

POKLADNY NA ČERPAČKÁCH MUSÍ BÝT „BLBUVZDORNÉ“

foto: reed

7 Pokladna je místo styku zákazníka s obchodníkem, což je spojeno s vysokými nároky na spolehlivost. Pro provozovatele pak může znamenat ideálního pomocníka, který dokáže počítat a analyzovat prodeje jednotlivých kategorií zboží a ulehčit od neoblíbeného papírování.

Základem bezproblémového fungování čerpací stanice je spolehlivý a jednoduchý pokladní systém (neboli Point Of Sale – POS – prodejní místo). Na rozdíl od řídicích systémů běžných v maloobchodních prodejnách musí pokladna na čerpací stanici evidovat množství prodaných pohonných hmot a jejich aktuální stav v podzemních nádržích a řídit výdej motorových paliv.

PORUCHY ZÁKAZNÍK NEODPOUŠTÍ

Dokud pracují pokladní systémy spolehlivě, zákazníci je takřka nevnímají. Ale sebemenší potíže dokážou u zákazníka dokonale zkazit pozitivní dojem z nákupu. Některé to může přinutit, aby z čerpací stanice, když nemohou zaplatit a závada je na straně benzinky, odjeli bez placení. „Může se stát, že nefunguje internet. Obsluha pak musí požadavky zákazníků rozumně vyřídit jinak, nemůže se dostat do neřešitelné situace. Všechno musí být jednoduché,“ uvádí Jan Chaloupka ze společnosti InfoGate. „Pokladní systém musí být ‚blbuvzdorný‘ a každodenní operace na pokladně by měly být dostupné na stisk jednoho tlačítka nebo kliknutí myši,“ doplňuje Martin Pavlík z firmy Quitec.

Řídicí systém musí být připraven i na další nenačekané situace, jako je třeba porucha stojanu nebo výpadek plateb kartou či nefungující platební terminál. Zkrátka situace zaviněné třetí stranou (bankou, autorizačním centrem apod.). „Řídicí systém musí takové situace rozumně zvládnout a vždy musí k vyřízení požadavku existovat alternativní cesta,“ říká Jan Chaloupka. Předcházením takovým nepříjemnostem je spolupráce se spolehlivými společnostmi (např. poskytovatelem internetu). K ní patří ale také servis pokladního systému, který by neměl být pomalý, arogantní a nespolehlivý. Občasným případem na pumpách je, že zákazník nemá na kartě potřebný finanční obnos k zaplacení za tankování, ale nemá jej ani v hotovosti. Dohromady, tedy z karty i z hotovosti, by přitom potřebnou částku složil. Některé, horší systémy si s tímto nedokážou poradit. Ty lepší jsou schopné platby rozdělit a zkombinovat.

POS NENÍ JEN O PLACENÍ

Často se zapomíná na další důležitou úlohu pokladního systému – sbírá data o prodejích, a poskytuje tedy obchodníkovi okamžitou zpětnou vazbu. Pokud se provozovatel čerpací stanice

rozhodne nabídnout nějaký nový výrobek v shopu, může si kdykoliv z pokladny vyjet, zda se jeho vystavení osvědčuje.

Významným úkolem každého pokladního systému by měla být i role pomyslného strážníka, který majitele upozorní na nenechavého zaměstnance a neumožní, aby obsluha se systémem neoprávněně manipulovala. Tím dokáže ušetřit provozovateli čerpací stanice nemalé výdaje. Řídicí a pokladní systém mohou mít zároveň další funkce, které usnadní provozovateli čerpací stanice papírování – například obsahují různé šablony dokumentů, které musí provozovatel posílat úřadům. Některé chytré systémy dokážou tyto šablony automaticky vyplnit a pak je stačí jen odeslat e-mailem konkrétnímu úřadu. Jejich softwarová část však musí být aktualizovaná, aby držela krok se změnami různých předpisů a nařízení.

Na jiné řídicí systémy lze zase napojit jiné systémy (např. účetní, manažerské informační systémy, hladinoměry, totemy, případně i kamerový systém), což opět provozovatelům usnadňuje práci. „Ideální řídicí systém by měl být uživatelsky příjemný, měl by být vybaven moderní technologií s možností upgradů, měl by být otevřený třetím stranám pro integraci periférií a umožňovat inventuru bez pře-

rušení prodeje," uvádí Michal Řezanina ze společnosti **Financial Systems Development**. „Mnohé systémy neumožňují provádění denní závěrky tzv. na pozadí a pokladna musí být během ní odstavena, což je pro provozovatele nepřijemné," doplňuje Helena Líbalová ze společnosti **Your System**. Provozovatelé čerpacích stanic se v tomto ohledu nasmějí bát se svému dodavateli ozvat a požadovat po něm funkce, které se právě jemu hodí.

IDEÁLNÍ SYSTÉM MUSÍ...

