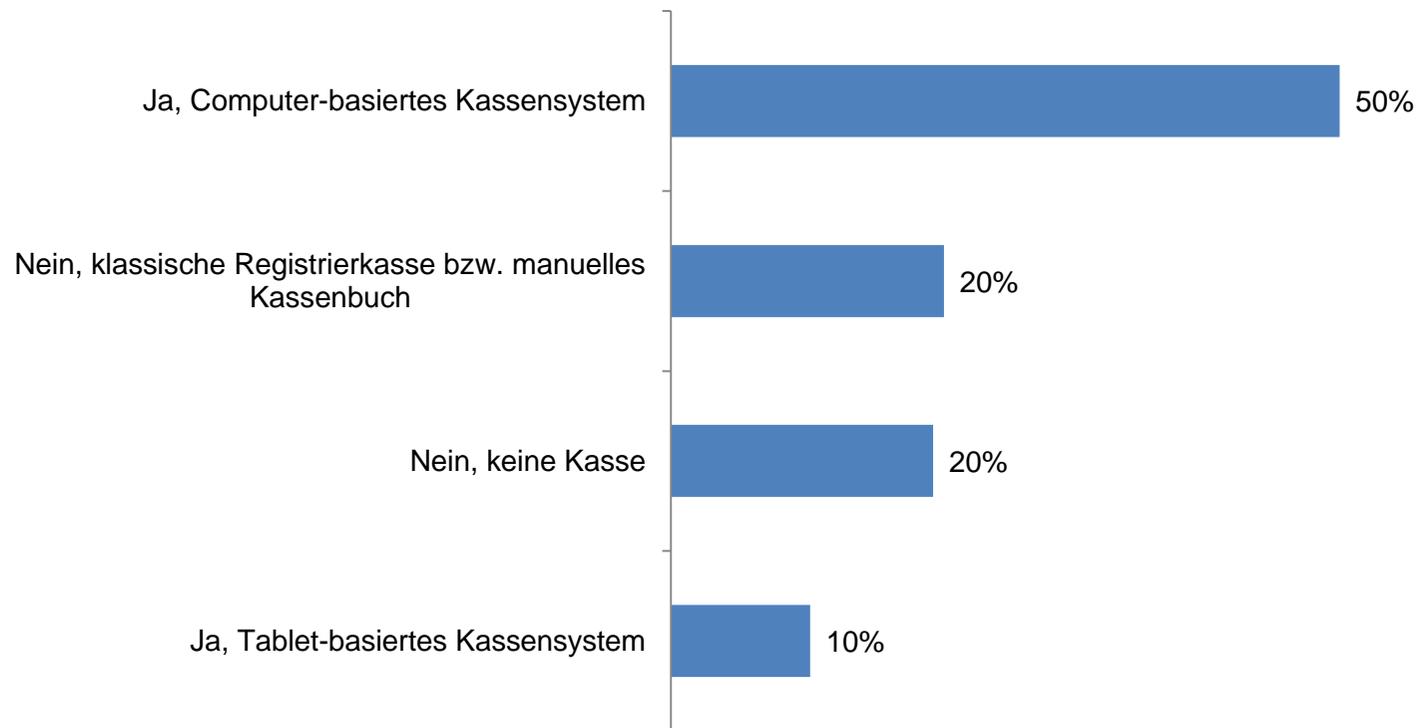
!

Keine Kartenzahlungen akzeptieren:

- 32% in Branche „EDV/Elektronik/Telekommunikation/Fotografie“ (n = 31)
- 10% in Branche „Nahrungs- und Lebensmittel/Getränke“ (n = 29)
- 2% in Branche „Fashion/Textilien/Schuhe/Lingerie“ (n= 44)

