



IHR DIGITALES SELF-ORDER-SYSTEM

SO'USE ist das Tischbestellsystem, das Ihren Umsatz steigert und Ihr Team entlastet. Lassen Sie Ihre Gäste bequem vom Tisch aus bestellen und mit dem eigenen Smartphone bezahlen.

EINFACH!

KEINE APP.

KEINE INSTALLATION.

KEIN KASSENSYSTEM.

Bestellen & Bezahlen mit nur 3 Klicks.

1

QR-Code scannen.

2

Wunschprodukte auswählen.

3

Bestellen & mit dem Smartphone bezahlen.



UMSATZSTEIGERUNG

Ø +13,8% / Gast



GÄSTEKOMFORT

Kürzere Wartezeit +
Bestellen & Bezahlen
vom Platz



PERSONALENTLASTUNG

Weniger Laufwege
durch Self-Ordering



DIGITALER BON

Kein Papierbon
erforderlich



ANPASSEN

Ihres Sortiments
in Echtzeit



DIGITALE BUCHHALTUNG

Buchhaltungskonform



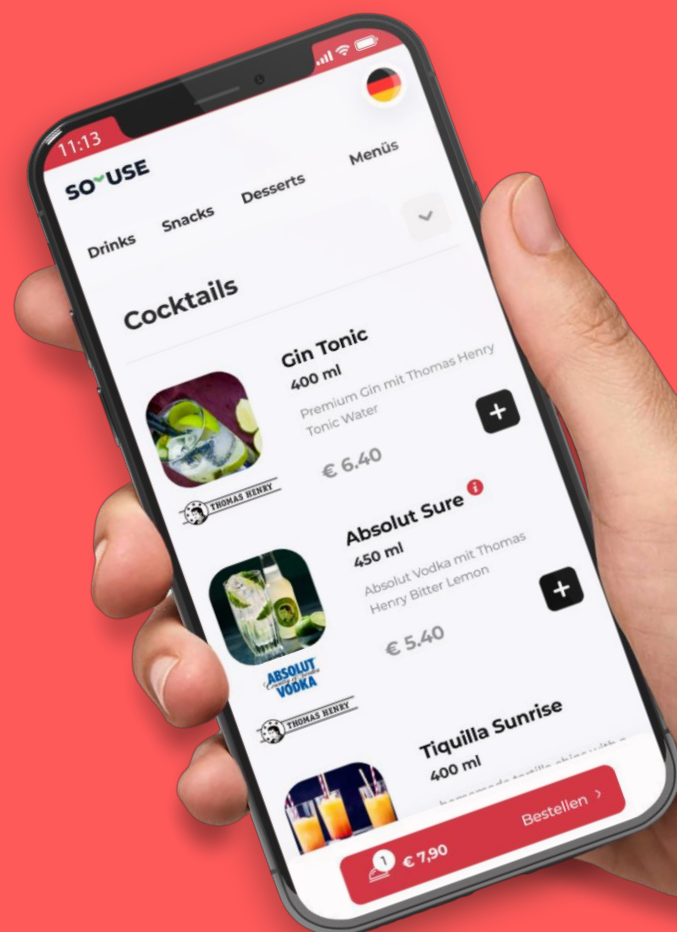
ANALYSETOOLS

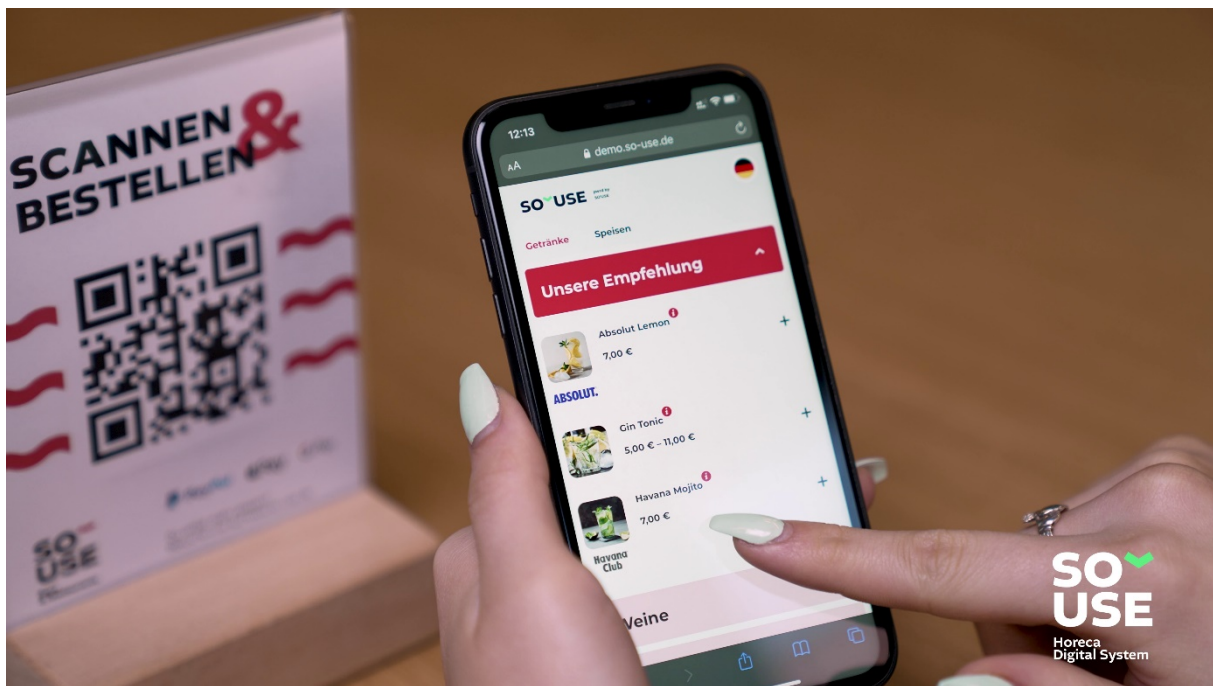
für das Konsumverhalten
Ihrer Gäste



IHRE MARKE

Platzierung Ihrer Marke &
Anpassung der Farben





Digitalisierte Bestell- und Zahlungsprozesse: Ja oder nein?