V případě závady by měl řídicí systém umožňovat servisu vzdálenou správu a nutnost fyzické přítomnosti zaměstnance servisu by měla nastat pouze při řešení hardwarových závad. Ideální systém by měl rovněž pokrývat všechny procesy na čerpací stanici spojené s dokladovatelností úkonů, které provedla obsluha nebo zákazník – od závozu zboží po jeho prodej. „Dále by měl mít podporu platebních terminálů různých providerů, samozřejmě s ohledem na náklady provozovatele. Důležitá je také plná podpora výstupů pro dodržování potřebné legislativy, která se váže na čerpací stanici (výstupy pro celní správu, finanční úřady atd.),“ doplňuje Helena Líbalová.

Pokladna může být také marketingovým nástrojem. Kromě informací o markovaném zboží, součtu a platbě může displej u pokladny zákazníkovi předávat informace reklamního charakteru. Text může být na pozadí nebo jako doplňková informace. Například může zákazníkovi nabízet výhodnou akci na mytí vozu.

K častým nedostatkům řídicích systémů patří podle Heleny Líbalové příliš vysoké požadavky systému na pracovní postupy provozovatele a nekomfortní obsluha back office. „Někdy systémy nepodporují aktuální legislativu, což může být způsobeno i tím,



Jana Dvořáková,
ČS Benzina Velká Bíteš

„Problémy s pokladnou máme zhruba třikrát do roka. Bývá to například tehdy, když je výpadek elektřiny nebo když zákazník nezná PIN kód platební karty. Nedávno jsme museli také stornovat platbu a vrátit peníze na kartu u zákazníka, který natankoval za více než deset tisíc korun. Když máme nějaký problém, zavoláme servis, oni nás po telefonu navedou a opravíme ho.“

že se legislativa často mění a jednotliví pracovníci státní správy ji vykládají různým způsobem," uvádí Helena Líbalová. Nedostatky jsou někdy u hardwaru a softwaru prvků a v nemožnosti vzdáleného monitoringu a správy.

SOUČASNOST A BUDOUCNOST PLACENÍ

S řídicími či pokladními systémy souvisejí i způsoby samotného placení, které se v poslední době prudce mění. Doslova hitem se v Česku v posledních dvou letech stává bezkontaktní placení. Ve většině maloobchodních řetězců je tato možnost už běžně v nabídce a vytlačuje hotovostní platby. Tuzemské banky od konce roku 2011 vydaly už téměř milion bezkontaktních karet. Platba je rychlá a probíhá pouhým přiložením karty k terminálu – nemusí se zadávat PIN. Tento způsob placení je však omezen pouze do maximální útraty 500 korun, což je významná překážka pro rozšíření tohoto systému i na čerpací stanice.

Trendem budoucnosti jsou rovněž platby prostřednictvím mobilních telefonů. „Mobilní platby jsou zatím v podstatě na svém počátku,"

uvádí Nadia Mrňousová, ředitelka české pobočky společnosti **Ingenico**. „Banky a bankovní asociace se snaží zatraaktivit bezkontaktní placení i tím, že nabízejí klientům prostředky jako bezkontaktní nálepky, klíčenky atd.,“ dodává Nadia Mrňousová s tím, že Česko není v zavádění nových trendů v placení výrazně pozadu za zahraničím. „Dlouhodobou vizí mobilních operátorů a bankovních subjektů zůstává zavedení mobilní peněženky, která bude v jednom mobilním zařízení sjednocovat všechny platební a jiné prostředky (dopravní karty, věrnostní karty aj.). Jejich vývoj však zatím stále naráží na nejednotnost účastníků a v neposlední řadě na technologické bariéry.“

PLATEBNÍCH TERMINÁLŮ UBUDE

Čerpací stanice slouží nejrozličnějším zákazníkům a každý z nich má jinou platební, tankovací nebo fletovou kartu. Na trhu jsou tak desítky kartiček včetně těch slevových, které může zákazník využít při platbě na jedné čerpací stanici. Na pultech čerpacích stanic tak často zabírá místo několik platebních terminálů.

Dodavatelé platebních terminálů se snaží nepřehlednost napravit – snaží se snížit počet terminálů na minimum. Cílem je přijít s terminálem, který by akceptoval jak platební, tak fletové karty bez ohledu na jejich vydavatele, uvádí Nadia Mrňousová. „Naší snahou je v ideálním případě hotovost zcela eliminovat, český zákazník je však na její používání stále dost zvyklý. Uvidíme, jak tento trend ovlivní vývoj moderních platebních metod.“

Miroslav Divoký

U pokladen se cení jednoduchost



Helena Líbalová,
manažerka marketingu společnosti Your System

„K častým nedostatkům řídicích systémů patří nekomfortní obsluha back office, vysoké požadavky systému na pracovní postupy provozovatele, nemožnost vzdáleného monitoringu a správy a někdy i nekompletní podpora legislativy.“