



### Cashmaster bietet eine innovative Cashmanagement- Lösung für KFC

**K**FC ist, mit fast 20.000 Restaurants in 123 Ländern, weltweit die zweitgrößte Fastfoodkette. Das Geschäftsmodell kombiniert firmeneigene Standorte mit anderen Geschäften, die von Franchise- und Lizenznehmern betrieben werden.

KFC in Hong Kong (KFC HK) und Macau wird von der Jardine Restaurant Group (Jardine- Lizenznehmer) geführt. Angefangen im Jahr 1985 betreibt sie mittlerweile mehr als 300 Standorte.

Im Jahr 2017 bestrebte Jardine eine Strategie der Innovation, welche es dem KFC HK- Seniorteam ermöglichte, nach kreativen Lösungen für deren geschäftliche Herausforderungen zu suchen. Eine dieser Herausforderungen war es, gemeinsam mit kontinuierlichen Verbesserungen, die die Effizienz in den Geschäften verbessern würde, einen effektiveren Weg beim Umgang mit den Cashmanagementprozessen zu finden.

### Ein Antrieb zur kontinuierlichen Verbesserung

Der starke Wettbewerbscharakter des QSR- Sektors (Quick Service Restaurants) macht es für erfolgreiche Betreiber erforderlich, eine kontinuierliche Prozessverbesserung zu erreichen und die Effizienz zu maximieren.

Nachdem Mr Fan von einem anderen Einzelhändler in Hong Kong von der führenden Cashmaster One- Produktreihe gehört hat, beauftragte er Cashmaster Asia mit der Ermittlung einer Cashmanagement- Lösung, mit der die Mitarbeiter weniger Zeit für das Zählen von Bargeld und der Eingabe von Daten sowie mehr Zeit für die Kundenbetreuung aufwenden können.



**Fakten:** KFC, kurz für Kentucky Fried Chicken, wurde 1920 in Louisville gegründet.

**Geschäfte:** 22.621 Geschäfte in 150 Ländern, mit 80 Stores in Hong Kong und Macau.

**Testphase:** es wurden 5 Geschäfte mit verschiedenen operativen Profilen für die Testphase ausgewählt.

**Kaufentscheidung:** Cashmaster One Max- Geräte mit integriertem Cashmaster One- Drucker und Kassenfächern.

## Fallstudie | KFC HK

“Bevor wir anfangen mit Cashmaster zu arbeiten, mussten unsere Kassierer das Bargeld händisch zählen. Dieser Prozess war sehr zeitaufwendig und führte oftmals zu Diskrepanzen und Fehlern. Da wir das Bargeld in jedem unserer KFC- Restaurants mehrfah am Tag zählen, wurde uns immer bewusster, dass der Prozess des Zählens und des Korrigierens von auftretenden Fehlern wertvolle Zeit von unseren Mitarbeitern und unserem Management in Anspruch nimmt. Desweiteren wurden die Daten manuell in unser back- end- System eingepflegt. Dieses Vorgehen stellte abermals einen sehr zeitintensiven und fehleranfälligen Prozess dar, der unsere Mitarbeiter davon abhielt produktivere Aufgaben zu erfüllen, wie das Bedienen der Gäste oder die effizientere Gestaltung unserer Restaurants”.

- Thomas FAN, Operations Director of KFCHK

## Entdeckung und Versuchszeitraum

Bei jedem potenziellen Kunden ist es unser Ziel, bestehende Cashmanagementprozesse zu beobachten und sie auf unsere geprüften Cashmanagement- Erfahrungen und unser umfangreiches Industrierwissen zu projizieren. Diese Vorgehensweise ermöglicht uns letztendlich effektive Lösungen zu empfehlen, die die speziellen und individuellen Wünsche der Kunden treffen. So stellen wir sicher, dass all unsere Kunden von den Vorteilen profitieren, die wir versprechen.

Im März 2017 hatten KFC HK und Cashmaster ein Erstgespräch in KFC HK's Restaurant in Whampoa. Dies ermöglichte unserem erfahrenen Team, die mauellen Zählprozesse in Echtzeit und vor Ort zu beobachten.

### Cashmaster One Max

Zählt Scheine, Münzen, Rollen	✓
Zählt bargeldlose Artikel - Coupons, Gutscheine, Sonstiges	✓
Manuelle Eingabe für bargeldlose Artikel	✓
Anzeige	5.0" Farbe
Bildschirmauflösung	800x480
Eingabemethode	Touch
Mehrsprachige Benutzeroberfläche	✓
Mehrere Zählmodi	✓
Genauigkeit	100%
ID-Eingabe (Kassierer, Till #)	Alphanumerisch
Float-Fähigkeit	✓ (Erweitert)
Multi-Till-Speicher - Speicherung von Zahlungen	✓ (bis zu 500)
Eingebautes Berichtswesen	✓
Unterstützung von Währungen	bis zu 8
Software-Update-Unterstützung	USB
Integration/Datenausgabefähigkeit	✓ einschließlich HID-Ausgang
Konnektivität	Serial/USB/Ethernet
Optionaler integrierter Drucker	✓
Eingebaute Hilfefunktion	✓

## Fallstudie | KFC HK

Während dieses Gespräches demonstrierten wir die Cashmaster One- Serie und trainierten die Filialleitung und dessen Kollegen im Umgang mit den Geräten. Die Rückmeldungen und das Feedback waren überwältigend positiv. Die Mitarbeiter waren so überzeugt, dass sie unsere Cashmaster- Geräte gar nicht hergeben wollten, nachdem das Training beendet war.

