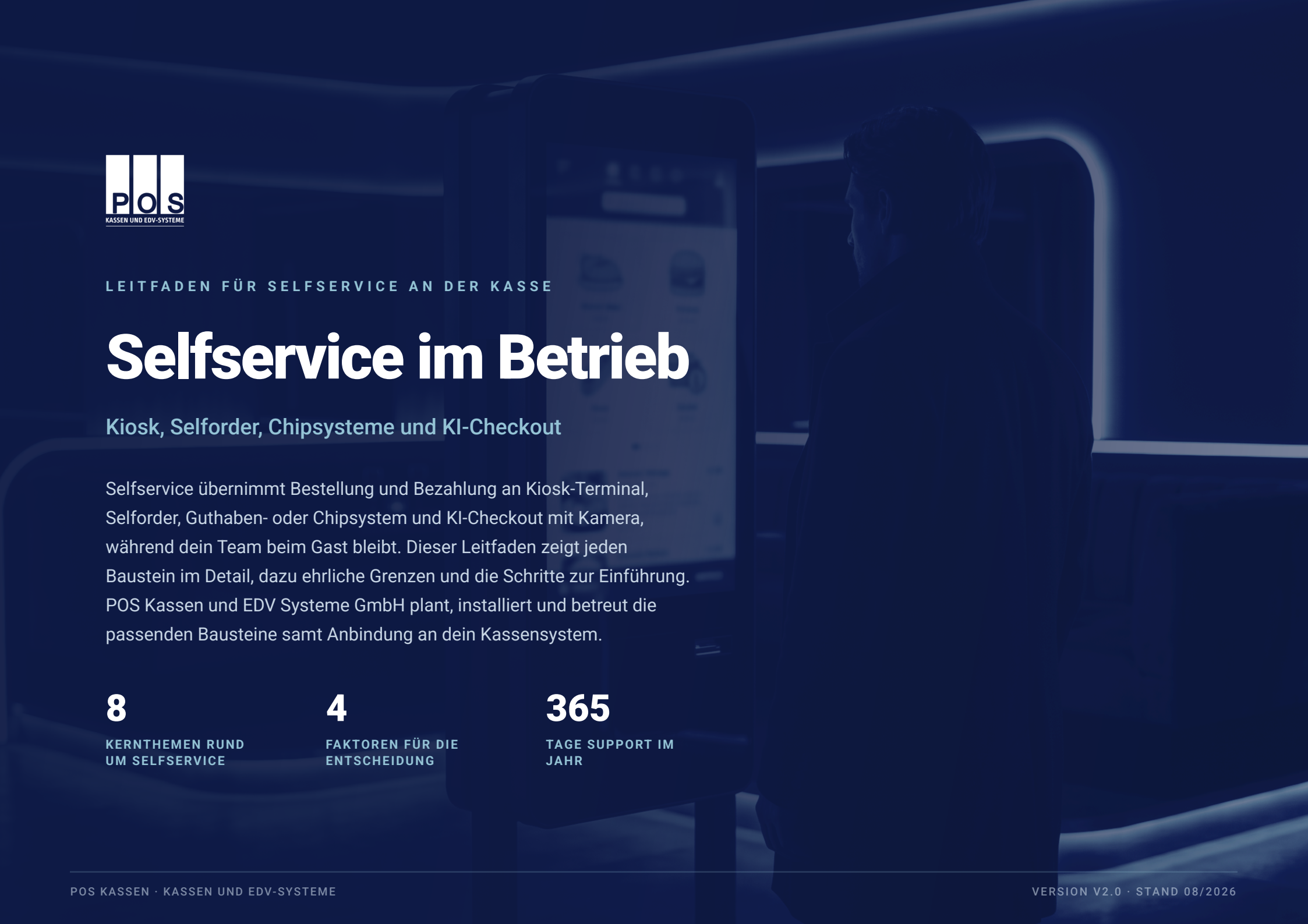


POS
KASSEN UND EDV-SYSTEME

LEITFADEN FÜR SELFSERVICE AN DER KASSE

Selfservice im Betrieb

Kiosk, Selforder, Chipsysteme und KI-Checkout

Selfservice übernimmt Bestellung und Bezahlung an Kiosk-Terminal, Selforder, Guthaben- oder Chipsystem und KI-Checkout mit Kamera, während dein Team beim Gast bleibt. Dieser Leitfaden zeigt jeden Baustein im Detail, dazu ehrliche Grenzen und die Schritte zur Einführung. POS Kassen und EDV Systeme GmbH plant, installiert und betreut die passenden Bausteine samt Anbindung an dein Kassensystem.

8
KERNTHEMEN RUND UM SELFSERVICE

4
FAKTOREN FÜR DIE ENTSCHEIDUNG

365
TAGE SUPPORT IM JAHR

Was Selfservice übernimmt

In drei Minuten liest du, was Selfservice bedeutet, welche Bausteine es gibt und wie jeder davon mit deiner Kasse zusammenspielt. Die folgenden acht Seiten vertiefen jedes Thema einzeln.

Kiosk-Terminal
Bestellterminal im Eingangs- oder Thekenbereich für die direkte Selbstbestellung.

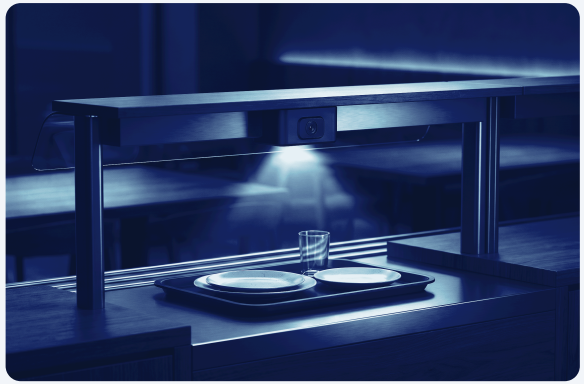
Selforder
Selbstbestellung als Konzept über verschiedene Wege, vom Terminal bis zum Tisch.

