

Die Wahl des richtigen Kassensystems und wie Sie Kostenfallen vermeiden

Ein Kassensystem ist die zentrale digitale Plattform zur Abwicklung von Service, Bestellung, Zahlungsverkehr und betrieblicher Dokumentation. Die Wahl des richtigen Systems beeinflusst:

- Effizienz im Tagesbetrieb
- Rechtliche Konformität der Buchführung und Kassenprozesse
- Gesamtkosten über den Lebenszyklus des Systems
- Gästezufriedenheit durch Service- und Zusatzmodule
- Flexibilität und Skalierbarkeit des Betriebs

Neben Anschaffungskosten entstehen laufende Kosten, die oft deutlich höher ausfallen als die Softwarelizenz allein. Der größte langfristige Kostenblock ist in vielen Fällen die Kartenzahlungsabwicklung.

Die Systemarchitekturen im Vergleich

1. Stationäre Systeme (On-Premise / lokale Installation)

Eigenschaften:

- Betrieb der Software direkt auf Geräten im Unternehmen
- Weiterbetrieb bei Internet-Ausfall meist uneingeschränkt möglich
- Updates und Datensicherung in eigener Verantwortung
- Hardware-gebundene Installation häufig notwendig

Vorteile:

- Hohe Unabhängigkeit von externer Infrastruktur
- Stabiles Offline-Arbeiten
- Direkte Kontrolle über lokale Systemkonfigurationen

Nachteile:

- Höhere Erstinvestitionen für Server, Kassenhardware und Installation
- Keine automatische zentrale Synchronisation ohne Zusatzaufwand
- Wartungskapazitäten müssen intern vorhanden sein

2. Cloubasierte Systeme (SaaS / online gehostet)

Eigenschaften:

- Betrieb der Software über Cloud-Server
- Zugriff in Echtzeit von mehreren Geräten und Standorten
- Updates erfolgen meist zentral und automatisch
- Reporting und Datenexport ortsunabhängig verfügbar
- Mobile Service-Nutzung über Tablets/Handhelds häufig optimiert

Vorteile:

- Geringerer IT-Betriebsaufwand vor Ort
- Zentrale Datenpflege (Artikel, Preise, Konfigurationen)
- Sehr gut geeignet für Mehrstandort-Betrieb
- Hohe Geschwindigkeit bei Funktionsupdates

Nachteile:

- Abhängigkeit von stabiler Internetanbindung
- Cloud-Systeme bieten oft Redundanzen, es kann zumeist auch ohne Internetverbindung im bestehenden System gearbeitet werden- allerdings ohne Datensynchronisation. Dies kann bei mehreren Endgeräten wie Tablets oder Handhelds zu Störungen im Betriebsablauf führen.
- Laufende Abokosten statt Einmalkosten
- Hosting- und Datenschutzmodelle müssen geprüft werden

Essentiell: Die Bedeutung von Schnittstellen

Im Gastgewerbe existiert kein digitales System isoliert. Ein modernes Kassensystem muss sich in eine Vielzahl bestehender Lösungen einfügen, um Arbeitsprozesse durchgängig, fehlerarm und wirtschaftlich zu gestalten. Schnittstellen sind kein Zusatz – sie bestimmen den praktischen Systemnutzen und beeinflussen maßgeblich Effizienz, Datenqualität und Kostenstrukturen.

1. Zentrale Schnittstellen, die häufig benötigt werden
 - Hotel Property Management Systeme (PMS)
→ Zimmerbuchung, Gastzuordnung, Folio-Posting, Checkout-Verknüpfung
 - Warenwirtschaft / Lager & Einkauf
 - Buchhaltungssysteme / Steuerberater-Exportformate
 - Online-Reservierungsplattformen
 - Payment-Anbieter / Terminals
 - Liefer- & Bestellplattformen (Delivery, Click & Collect)
 - Personalplanung, Zeiterfassung, Lohnsysteme
 - Marketing- & Kundenbindungs-Tools (CRM, Loyalty, Newsletter)
 - Dashboards für Reporting

Warum Schnittstellen im Gastgewerbe entscheidend sind

1. Durchgängige Prozesse (End-to-End Automation)

Ohne Schnittstellen entstehen Medienbrüche, z. B.:

- Restaurantrechnung wird manuell in die Hotel-Zimmerrechnung übertragen
- Lagerbestände müssen doppelt gepflegt werden
- Verkaufserlöse müssen händisch in die Buchhaltung übernommen werden

2. Einheitliche Datenbasis (Vermeidung von doppelter Datenpflege)

Stammdaten sollten einmalig gepflegt und überall verfügbar sein. Ohne Integration werden abweichende Datenstände schnell zum Problem – vor allem bei:

- Standort-übergreifenden Betrieben
- Hotels mit angeschlossener Gastronomie
- Kombinationsbuchungen (Zimmer + Catering + Event + Restaurant)
- Dynamischen Preis- und Rabattaktionen