In vielen Ländern sind Self-Ordering-Lösungen nicht mehr aus der Gastronomie wegzudenken. Auch in Deutschland gewinnt Self-Ordering an Bedeutung, neben der Systemgastronomie auch immer stärker in der Individualgastronomie. Lohnt es sich als Gastronom, Self-Ordering-Lösungen einzusetzen? Wir geben einen Überblick über die Chancen und Risiken von Self-Ordering in der Gastronomie.

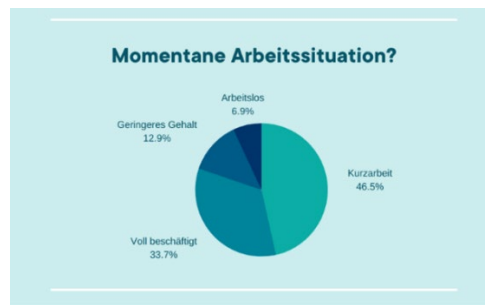
Die Wiedereröffnung der Gastronomie wird überall mit viel Freude begrüßt. Gastronomen freuen sich ebenso wie ihre Gäste über offene Türen und volle Betriebe. Es ist schön zu sehen, wie viel Leben in die Städte zurückkehrt.

Die Gastronomie-Landschaft 2021: Wiedereröffnung trifft auf Fachkräftemangel

Bei all der Euphorie sind jedoch auch viele Herausforderungen auf Gastronomen zugekommen. Allen voran der chronische Fachkräftemangel in der Branche, der nicht neu ist, aber in den vergangenen 12 Monaten an Bedeutung gewonnen hat. Egal ob in der System- oder Individualgastronomie, qualifizierte Fachkräfte sind eine Mangelware und stellen viele Gastronomen vor große Herausforderungen.