Guthaben und Chipsysteme
Bezahlen per Chip am Armband oder per Guthabenkarte, etwa in Bädern.

Visioncheckout
KI-Checkout mit Kamera, erkennt Speisen und Getränke ohne Scannen.

Weigh and Pay
Erweiterung mit Waage für Produkte, die nach Gewicht abgerechnet werden.

Betriebsgastronomie
Selfservice für Betriebsrestaurants, Kantinen und Mensen mit hohem Andrang.



Alle Bausteine im Überblick

BAUSTEIN	WIE BESTELLT ODER BEZAHLT WIRD	WOHIN DIE DATEN LAUFEN
Kiosk-Terminal	Touchscreen im Eingangs- oder Thekenbereich	direkt an Kasse und Küchendisplay
Selforder	verschiedene Bestellwege, je nach Betrieb	an die Kassensoftware, produktneutral
Guthaben- und Chipsysteme	Chip am Armband oder Guthabenkarte	Guthabenkonto in der Kasse
Visioncheckout	Kamera erkennt Artikel ohne Scannen	als Plug-in an die bestehende Kasse
Weigh and Pay	Waage ergänzt die Kamera-Bilderkennung	als Plug-in an die bestehende Kasse

FEST IM BETRIEB VERANKERT

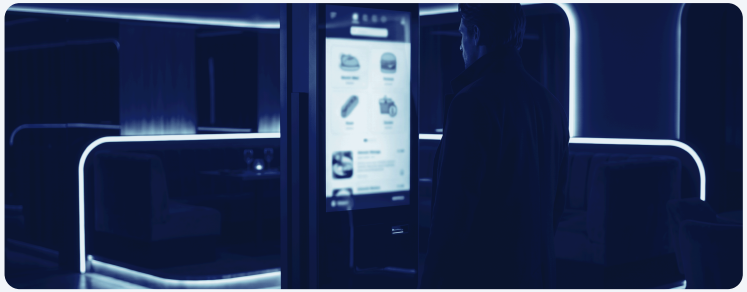
Kiosk-Terminal

Ein Bestellbildschirm im Eingangs- oder Thekenbereich, der Bestellung und Bezahlung direkt an deine Kasse und deine Küche weiterleitet.