3. Umsatzoptimierung in Hotels (Folio-Posting & Gastkonto-Anrechnung)

- Automatische Verbuchung von Restaurant-Rechnungen auf das richtige Zimmer
- Korrekte Zuordnung zum Gastprofil im PMS
- Anrechnung von Rabatten, Guthaben oder Mindestverzehr am POS ohne manuelle Korrektur
- Synchronisierte Gästedaten (z. B. Allergien, Präferenzen)

4. Strategische Flexibilität in der Payment-Steuerung

Eine Payment-Schnittstelle sollte:

- mehrere Acquirer/Terminal-Partner zulassen
- Gebühren pro Kartenart transparent ausweisen
- den Wechsel von Zahlungsanbietern ohne Strafkosten ermöglichen

Fehlende Integrationsflexibilität führt häufig zu:

- Zwangsnutzung eines internen Payment-Anbieters
- künstlich erhöhten Gebühren bei Fremdanbindung
- mangelnder Kostenkontrolle

5. Messbare Kundenbindung (Punkte, Kundenkarte, Gastprofil-Zuordnung)

Customer Loyalty funktioniert nur nachhaltig, wenn:

- Kasse ↔ CRM/Loyalty ↔ PMS in Echtzeit synchronisiert
- Punkte & Gutscheine ohne manuelle Nacharbeit eingelöst
- Gast-Historien zusammengeführt werden (z. B. Hotelgast konsumiert im Restaurant → Kundenprofil wird in PMS übertragen)

Technische Anforderungen an gute Schnittstellen

Eine hochwertige Integrationsarchitektur zeichnet sich aus durch:

Kriterium	Bedeutung
Echtzeit-Synchronisation	keine verzögerten Datenstände zwischen Kasse,, Küche, CRM
Bi-direktionale APIs	Datenfluss in beide Richtungen (z. B. Zimmerdaten → Kasse / Bon-Daten → PMS)
Event-Trigger	Sofortaktionen bei Bestelleingang, Gutschein-Einlösung
Offene Standards	Schnittstellen zu Systemen ohne proprietäre Blockaden
Logging & Monitoring	Nachverfolgbarkeit von API-Calls für Audits und Fehlerdiagnose
Fallback-Strategien	definierte Szenarien für Offline-Caching und Sync-Recovery
Rollen-und Rechtekonzept	Datenschutzkonformität bei Gast-und Umsatzdaten
Software-Unterstützung	optionale Brücken, falls Systeme keine nativen APIs haben

Gesamtwirkung von Schnittstellen im Gastbetrieb

Ohne Schnittstellen	Mit Schnittstellen
Viele manuelle Prozesse	Hoher Grad an Automatisierung
Mehr Fehler & Verzögerungen	Schnellere Abwicklung, weniger Stornos
Doppelte Datenpflege	Einheitliche zentrale Datenbasis
Rezeption muss nacharbeiten	Korrektes Folio-Posting in Echtzeit
Gefahr von Abhängigkeit	Auswahlfreiheit beim Zahlungsverkehr
Kundenbindung schwer messbar	CRM-& PMS-Profile wachsen gemeinsam

Kostenfallen bei Kartenzahlungsmodellen

Je höher der Anteil kleiner Einzelbons und hoher Transaktionszahlen, desto stärker wirken sich Gebührenbestandteile wie Fix-Cent-Beträge und Prozentstaffeln aus. Ohne genaue Kalkulation entsteht häufig eine Kostenfalle, die erst nach Monaten sichtbar wird.

1. Typische Bestandteile eines Payment-Modells

- Prozentuale Gebühr auf den Kartenumsatz (z. B. 0,5–2,5 %)
- Fester Betrag pro Transaktion (z. B. 0,05–0,15 €)
- Netzwerk- & Karten-Scheme-Gebühren (Interchange, Acquirer, Issuing-Fees)
- Terminal-Kosten (Kauf/Leasing/Service)
- Monatliche Payment-Grundgebühren
- Zusatzgebühren bei Payment-Provider-Wechsel oder Nutzung externer Anbieter

2. Beispielrechnung

- Beispiel-Modell 1: 1,9 % + 0,10 € pro Transaktion
 - Kartenumsatz 20.000 €/Monat, 1.000 Transaktionen:
 - 1,9 % von 20.000 € = 380 €
 - Fix 0,10 € × 1.000 = 100 €
 - Gesamt: 480 €/Monat → 5.760 €/Jahr
- Beispiel-Modell 2: 0,9 % + 0,10 € pro Transaktion
 - 0,9 % von 20.000 € = 180 €
 - Fix 0,10 € × 1.000 = 100 €
 - Gesamt: 280 €/Monat → 3.360 €/Jahr
- Beispiel-Modell 3: 0,5 % + 0,06 € pro Transaktion
 - 0,5 % von 20.000 € = 100 €
 - Fix 0,06 € × 1.000 = 60 €
 - Gesamt: 160 €/Monat → 1.920 €/Jahr

Die Differenz zwischen Beispiel-Modell 1 und Beispiel-Modell 3 beträgt 3.840 €/Jahr, so führen selbst scheinbar geringe Gebührenunterschiede bei einem hohem Transaktionsvolumen zu erheblichen Mehrkosten.