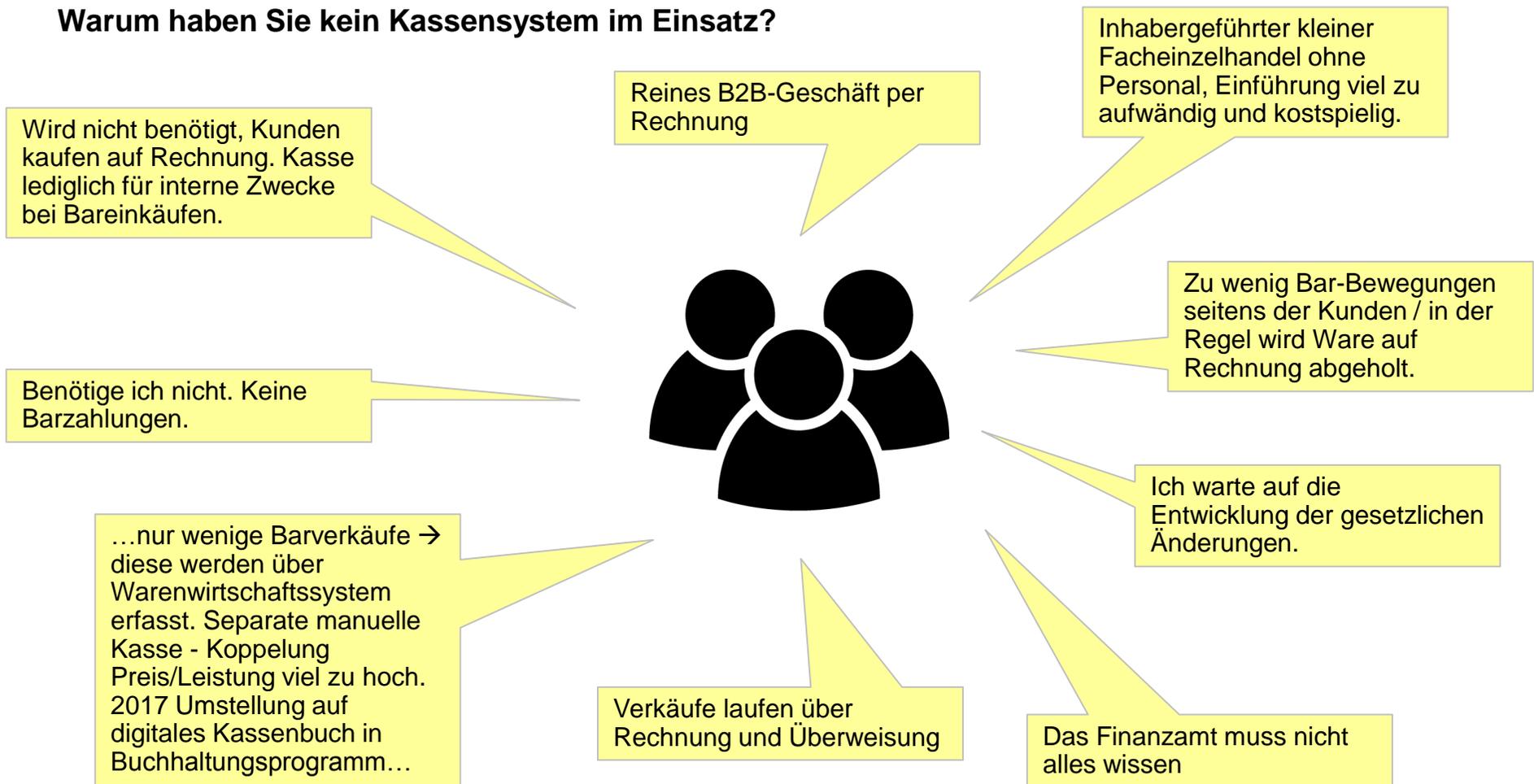
# Rund 40 Prozent haben kein Kassensystem im Einsatz