Ein Kiosk-Terminal ist ein Bestellbildschirm, an dem dein Gast Speisen, Getränke oder andere Artikel selbst auswählt und die Bestellung direkt auslöst, meist im Eingangs- oder Thekenbereich deines Betriebs. Anders als ein Smartphone, das dem Gast gehört, steht das Terminal fix bei dir vor Ort und ist Teil deiner Kasseneinrichtung. Es besteht aus einem Touchscreen mit deiner Speise- oder Artikelkarte, einer Anbindung an dein Zahlungsterminal und einer Verbindung zu deiner Kassensoftware.

STANDORT	AUFBAU	TYPISCHER EINSATZ
Eingangsbereich	freistehendes Terminal mit eigenem Standfuß	erste Anlaufstelle direkt beim Betreten
Thekenbereich	kompaktes Terminal als Aufsatz auf der Theke	Bestellung neben dem gewohnten Personal

Der Ablauf am Terminal ist bewusst einfach gehalten: Kategorie wählen, Artikel antippen, Bestellung prüfen, direkt bezahlen, Bestätigung erhalten. Wichtiger als jede Technik ist eine übersichtliche Kartenstruktur, große Schaltflächen und eine robuste, leicht zu reinigende Oberfläche, denn ein Kiosk-Terminal wird über den Tag von vielen unterschiedlichen Gästen berührt. Jede Bestellung landet direkt in deiner Kassensoftware und wird dort genauso verarbeitet wie eine Bestellung, die dein Team eingibt, inklusive automatischer Weiterleitung an ein digitales Küchendisplay, sofern vorhanden. Besonders bewährt hat sich ein Kiosk-Terminal in Betrieben mit hohem Andrang zu festen Zeiten, etwa in Betriebsrestaurants oder Kantinen.



Auf einen Blick

- Touchscreen mit direkter Anbindung an Kasse und Küche
- Große Schaltflächen, robuste und leicht zu reinigende Oberfläche
- Bei Ausfall stellt POS Kassen ein kostenloses Leihgerät bereit

BESTELLUNG OHNE UMWEG

Selforder am Tisch und am Terminal

Selforder ist das übergeordnete Konzept: Dein Gast löst seine Bestellung selbst aus, ob am Terminal, am eigenen Tisch oder an einer anderen Stelle im Betrieb.

Selforder beschreibt, dass eine Bestellung ohne den Umweg über eine mündliche Aufnahme durch dein Personal direkt in die Kasse gelangt, unabhängig davon, an welcher Stelle im Betrieb dein Gast sie auslöst. Ein eigenes Self-Ordering-Modul in der Kassensoftware bildet dafür die Grundlage, produktneutral und unabhängig vom gewählten Weg. Der bekannteste Weg ist das Kiosk-Terminal, das fest im Eingangs- oder Thekenbereich steht. Daneben gibt es Selforder am Tisch, bei dem der Gast sein eigenes Smartphone nutzt, meist über eine Bestellung per QR-Code.