In Ulm beispielsweise hat sich die Zahl der Beschäftigten in der Gastronomie über die vergangenen Monate um etwa 17% reduziert.

In Leipzig ist etwa jeder siebte Beschäftigte aus der Branche abgewandert, viele Lokale müssen bei zu hohem Gästeaufkommen schließen: „Monatelang warten wir darauf, wieder Gäste zu bedienen und jetzt müssen wir schließen, weil wir den Service nicht aufrechterhalten können.“, so „Acapulco“-Wirt Klaus Roeder.



Quelle: Gronda

Diese Entwicklungen spiegeln den Trend wider, der sich in einer Umfrage des Gastro-Karrierenetzwerks Gronda bereits im Juni 2020 abgezeichnet hat. Laut Umfrage dachten damals bereits 43% der befragten Fachkräfte darüber nach, die Branche zu wechseln, mehr als 60% sahen „schlechte“ Chancen, in Zukunft einen neuen Job innerhalb der Branche zu finden.

Die Bedürfnisse der Gäste haben sich verändert, so haben Hygiene und Sicherheit an Relevanz gewonnen und damit auch der Wunsch nach kontaktlosem Bestellen und Bezahlen.

Gleichzeitig wird der Fachkräftemangel weiterhin eine große Herausforderung für die Gastronomie bleiben.

Für diese Herausforderungen gilt es, neue Wege zu finden. Das eigenständige, digitale Bestellen und Bezahlen der Gäste innerhalb eines Lokals sind zukunftsweisende Lösungen. Diese Lösungen müssen für den Gast einfach, schnell und bequem sein.

Self-Ordering: die passende Lösung für den modernen Gastronomen!

Beim Self-Ordering wird der Bestell- und Bezahlvorgang vollständig durch den Gast vorgenommen. Die Vorteile machen sich bei den folgenden Themen bemerkbar:

- **Fachkräftemangel & Effizienz**
Die Bestellaufnahme und die Abrechnung/ Bezahlung werden vom Gast übernommen.-Laufwege für das Service-Team entfallen, eventuelle Fehler bei der Bestellaufnahme und beim Abrechnen werden reduziert. Dafür bleibt dem Team mehr Zeit für aufmerksamen Service und gute Beratung.
- **Mehr Gästekomfort - Mehr Bequemlichkeit**
Wartezeiten für den Gast entfallen. Bestellungen werden vom Gast am Tisch aufgegeben und bezahlt, ohne auf eine Servicekraft zu warten. Wünsche und Nachbestellungen werden vom Gast direkt eingegeben.

Die Vorteile von Self-Ordering-Systemen sind offensichtlich. Es gibt für den Gastronomen weitere Möglichkeiten, von Self-Ordering-Systemen zu profitieren.

Mehrumsatz durch Self-Ordering

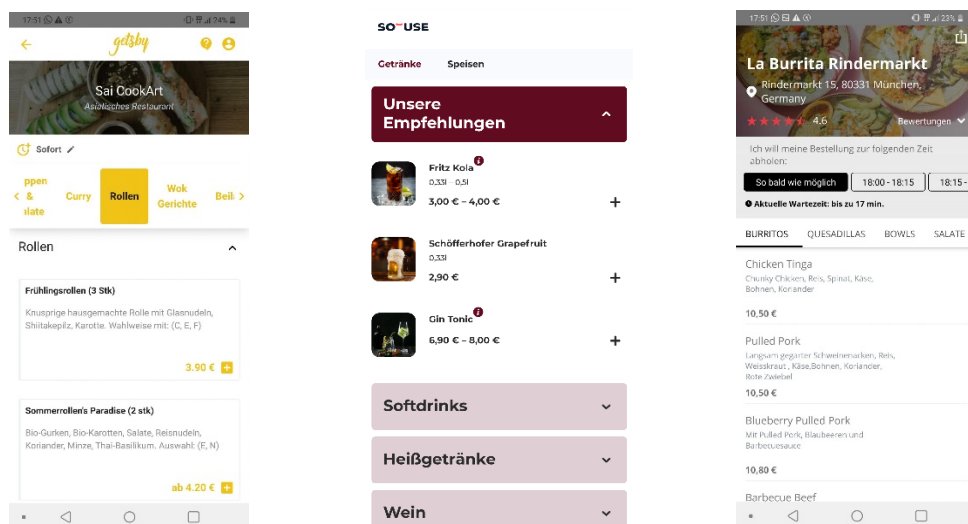
Der Durchschnittsbetrag des Gastes steigt nachweislich durch die Nutzung von Self-Ordering-Systemen. Mit SO'USE bis zu 18%.