## Haben Sie ein Kassensystem im Einsatz?



# Ausgewählte O-Töne von Unternehmen ohne Kassensystem

## Warum haben Sie kein Kassensystem im Einsatz?



# Der Markt für Kassensysteme ist sehr heterogen

## Von welchem Anbieter ist Ihr Kassensystem?

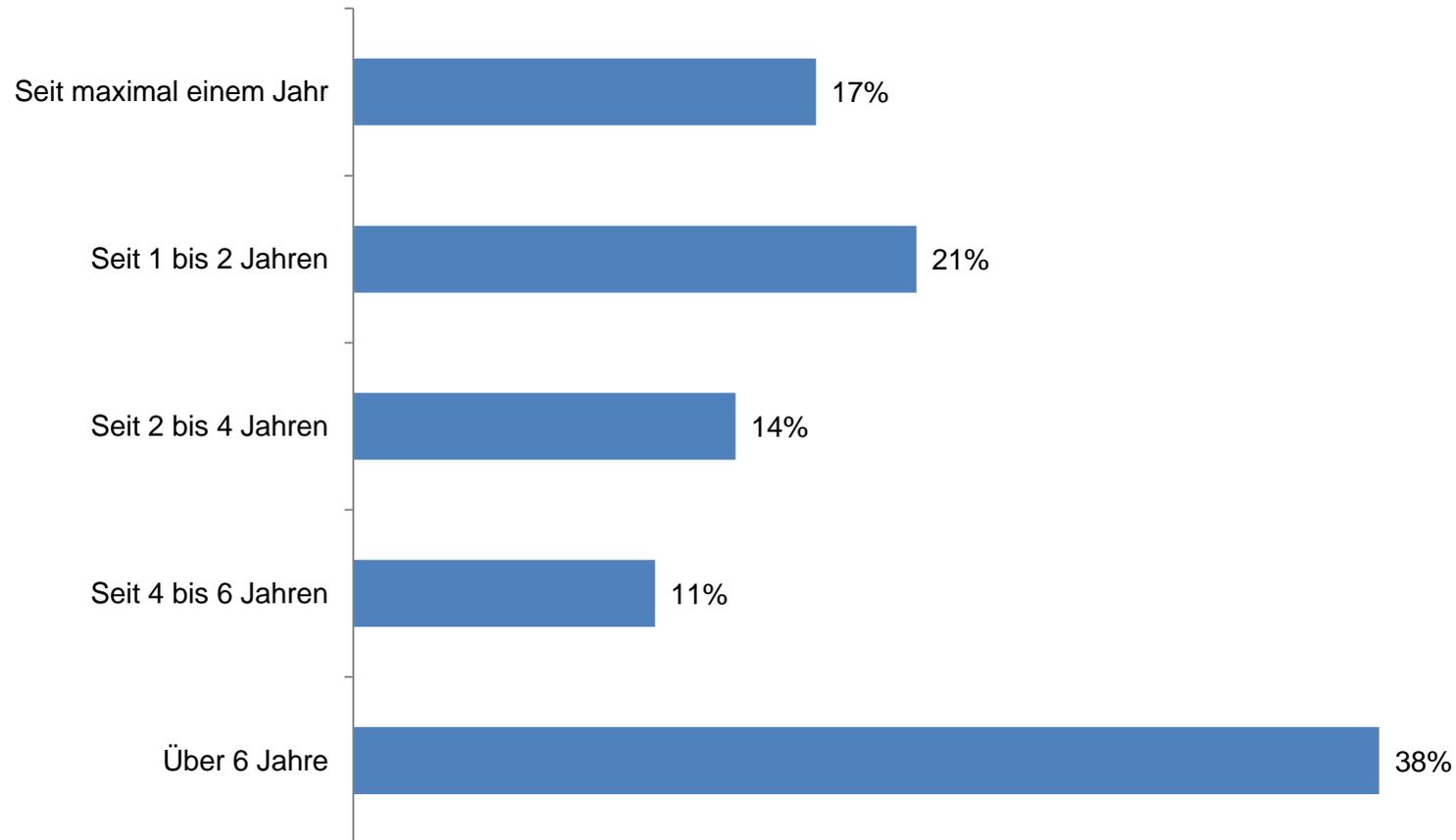
Es gab 59 unterschiedliche Nennungen.

Systeme mit mehr als einer Nennung:

- Eigenentwicklung: 11
- Speedy: 8
- Höltl: 4
- Tillhub: 3
- Bitbakers: 2
- easy: 2
- Futura: 2
- Huth: 2
- Luwosoft: 2
- Orderbird: 2
- Pepperkorn: 2
- Sage: 2

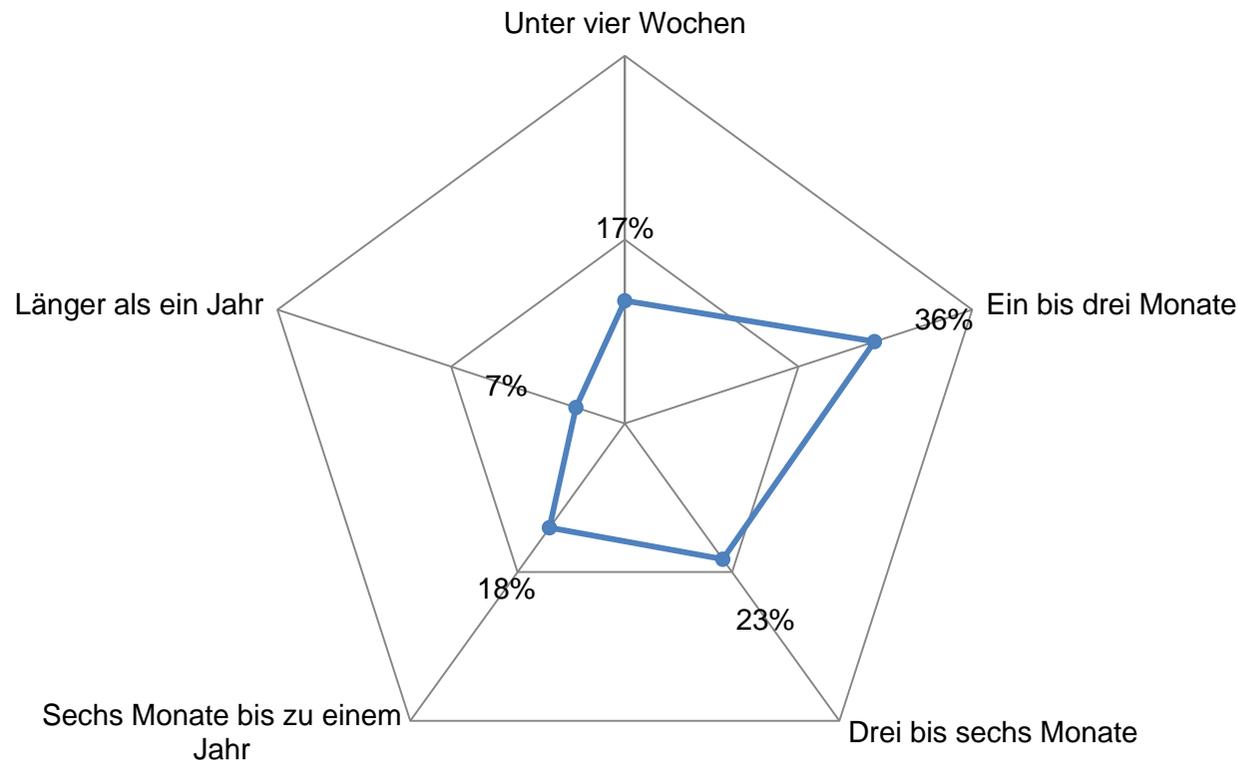
# Fast vier von zehn Unternehmen haben ihr Kassensystem schon seit über sechs Jahren im Einsatz