MERKMAL	NUTZEN FÜR DEN GAST	NUTZEN FÜR DEN BETRIEB
Eigenes Tempo	Karte in Ruhe durchsehen, ohne Wartezeit	weniger Rückfragen an der Ausgabe
Direkte Weiterleitung	keine doppelte Wartezeit bis zur Aufnahme	Bestellung ohne Übertragungsfehler
Zusatzangebote am Bildschirm	einfache Ergänzung der eigenen Bestellung	höherer Bon-Wert je Bestellung

Welcher Weg zu deinem Betrieb passt, hängt weniger von der Technik als von deinen Tischen, deiner Theke und deinem Publikum ab. Häufig ergänzen sich beide Wege, etwa ein Terminal am Eingang für Laufkundschaft und eine Bestellung am Tisch für Gäste, die länger bleiben. Unabhängig vom gewählten Weg pflegst du deine Speise- oder Artikelkarte an einer zentralen Stelle in der Kassensoftware, jede Änderung wirkt sich sofort auf alle Selforder-Wege aus. Bei Rückfragen zu Zutaten oder besonderen Wünschen bleibt die persönliche Ansprache trotzdem wichtig, Selforder ersetzt sie nicht, sondern ergänzt sie genau dort, wo reine Bestellaufnahme viel Zeit kostet.



Zwei Wege, ein Ziel

- Kiosk-Terminal am Eingang oder an der Theke
- Bestellung am Tisch per QR-Code über das eigene Smartphone
- Beide Wege laufen in derselben Kassensoftware zusammen

BEZAHLEN OHNE BARGELD

Guthaben- und Chipsysteme

Mit einem Chip-Armband oder einer Guthabenkarte bezahlen deine Gäste kontaktlos an mehreren Stellen im Betrieb, ganz ohne Bargeld an jeder Kasse.

Guthaben- und Chipsysteme sind kontaktlose Bezahlwege, bei denen Gäste vorab ein Guthaben aufladen und dieses anschließend per Chip-Armband oder Guthabenkarte an mehreren Verkaufsstellen einlösen. Das Chip-Armband trägt der Gast am Handgelenk und nutzt es oft zugleich als Schlüssel für Spind und Zutritt. Die Guthabenkarte arbeitet nach demselben Prinzip, eignet sich aber besonders dort, wo Gäste kein Armband tragen möchten oder wo die Karte zusätzlich als Eintritts- oder Mitgliedsausweis dient. Sobald ein Gast auflädt, verbucht das System den Betrag als Guthaben, jede Zahlung an einer Verkaufsstelle zieht diesen Betrag automatisch ab und meldet den Umsatz an dein Kassensystem zurück.

MERKMAL	CHIP-ARMBAND	GUTHABENKARTE
Trageform	am Handgelenk	in der Tasche oder am Band
Zusatzfunktion	teils Spind- und Zutrittsschlüssel	teils Eintritts- oder Mitgliedsausweis
Typischer Einsatzort	Bäder und Freizeitanlagen	Bäder, Freizeitanlagen und Vereinsfeste

Guthaben- und Chipsysteme sind in Bädern und Freizeitanlagen im dokumentierten Einsatz, wo Gäste über einen ganzen Aufenthalt hinweg an mehreren Stellen bezahlen, etwa am Kiosk, an der Sauna oder am Verleih. Auch bei Vereinsfesten eignet sich ein Guthabensystem, weil dort meist mehrere Ausschankstellen gleichzeitig laufen und ein zentrales Guthaben die Abrechnung am Ende der Veranstaltung deutlich vereinfacht. Ein verlorenes Chip-Armband oder eine verlorene Guthabenkarte lässt sich sperren, damit das restliche Guthaben geschützt bleibt.



Typische Einsatzorte

- Bäder und Freizeitanlagen mit mehreren Verkaufsstellen
- Vereinsfeste mit mehreren Ausschankstellen
- POS Kassen bindet das System an deine bestehende Kasse an

KI-CHECKOUT MIT KAMERA

Visioncheckout: Bilderkennung an der Kasse

Visioncheckout erkennt Speisen und Getränke per Kamera und bucht sie automatisch in deine Kasse, ganz ohne Scannen.