Gäste bestellen über ein Self-Order-System häufiger, der Durchschnittsbetrag steigt. Laut einer Studie von 2019 gibt einer von fünf Gästen aufgrund zu langer Wartezeit auf den Service keine weitere Bestellung auf. Mit einer Self-Ordering-Lösung können Gäste jederzeit bestellen, ohne warten zu müssen.

Die Kaufbereitschaft von Gästen erhöht sich nachweislich bei bargeldloser Zahlung. Beispiele aus der Praxis sprechen hier teilweise von einer Umsatzsteigerung bis zu 30%. Bei eigener digitaler Bestellung ist die Anzahl der aufgegebenen Artikel je Gast um 40% höher.

Flexibilität und Upselling durch digitale Darstellung von Speisen und Getränken

Je stärker ein Gastronom sein Angebot auf sein Zielpublikum zuschneiden möchte, desto aufwendiger und kostenintensiver ist dies. In einem Self-Order-System kann der Gastronom sein Sortiment visuell hochwertig darstellen, mit Fotos versehen und seinen Gästen bestimmte Produkte zielgerichtet vorschlagen. Top-Seller können bewusst platziert werden, ohne an Flexibilität zu verlieren. Sortiment, Preise und Fotos lassen sich mit wenigen Klicks bearbeiten, (Menu Engineering) ohne dass eine neue Speisekarte gedruckt werden muss.



Unterschiedliche Darstellungsmöglichkeiten in Self-Order-Systemen (v.l.n.r.: ORDA, SO'USE, Getsby)

Selbstverständlich gehen mit der Nutzung von Self-Ordering-Lösungen auch viele Fragezeichen einher, die von Gastronomen häufig als Risiken empfunden werden.

Verlust der persönlichen Beziehung zum Gast?

Gastronomen denken bei Self-Ordering an den Verlust der persönlichen Beziehung zu ihren Gästen. Diese Sorge ist auf den ersten Blick verständlich.

Tatsache ist jedoch, dass durch Self-Ordering Prozesse digitalisiert werden, die persönliche Kommunikation bleibt bestehen. Für das Team ist Self-Ordering eine Unterstützung, die mehr Zeit für eine hochwertige und vor allem individuelle Beratung des Gastes ermöglicht. Auch für kurze, individuelle Gespräche bleibt mehr Zeit.

Überforderung des Teams mit zusätzlichem System?

Ein System funktioniert nur so gut, wie es gesteuert und benutzt wird. Das gilt auch für Self-Ordering-Systeme.

Das Team ist innerhalb des Prozesses für die Bestellannahme und -bearbeitung eingehender Bestellungen verantwortlich. Für viele Fachkräfte ist dies Neuland.

Tatsache ist auch, dass die Mitarbeiter bereits nach kurzen Schulungen und visuellen Anleitungen fit in der Bedienung dieses Systems sind (Handhelds sind bereits gelernt). Die Self-Ordering-Systeme sind zudem selbsterklärend und intuitiv aufgebaut. Das Risiko einer Überforderung des Service-Teams ist daher insgesamt gering.

Überforderung der Gäste?

Hier gilt grundsätzlich das gleiche, wie für das Team. Ein Self-Ordering-System muss einfach zu benutzen sein.