Wie lange haben Sie dieses Kassensystem schon im Einsatz?



# Bei mehr als der Hälfte der Unternehmen dauert der Auswahl- und Entscheidungsprozess maximal drei Monate

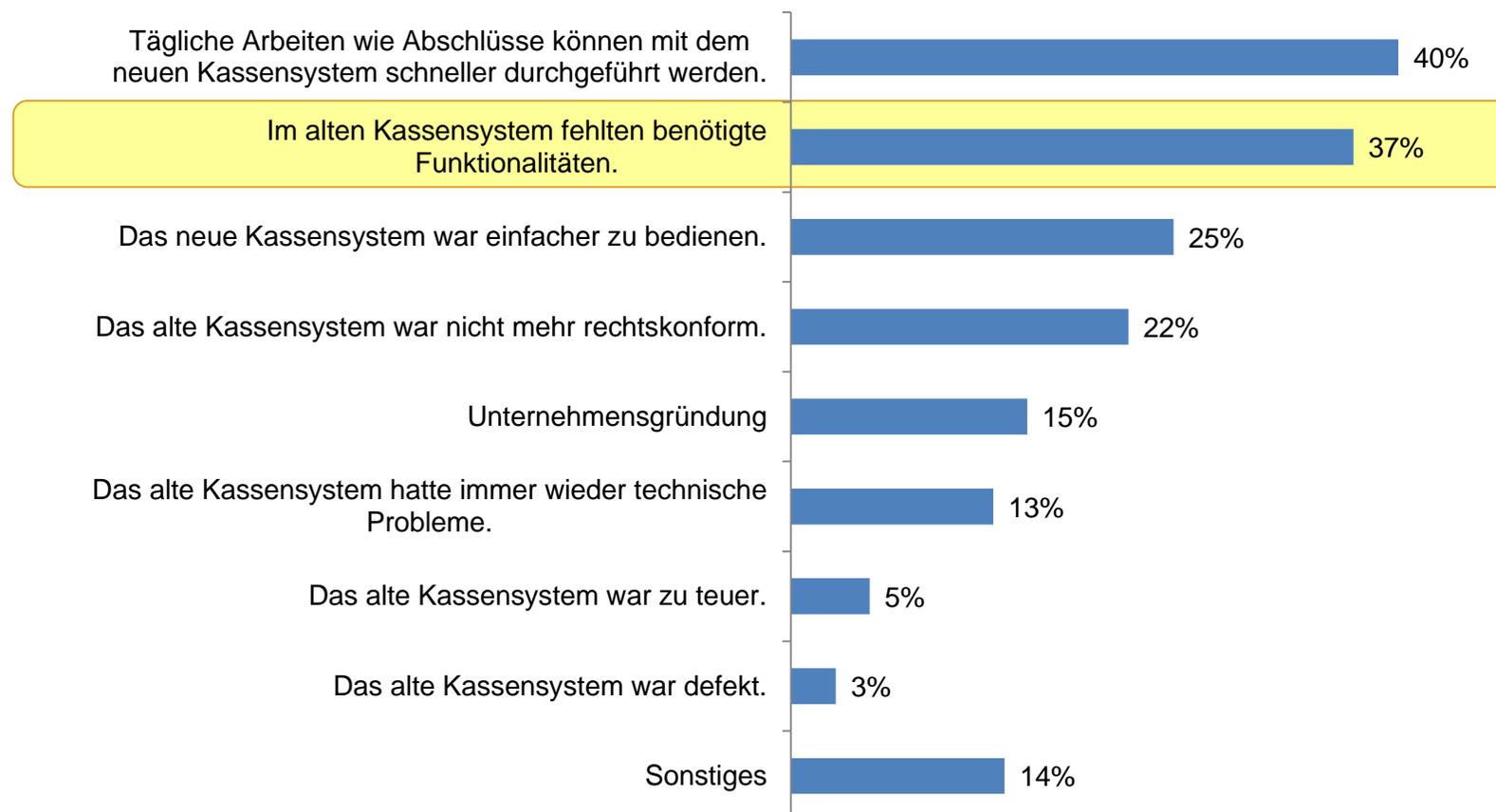
Wie lange hat Ihr Auswahl- und Entscheidungsprozess – von der grundsätzlichen Entscheidung über die Anschaffung Ihres Kassensystems bis zur Installation – gedauert?