Visioncheckout ist ein KI-Checkout-System, das Speisen und Getränke per Kamera-Bilderkennung erkennt und automatisch in die Kasse bucht. Statt jeden Artikel einzeln zu scannen, stellt der Gast sein Tablett vor die Kamera, und das System ordnet jedes erkannte Produkt automatisch dem passenden Artikel zu. Visioncheckout ist als Plug-in konzipiert und lässt sich an bestehende Kassensysteme anbinden, eine komplette Ablöse ist nicht nötig. Neue Artikel lernst du per Foto ein, ändert sich dein Sortiment, passt du die Erkennung ohne großen Aufwand selbst an.

MERKMAL	WERT
Erkennung	Kamera-Bilderkennung ohne Scannen
Kamera-Einheit	laut Hersteller rund 6 mal 16 Zentimeter, nur Strom und Internet nötig
Anbindung	Plug-in an bestehende Kassensysteme
Artikel einlernen	per Foto
Gewichtsbasierte Abrechnung	mit Weigh and Pay und einer zusätzlichen Waage
Live-Auswertung	mit dem Zusatzmodul visionanalytics

Das Zusatzmodul visionanalytics wertet die erfassten Daten laufend aus, etwa welche Artikel zu welcher Uhrzeit besonders gefragt sind. Laut Hersteller eignet sich Visioncheckout besonders für Betriebsrestaurants und Kantinen, Hochschul-Mensen, Spitalsgastronomie und Catering, also für Betriebe mit hoher Taktung und wechselndem Sortiment. POS Kassen berät zur passenden Kamera-Positionierung, übernimmt die Anbindung an dein Kassensystem und schult dein Team im Umgang mit Visioncheckout.



rund 8 Monate

Amortisation bei einem durchschnittlichen Betriebsrestaurant

laut Hersteller

rund 8 Wochen

Rollout von der Einrichtung bis zum laufenden Betrieb

laut Hersteller

ERWEITERUNG FÜR DIE WAAGE

Weigh and Pay

Weigh and Pay ergänzt die Kamera-Bilderkennung von Visioncheckout um eine Waage, für Produkte, die nach Gewicht statt nach Stück abgerechnet werden.

Weigh and Pay ist die Erweiterung von Visioncheckout für die gewichtsbasierte Abrechnung: Eine Waage ergänzt die Kamera-Bilderkennung und berechnet den Preis von Produkten, die nicht stückweise, sondern nach Gewicht verkauft werden. Damit richtet sich Weigh and Pay gezielt an Bereiche, in denen sich Gäste ihr Tablett selbst zusammenstellen, etwa an einem Buffet oder an einer Salatbar. An einer gewöhnlichen Kasse mit Bilderkennung zählt die Kamera einzelne Artikel und bucht sie stückweise. Bei Produkten, die lose zusammengestellt werden, etwa Salat, Beilagen oder Gebäck, lässt sich eine Stückzahl aber kaum sinnvoll festlegen, deshalb misst hier eine Waage das tatsächliche Gewicht.

MERKMAL	WERT
Grundlage	Erweiterung von Visioncheckout
Erkennung	Kamera-Bilderkennung plus Waage
Abrechnung	nach Gewicht statt nach Stückzahl
Typische Einsatzorte	Buffet, Salatbar, Kantine
Artikel einlernen	per Foto, Kilopreis wird hinterlegt

Der Gast stellt sein Tablett wie gewohnt vor die Kamera-Einheit. Für Artikel, die per Stück abgerechnet werden, erkennt die Kamera das Produkt wie an einem normalen Visioncheckout-Platz, für Artikel auf der Waage ermittelt Weigh and Pay zusätzlich das Gewicht und berechnet den Preis anhand des hinterlegten Kilopreises. Beide Werte fließen automatisch in eine gemeinsame Buchung in deiner Kasse. Verkaufst du überwiegend Artikel, die sich einfach stückweise erfassen lassen, bringt eine zusätzliche Waage meist keinen Mehrwert, das bespricht POS Kassen ehrlich mit dir.