Der Zugriff muss für den Gast so simpel wie möglich, die Hemmschwelle muss so gering wie möglich sein. Die Nutzung ist dann optimal, wenn sie beim Gast einen Wow-Effekt auslöst und eine Bestellung mit wenigen Klicks abgeschlossen ist. Es gibt ausreichend Unternehmen am Markt, die diese Kriterien anwenden, sodass eine Überforderung der Gäste kein Problem darstellt (86% der Deutschen haben ein Smartphone und wissen es zu bedienen).

Ältere Gäste oder Gäste, die Digitalisierung grundsätzlich ablehnen, werden mit Self-Ordering nicht erreicht. Hier gilt: Self-Ordering muss einen herkömmlichen Bestellvorgang nicht ersetzen, sondern ihn effizient ergänzen und unterstützen. Kein Gast wird durch Self-Ordering ausgegrenzt. Die richtige Wahl eines Self-Ordering-Systems ist entscheidend für die Akzeptanz und die Vorteile, die mit dem Einsatz einhergehen.

Unterschiedliche Self-Ordering-Systeme bieten unterschiedliche Möglichkeiten

Auf dem Markt findet man unterschiedliche Systeme, die Self-Ordering unterstützen. Dabei spielt sich der Bestell- und Bezahlvorgang auf dem Smartphone des Gastes, einem Tablet oder auf speziellen Terminals ab.

Hier ein Überblick zu verschiedenen Systemen:

- **Native Apps**

Viele Anbieter von Self-Order-Lösungen setzen nach wie vor auf native Apps, d.h. der Gast muss eine spezifische App auf seinem Smartphone installieren, um zu bestellen und zu bezahlen. In der Regel muss in der App zusätzlich eine Verifizierung der Tischnummer erfolgen, meistens durch den Scan eines QR-Codes oder der manuellen Eingabe einer Tischnummer.

Anbieter derartiger Lösungen sind beispielsweise Getsby, ORDA, LaKart oder Gastrolize.

- **Web-Apps**

Web-Apps gelten im Self-Ordering als „state of the art“. Diese Lösungen sind nutzerfreundlicher als native Apps, da der Gast keine App installieren und sich nicht registrieren muss. Der Gast scannt einen QR-Code oder einen NFC-Chip mit seinem Smartphone, um auf eine digitale Speisekarte mit integrierter Bestell- und Bezahlungsfunktion zu gelangen.

Anbieter derartiger Lösungen sind beispielsweise SO'USE oder igetnow.

- **Self-Ordering-Terminals**

Self-Ordering-Terminals sind vor allem in der Takeaway-Gastronomie vertreten, da sie von der Laufkundschaft einfach und effizient bedient werden können.

Anbieter derartiger Lösungen sind beispielsweise Smoothr oder Gewinnblick.

- **Self-Ordering-Tablets**

Die Bestellaufgabe über Tablets, die am Tisch befestigt sind, stellt ebenfalls eine Möglichkeit für Self-Ordering dar, ist allerdings mit hohen Anschaffungskosten für den Gastronom verbunden. Hier kommt ebenfalls eine native App oder eine Web-App zum Einsatz, mit dem Unterschied, dass der Gast kein Smartphone verwendet, sondern über das vorhandene Tablet bestellt und bezahlt.

Anbindung an vorhandene Kassensysteme

Eine große Rolle für die Akzeptanz von Self-Order-Systemen spielt die Anbindung an vorhandene Kassensysteme. Eine einheitliche Buchhaltung und Warenwirtschaft lassen sich, unter Vermeidung von Mehraufwand, nur mit einer entsprechenden Integration erreichen. Während führende Kassenanbieter wie Lightspeed ein hohes Interesse an Anbindungen von externen Systemen haben, sind einige Kassenhersteller noch immer restriktiv was Integrationen von Self-Order-Systemen betrifft.

Durch die unterschiedlichen, angebotenen Möglichkeiten ist die Auswahl von passenden Systemen inzwischen attraktiv für Gastronomen. Die Handhabung für die Gäste wird immer einfacher und Self-Order-Systeme werden immer stärker von Gästen akzeptiert und genutzt.

Mit dem richtigen System haben alle im Prozess Beteiligten einen Vorteil.