# Die Hauptgründe für die Anschaffung des Kassensystems waren der Funktionsumfang und die Performance

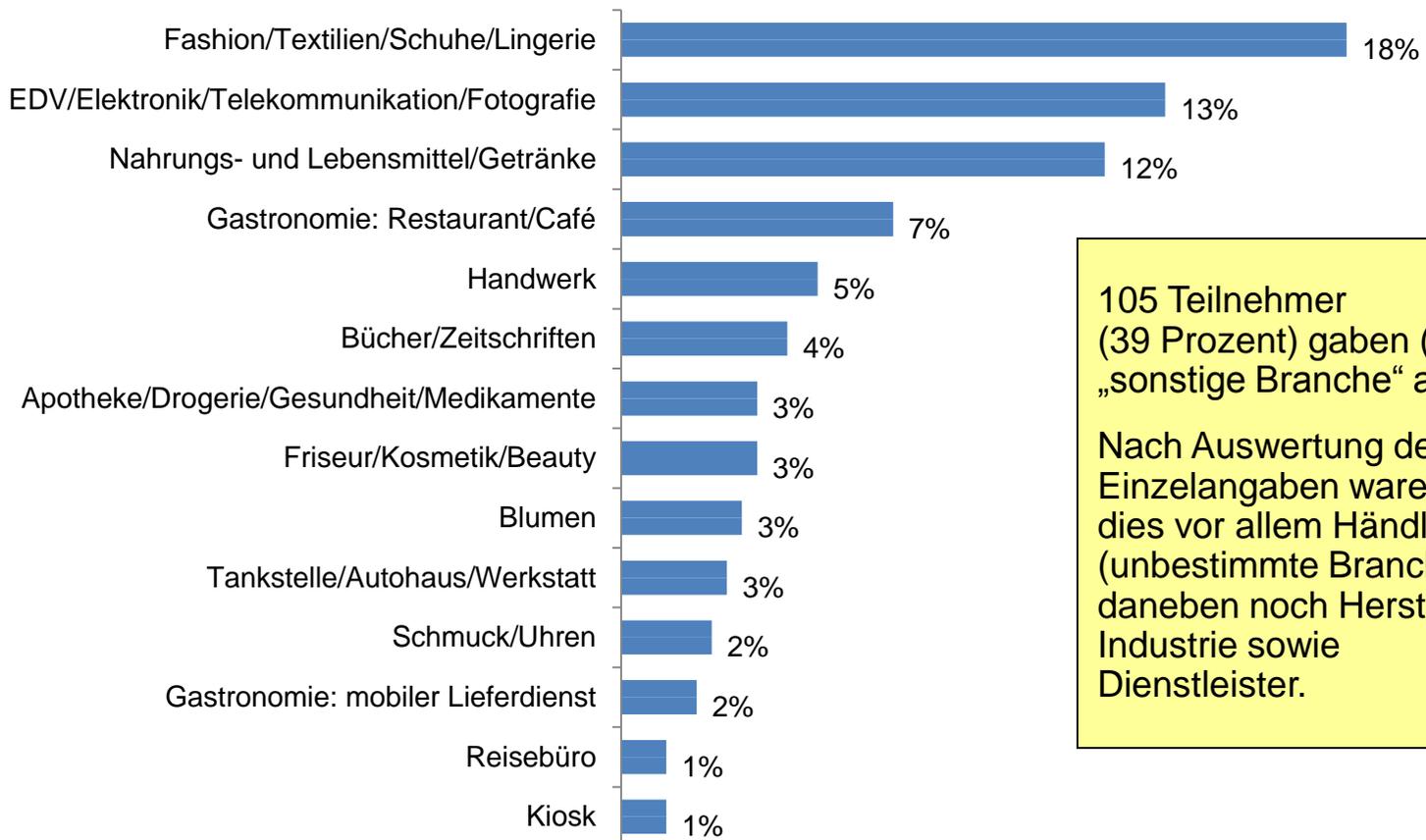
## Aus welchem Grund haben Sie Ihr Kassensystem angeschafft?