Passt gut zu

- Buffet und Salatbar mit selbst zusammengestellten Portionen
- Kantinen mit wechselndem Angebot nach Gewicht
- POS Kassen hinterlegt den Kilopreis beim Einlernen

Selfservice im Betriebsrestaurant und in der Kantine

In Betriebsrestaurants, Kantinen und Mensen konzentriert sich der Andrang meist auf ein enges Zeitfenster rund um die Mittagszeit, Selfservice verteilt den Bezahlvorgang auf mehrere Stellen.

Trifft ein Großteil der Gäste gleichzeitig auf wenige Kassen, entstehen Warteschlangen, die Pausenzeiten verkürzen. Statt dass jeder Gast an einer einzigen Kasse ansteht, übernehmen mehrere Kiosk-Terminals oder Selforder-Stationen gleichzeitig den Bezahlvorgang, dadurch sinkt die durchschnittliche Wartezeit spürbar, auch wenn die Gesamtzahl der Gäste gleich bleibt. Übernehmen Terminals den reinen Bezahlvorgang, kann sich dein Team stärker auf Essensausgabe, Nachschub und Beratung konzentrieren, statt an der Kasse zu stehen, was gerade bei angespannter Personalsituation spürbar hilft.

HERAUSFORDERUNG	LÖSUNG	NUTZEN FÜR DEIN BETRIEBSRESTAURANT
Warteschlangen zur Mittagszeit	mehrere Kiosk-Terminals oder Selforder-Stationen	kürzere Wartezeit im selben Zeitfenster
Angespannter Personaleinsatz	Selbstbedienung statt Personal an jeder Kasse	Team konzentriert sich auf Ausgabe und Beratung
Tägliche Abrechnung der Mitarbeitenden	Guthaben- oder Chipsystem je Mitarbeitendem	einfache, zentrale Auswertung

Kontaktloses Bezahlen per Chip, Karte oder Bilderkennung ohne Scannen reduziert außerdem die Berührung von Oberflächen, die viele Hände gemeinsam nutzen. Für Betriebsrestaurants und Kantinen kombiniert POS Kassen üblicherweise mehrere Bausteine: ein Kiosk-Terminal an der Essensausgabe, Selforder am Tisch und am Terminal für die Bestellung sowie Guthaben- und Chipsysteme für die tägliche Abrechnung deiner Mitarbeitenden. Selfservice eignet sich für Betriebsrestaurants, Kantinen und Mensen mit regelmäßig hoher Taktung, unabhängig davon, ob dein Betrieb selbst kocht oder Speisen anliefern lässt.



Typische Kombination

- Kiosk-Terminal an der Essensausgabe
- Guthaben- oder Chipsystem für Mitarbeitende
- Visioncheckout für Speisen ohne Scannen

EHRLICHE EINSCHÄTZUNG

Wann sich Selfservice lohnt

Ob sich Selfservice für deinen Betrieb lohnt, hängt vor allem von vier Faktoren ab: Frequenz, Sortiment, Personallage und Platz.

Je klarer diese vier Punkte für deinen Betrieb beantwortet sind, desto sicherer lässt sich einschätzen, ob ein Kiosk-Terminal, ein Selforder-System oder ein Chipsystem tatsächlich Entlastung bringt. POS Kassen bespricht diese Faktoren direkt an deinem Standort mit dir, statt pauschale Aussagen zu treffen, die an deinem Alltag vorbeigehen.