TIPP: Die Transformationscoaches für das Gastgewerbe in NRW haben unter <https://transformation-gastgewerbe.nrw/service/payment-kosten-vergleichen> einen Kostenrechner für Zahlungsdienstleister bereitgestellt.

Zusätzliche Funktionsmodule (empfehlenswert)

1. Tisch- und Reservierungsmanagement
 - Grafische Tischpläne mit Echtzeit-Status
 - Online-Reservierungsoptionen über bestehende Web-Auftritte
 - Automatisierte Bestätigungs- & Erinnerungsprozesse
 - Gastinformationen direkt dem Service zuordnen
 - Wartezeiten und Auslastung digital planen
2. Digitales Kassenbuch
 - Strukturierte Erfassung von Ein- und Auszahlungen
 - Dokumentation von Bargeldbewegungen, Einlagen, Entnahmen, Trinkgeldern
 - Finanz-Tagesabschluss und Differenzen erkennen
 - Buchhaltungs-Exports in steuerkonformen Formaten
3. Küchenmonitor (KDS – Kitchen Display System)
 - Sofortige Anzeige eingehender Bestellungen aus dem Service
 - Anzeigen nach Stationen (z. B. Vorspeise, Hauptgang, Bar, Dessert)
 - Produktionsstatus sichtbar steuern („in Arbeit“ / „fertig“)
 - Bon-Druck ersetzen und Fehler reduzieren
 - Gang- und Timingsteuerung optimieren
4. Kundenbindung & CRM
 - Aufbau digitaler Gästekarten/Kundenprogramme
 - Bonuspunkte, Gutscheine, Treueaktionen
 - Zielgerichtete Kampagnen auf Opt-In-Basis
 - Einlösung von Guthaben/Punkten direkt an der Kasse
 - Wiederkehrende Gäste messbar fördern

Vertrags- und Kostenprüfung

- Transparenz einfordern: Alle Gebührenbestandteile inkl. Interchange und Scheme-Fees müssen vollständig, schriftlich und verständlich vorliegen.
- Transaktionsprofil analysieren: Kleine Bons × viele Zahlungen = Fix-Kosten besonders relevant.
- Breakpoints prüfen: Ab welchem Umsatzvolumen sinken Gebührenprozentsätze?
- Hardwarekosten separat bewerten: Terminal-Kosten dürfen nicht im Transaktionsmix „verschwinden“.
- Lock-In-Risiken minimieren: Prüfung, ob Straf-, Aufschalt- oder Zusatzgebühren bei Payment-Provider-Wechsel entstehen können.
- Pilotphase verlangen: Testbetrieb unter Realbedingungen inkl. Kartenumsatz vor langfristiger Bindung.

Auswahlkriterien

1. Allgemeine Kassenfunktionen
 - Zentrale Modulverfügbarkeit und System-Integration (Schnittstellen)
 - Stabiler Offline-Modus (falls erforderlich)
 - Verfügbare Funktionsmodule
2. Kosten
 - Monatliche Lizenzgebühr vs. Einmal-Installationskosten
 - Gesamtkosten des Payment-Modells (inkl. Fix- & Netzwerkfees)
 - Support- & Schulungskosten
 - Rechtlich notwendige Komponenten (z. B. TSE)
3. Technik
 - Hardware-Flexibilität
 - Internet-Abhängigkeit & Offline-Strategie
 - Cloud-Hosting / Datenstandort
 - Update-Mechanismen & API-Zugänge
4. Recht & Sicherheit
 - Steuerrechtliche Compliance
 - DSGVO/GDPR konformer Umgang
 - Datenexport für Buchhaltung und Betriebsprüfung
 - Lösch- & Revisionskonzepte

Zusammenfassung

- Schnittstellen sind essentiell
- Es entscheidet nicht die Softwarelizenz allein über die Wirtschaftlichkeit, sondern vor allem die langfristig anfallenden Transaktionskosten im Payment-Ökosystem.
- Cloud-Systeme bieten große Vorteile bei zentraler Datenpflege, mobilen Serviceprozessen und Skalierung.
- Stationäre Systeme bieten Stärke bei dauerhaftem Offline-Betrieb und lokaler Kontrolle, erfordern aber IT-Kapazitäten vor Ort.

Die Informationen in diesem Dokument sind allgemeiner Art und dienen lediglich dazu, die Möglichkeiten der Nachhaltigkeit dem Interessierten vorzustellen. Der DEHOGA übernimmt die Haftung für diese Inhalte gemäß den gesetzlichen Bestimmungen. Die Zusammenstellung der Informationen erfolgt mit der gebotenen Sorgfalt. Für Entscheidungen, die der Verwender auf Grund der vorgenannten Informationen trifft, übernehmen wir keine Verantwortung.

Ihr Ansprechpartner: Robert Krause, Transformationscoach für Digitalisierung
DEHOGA Nordrhein-Westfalen e.V. · Hammer Landstraße 45 · 41460 Neuss · 02131 7518 223
krauser@dehoga-nrw.de · transformation-gastgewerbe.nrw