(Mehrfachauswahl möglich)



# Branchenverteilung

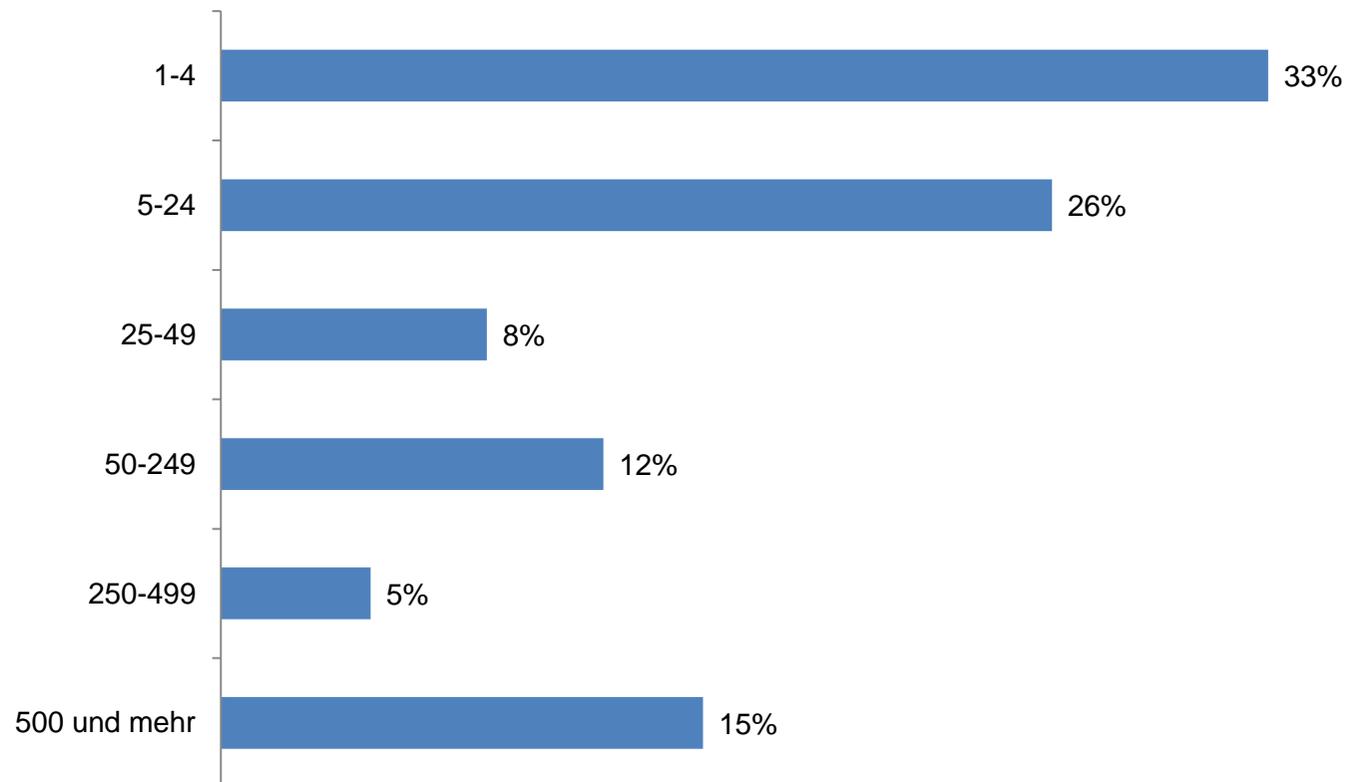
**In welchen Branchen ist Ihr Unternehmen hauptsächlich tätig?**  
(Mehrfachauswahl möglich)



**!**  
105 Teilnehmer (39 Prozent) gaben (auch) „sonstige Branche“ an.  
Nach Auswertung der Einzelangaben waren dies vor allem Händler (unbestimmte Branche), daneben noch Hersteller/Industrie sowie Dienstleister.