FAKTOR	SPRICHT FÜR SELFSERVICE	SPRICHT EHER DAGEGEN
Frequenz	Hohe oder stark schwankende Frequenz mit Stoßzeiten	Durchgehend sehr geringe Frequenz
Sortiment	Übersichtliches, leicht verständliches Angebot	Stark beratungsintensives, individuelles Angebot
Personallage	Angespannte Personallage, Team soll entlastet werden	Ausreichend Personal für persönliche Bedienung
Platz	Ausreichend Fläche für Terminal und Warteschlange	Sehr beengte Fläche ohne Platz für ein Terminal

Die passende Lösung findest du am zuverlässigsten im persönlichen Gespräch mit POS Kassen, nicht anhand einer allgemeinen Checkliste, denn jeder Betrieb hat andere Laufwege, ein anderes Publikum und ein anderes Sortiment.

Wo Selfservice an Grenzen stößt

- ✓ Beratungsintensive Sortimente: Wo Gäste vor der Bestellung Fragen zu Zutaten oder Kombinationen haben, ersetzt ein Terminal das persönliche Gespräch nicht vollständig.
- ✓ Sehr kleine Frequenz: Bei durchgehend sehr geringem Gästeaufkommen rechnet sich ein zusätzliches Terminal oft weniger, als viele erwarten.
- ✓ Publikum ohne Selbstbedienungs-Affinität: Nicht jede Zielgruppe bedient sich gerne selbst an einem Terminal, dann bleibt die klassische Bedienung die bessere Wahl.

Diese Grenzen sprechen wir bei jeder Beratung offen an, statt dir ein System aufzureden, das an deinem Alltag vorbeigeht. Oft eignet sich auch eine Teillösung: Selfservice für Standardartikel, persönliche Beratung für den Rest deines Sortiments.

SCHRITT FÜR SCHRITT ZUM START

Einführung eines KI-Checkouts

Die Einführung eines KI-Checkouts bedeutet, dass eine Kamera-Bilderkennung wie Visioncheckout Teil deines gewohnten Kassenablaufs wird, statt eine zusätzliche Insellösung zu sein.

Für dein Team ändert sich vor allem der Ablauf an der Ausgabe, nicht das gesamte Kassensystem, denn der KI-Checkout wird als Plug-in an deine bestehende Kasse angebunden. Am Anfang steht eine Beratung vor Ort, bei der POS Kassen dein Sortiment, deine Taktung und die räumlichen Gegebenheiten an deiner Ausgabe kennenlernt.

1. **Beratung. POS Kassen lernt Sortiment, Taktung und Räume kennen, daraus ergibt sich die passende Platzierung von Kamera und gegebenenfalls Waage.**
2. **Anbindung. Der KI-Checkout wird als Plug-in an deine bestehende Kasse angebunden, ein Austausch deiner Kasse ist nicht nötig.**
3. **Artikel einlernen. Jedes Produkt wird per Foto hinterlegt, bei gewichtsbasierten Artikeln ergänzt du den passenden Kilopreis.**
4. **Testphase. Die Erkennung wird im Praxisbetrieb geprüft, Lücken fallen so auf, bevor der KI-Checkout im vollen Alltag läuft.**
5. **Schulung. Dein Team lernt Umgang und Korrektur, damit es dem System vertraut und im Zweifel schnell selbst eingreift.**

ROLLE	AUFGABE WÄHREND DER EINFÜHRUNG
POS Kassen	Beratung vor Ort, Anbindung an die Kasse, Einrichtung von Kamera und Waage
Dein Team	Artikel per Foto einlernen, Testphase begleiten, im Alltag korrigieren

Worauf es ankommt

- ✓ Wie lange die Einführung dauert, hängt von deinem Sortiment, deiner Ausgabe und der Zahl deiner Artikel ab.
- ✓ Feste Zusagen dazu macht POS Kassen erst nach der Beratung vor Ort, nicht pauschal im Voraus.
- ✓ Lässt sich Weigh and Pay direkt mit einführen, sofern du Produkte nach Gewicht abrechnest, wird das gleich mitgeplant.