Nach dem Besuch in Whampoa war KFC HK daran interessiert, das Pilotprojekt in anderen Standorten zu erweitern. Rocky Lok, CFO von KFC HK, sagte: "Nach den positiven Reaktionen des anfänglichen Geschäfts, schlussfolgerten wir, dass es signifikante, operative und finanzielle Vorteile für das weitere Geschäft haben könnte. Aufgrunddessen entschieden wir uns dazu, mit den Testphasen in sechs weiteren KFC HK- Geschäften zu beginnen. Das anfängliche Feedback unserer Mitarbeiter war sehr positiv und bewies, dass die Cashmaster One- Serie signifikante Zeitersparnisse beim Zählen des Bargeldes bringt und die Effizienz in den Geschäften verbessert. Basierend darauf, was wir bisher gesehen haben, prognostizierten wir eine sehr schnelle Amortisation und ein exzellentes ROI."

## Individualisierung und Training

Im Laufe der Testphase arbeiteten die Mitarbeiter von Cashmaster und KFC HK eng zusammen, um die richtigen Hard- und Software-Konfigurationen herauszufinden, die den genauen Wünschen von KFC HK entsprechen würde. Schnell wurde das Cashmaster One Max- Model als das am besten passende Model identifiziert. Das lag unter anderem an dem fortgeschrittenen Level der Funktionalität und den Verbindungsoptionen. Neben dem Bargeld müssen die Geschäfte von KFC HK auch die Möglichkeit haben, verschiedene Arten von Coupons und Gutscheinen zu zählen. KFC HK wollte außerdem eine genauere Rückverfolgbarkeit der Zählungen haben, welche durch verschiedene Prozessidentifikationen, wie zum Beispiel Kassen- ID, gewährleistet werden konnte. Desweiteren wollte KFC HK die Aufzeichnungen der Zählungen automatisieren und mit dem POS abstimmen. Sie waren bereit die Cashmasterwaage mit ihrem back- end IT- System zu integrieren. Mit der Ethernetverbindung als Standard und seriellen- und USB- Zugängen liefert der Cashmaster One Max flexible Optionen für die Integration- jetzt und in der Zukunft.

Der Cashmaster Printer One ist auch ein Hauptbestandteil unserer gesamten Lösung, die verbesserte Datenaufzeichnung, verbunden mit mehr Mitarbeiterverantwortung zu bieten hat.

Nach der erfolgreichen Testphase war eine Entscheidung schnell getroffen: 75 KFC HK- Restaurants sollten mit dem Cashmaster One Max und dem Printer One ausgestattet werden. Unsere Cashmaster- Geräte werden im Vereinigten Königreich Großbritannien, in unserem Hauptquartier, hergestellt und direkt in die jeweiligen Stores oder Restaurants versendet. Sie werden so verschickt, dass sie voreingestellt sind und quasi direkt aus der Box heraus funktionieren.

## Fallstudie | KFC HK

Um den Zählprozess noch weiter zu optimieren, entwarf und lieferte Cashmaster 200 Sets herausnehmbare Kassenfächer, die zu KFC HK's Wincor Nixdorf- Kassenschubladen passen. Herausnehmbare Kassenfächer helfen den Kassierern dabei, die Münzen beim Zählen schneller aus der Kassenschublade herauszunehmen, was den Prozess des Zählens signifikant beschleunigt.

Die Ergebnisse

Die Mitarbeiter von Cashmaster arbeiten fortwährend sehr eng mit KFC HK zusammen, um sicherzustellen, dass die gewünschten Vorteile vollkommen realisiert werden können und andauernde Prozessveränderungen in der Software überarbeitet werden können. Diese Vorteile beinhalten:

- Eine Zeitersparnis von ca. 30 Minuten pro Geschäft, pro Tag;
- Mehr als 500 Mitarbeiterstunden werden pro Woche eingespart, welche für andere Aufgaben aufgewendet werden können, inklusive mehr Gewinn einbringende Geschäftsinitiativen;
- Signifikant reduzierte Vorbereitungs- und Übertragungszeit ins Backoffice, zusammen mit der virtuellen Eliminierung von fehlerhaften Daten;
- Informationen des Managements sind jetzt in einem zentralen Level erreichbar, welches es dem Managementteam erlaubt schnelle datenbasierte Entscheidungen zu treffen, insbesondere bei der Änderung von Bestellungen und der Planung der Geldtransportanbieter;
- Die kommerzielle Amortisation der Investition, basierend auf den Ergebnissen, betrug weniger als 15 Wochen.

**“We are very satisfied with our investment in Cashmaster technology. Our staff are also very happy with the Cashmaster One Max devices as their daily cash counting tasks have become much easier and opportunities for errors in counting and in record keeping have been significantly reduced”.**

- Rocky LOK, CFO of KFCHK