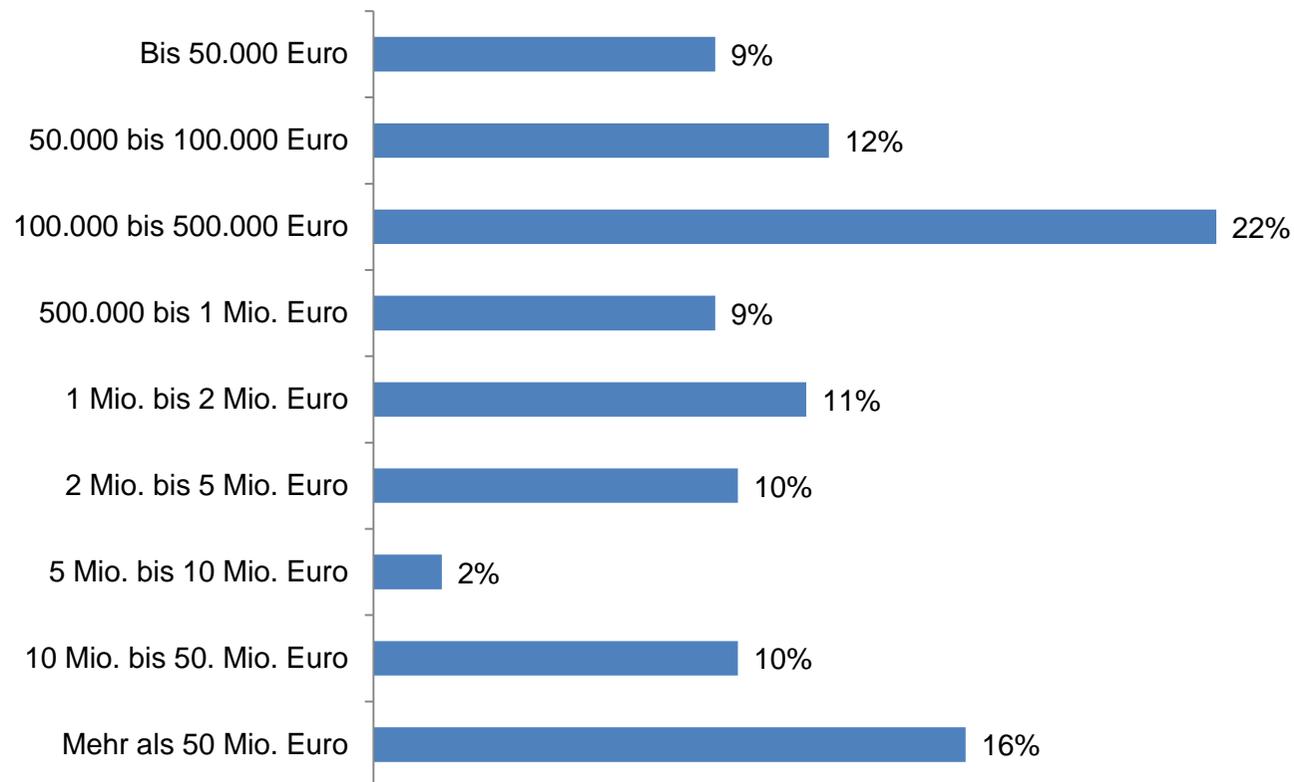
# Mitarbeiterzahlen der teilnehmenden Unternehmen

Wie viele Mitarbeiter beschäftigt Ihr Unternehmen derzeit?



## Umsatzklassen der teilnehmenden Unternehmen

**Zu welcher Umsatzklasse gehört ihr Unternehmen (gesamter Jahresumsatz über alle Vertriebskanäle)?**



## Über ibi research

Seit 1993 bildet ibi research an der Universität Regensburg GmbH eine Brücke zwischen Universität und Praxis. Das Institut betreibt anwendungsorientierte Forschung und Beratung, arbeitet also mit den Methoden der Wissenschaft an den Themen der Praxis, mit klarem Schwerpunkt auf Innovationen und deren Umsetzung.

ibi research konzentriert sich dabei auf die Themenfelder Digitalisierung der Finanzdienstleistungen und des Handels, im E-Business genauso wie im Multikanal und im B2C-Geschäft genauso wie im B2B-Geschäft. Das Forschungsspektrum reicht von der Marktanalyse und Geschäftsmodell-Entwicklung über Prozessgestaltung und Data Analytics bis hin zu Fragen der Governance und Compliance. Zugleich bietet ibi research umfassende Beratungsleistungen zur Umsetzung der Forschungs- und Projektergebnisse an.