Nach dem Start begleitet dich POS Kassen mit dem 365-Tage-Support aus Hotline, Fernwartung und Vor-Ort-Service weiter, falls an Kamera oder Kasse einmal etwas nicht funktioniert. Fällt ein Gerät aus, stellt POS Kassen ein kostenloses Leihgerät bereit, damit dein Betrieb ohne größere Unterbrechung weiterläuft.

FRAGEN UND ANTWORTEN

Häufige Fragen zu Selfservice

Kompakte Antworten auf die Fragen, die Unternehmerinnen und Unternehmer vor einem Selfservice-Projekt am häufigsten stellen.

Wie wird die Hygiene an einem Selfservice-Terminal sichergestellt?

Ein Selfservice-Terminal lässt sich wie jede andere Kontaktfläche im Betrieb regelmäßig reinigen und desinfizieren. An der Zubereitung und Ausgabe von Speisen und Getränken ändert sich dadurch nichts, diese bleibt vollständig in der Hand deines Personals.

Wie gut nehmen Gäste ein Selfservice-Terminal an?

In der Praxis nehmen Gäste ein Terminal in der Regel schnell an, besonders wenn die Bestellführung übersichtlich ist und dein Team anfangs kurz erklärt, wie die Bedienung funktioniert.

Wie funktioniert die Altersverifikation am Terminal?

Bei altersbeschränkten Artikeln sorgt ein zusätzlicher Freigabeschritt durch dein Personal dafür, dass die gesetzliche Alterskontrolle eingehalten wird. Wie dieser Schritt konkret aussieht, legt POS Kassen gemeinsam mit dir in der Kassensoftware fest.

Kann am Terminal auch bar bezahlt werden?

Ob dein Terminal auch Bargeld annimmt, hängt von der gewählten Hardware ab. POS Kassen stattet Terminals je nach Bedarf mit Kartenzahlung, mobilem Bezahlen oder zusätzlich mit einer Bargeld-Einheit aus.

Lässt sich Selfservice an meine bestehende Kasse anbinden?

Ja, das Self-Ordering-Modul ist Teil der Kassensoftware-Klasse von POS Kassen und lässt sich an dein bestehendes Kassensystem anbinden, statt eine separate Insellösung zu schaffen.

Wer übernimmt die Wartung, wenn ein Gerät ausfällt?

POS Kassen übernimmt die Wartung im Rahmen des 365-Tage-Supports mit Hotline, Fernwartung und Vor-Ort-Service. Bei einem Geräteausfall stellt POS Kassen kostenlos ein Leihgerät zur Verfügung, der Notdienst ist bis 22 Uhr erreichbar.

Druckt das Terminal automatisch einen Beleg?

Ja, jede abgeschlossene Bestellung erhält wie an jeder anderen Kassenstation einen rechtskonformen Beleg, dein Kassensystem arbeitet dabei RKSV-konform.

Alles aus einer Hand, aus der Region

Seit 2002 begleitet POS Kassen und EDV Systeme GmbH Betriebe in Vorarlberg und der Euregio Bodensee bei Kassentechnik und Selfservice, mit Beratung, die wichtiger ist als ein schneller Verkauf.

- Geschäftsführer Rene Bickel, seit 1990 in der Kassenbranche
- Über 2.000 Kasseninstallationen
- 365-Tage-Support: Hotline, Fernwartung, Vor-Ort-Service, Notdienst bis 22 Uhr
- Kostenlose Leihgeräte bei Geräteausfall
- Beratung, Hardware, Software, Einrichtung, Schulung und Support aus einer Hand
- Orderman Premium Goldpartner, BMD-zertifiziert, Datenschutzbeauftragter nach ISO/IEC 17024

Selfservice entdecken

QR-Code scannen und alle Selfservice-Bausteine online ansehen.

Jetzt Beratung anfragen

QR-Code scannen und unverbindlich Kontakt aufnehmen.

TELEFON
+43 5574 90860

E-MAIL
info@pos-kassen.at

STANDORT
Bundesstr. 93a, 6923 Lauterach