**Weitere Informationen: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)**

## Über CCV Deutschland

CCV entwickelt und vertreibt elektronische Bezahlösungen in Deutschland, Benelux und der Schweiz. Mit umfassendem technischen Know-how aus mehr als 20 Jahren Paymententwicklung sind wir der ideale Partner für den Filialeinzelhandel ebenso wie für inhabergeführte Unternehmen, die wir durch unsere markt- und kundennahe Philosophie mit individuellen Lösungen unterstützen.

Innovative und gleichzeitig zuverlässige Bezahl- und Softwarelösungen bilden das Herzstück unserer Organisation: Für den stationären und mobilen Handel, für e- und m-Commerce und den Bereich Self-Service.

Wir ermöglichen sichere und schnelle Zahlungen an jedem Point-of-Interaction und arbeiten gemeinsam mit unseren Partnern stets an Innovationen, die wir mit ganzheitlichem Blick auf die Belange des Handels entwickeln.

Neue Impulse für Ihr Geschäftsleben, einfache Systeme mit vielen Mehrwerten und die langfristige Bindung Ihrer zufriedenen Kunden – das ermöglichen unsere Omni-Channel-Lösungen für Handel, Gewerbe und Dienstleister.

CCV Deutschland ist Teil der internationalen CCV Gruppe mit Hauptsitz in Arnheim (NL).

**Weitere Informationen: [www.ccv-deutschland.de](http://www.ccv-deutschland.de)**

# Impressum

## Kassensysteme: Einsatz und Anforderungen – Ergebnisse einer Unternehmensbefragung

Holger Seidenschwarz, Manuela Paul, Dr. Georg Wittmann

### Befragung, Text, Redaktion und Gestaltung

ibi research an der Universität Regensburg GmbH

### Bilder

© ibi research

© CCV Deutschland

### Herausgeber/Kontakt

ibi research an der Universität Regensburg GmbH, Galgenbergstraße 25, 93053 Regensburg

Telefon: +49 941 943-1901 | E-Mail: [info@ibi.de](mailto:info@ibi.de) | Web: [www.ibi.de](http://www.ibi.de)

## Haftungserklärung

Das Werk mit seinen Inhalten wurde mit größtmöglicher Sorgfalt erstellt und gibt den zum Zeitpunkt der Erstellung aktuellen Stand wieder. Dennoch kann für seine Vollständigkeit und Richtigkeit keine Haftung übernommen werden. Durch die Rundung einiger Umfragewerte kommt es vereinzelt zu von 100 % abweichenden Gesamtsummen.

Interviews und Kommentare Dritter spiegeln deren Meinung wider und entsprechen nicht zwingend der Meinung von ibi research. Fehlerfreiheit, Genauigkeit, Aktualität, Richtigkeit, Wahrheitsgehalt und Vollständigkeit der Ansichten Dritter können seitens ibi research nicht zugesichert werden.

Die Informationen Dritter, auf die Sie möglicherweise über die in diesem Werk enthaltenen Internet-Links und sonstigen Quellenangaben zugreifen, unterliegen nicht dem Einfluss von ibi research. ibi research unterstützt nicht die Nutzung von Internet-Seiten Dritter und Quellen Dritter und gibt keinerlei Gewährleistungen oder Zusagen über Internet-Seiten Dritter oder Quellen Dritter ab.

Die Angaben zu den in diesem Werk genannten Anbietern und deren Lösungen beruhen auf Informationen aus öffentlichen Quellen oder von den Anbietern selbst.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Warenbezeichnungen, Handelsnamen und dergleichen in diesem Werk enthält Namen berechtigt nicht zu der Annahme, dass solche Namen und Marken im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann genutzt werden dürften. Vielmehr handelt es sich häufig um gesetzlich geschützte, eingetragene Warenzeichen, auch wenn sie nicht als solche gekennzeichnet sind. Bei der Schreibweise hat sich ibi research bemüht, sich nach den Schreibweisen der Hersteller zu richten.

Trotz der Vielzahl an Informationen sowie aufgrund einer dem ständigen Wandel unterzogenen Sach- und Rechtslage kann das Werk jedoch keine auf den konkreten Einzelfall bezogene Beratung durch jeweilige fachlich qualifizierte Stellen ersetzen. ibi research empfiehlt deshalb grundsätzlich bei Fragen zu Rechts- und Steuerthemen und rechtsverwandten Aspekten, sich an einen Anwalt oder an eine andere qualifizierte Beratungsstelle zu wenden. Bei Anregungen, Kritik oder Wünschen zu diesem Werk würden wir uns sehr über Ihre Rückmeldung freuen. Schreiben Sie uns an [info@ibi.de](mailto:info@ibi.de) eine E-Mail.