

DIGITALISIERUNG

Service auf Knopfdruck

Von Elke Baumstark | Samstag, 12. September 2020



(/news/media/24/--234992.jpeg)

Während des Lockdowns in den Monaten März bis Mai haben sich zwei Drittel aller Inhaber, Geschäftsführer und leitenden Angestellten im Gastgewerbe mit der Digitalisierung auseinandergesetzt. Zu

Während des Lockdowns in den Monaten März bis Mai haben sich zwei Drittel aller Inhaber, Geschäftsführer und leitenden Angestellten im Gastgewerbe mit der Digitalisierung auseinandergesetzt. Zu diesem Ergebnis kommt eine aktuelle Umfrage des Software-Anbieters Gastronovi unter Hoteliers und Gastronomen.

„Wenn es um die Digitalisierung von Prozessen geht, ist eine gute Schnittstelle nicht alles. Ein cloudbasiertes Zusammenspiel spezialisierter Lösungen, die corona-bedingte Personalreduzierungen auffangen können und sich gleichzeitig durch praktischen Nutzen für das Hotel und den Gast auszeichnen, gewinnt an Bedeutung“, betont Philipp Berchtold, Geschäftsführer von Ibelsa. „Damit vieles möglichst kontaktlos funktionieren kann, müssen Gäste und Personal mit Hilfe von maßgeschneiderten digitalen Lösungen selbst aktiv werden können.“ So können zum Beispiel cloudbasierte Ibelsa-Anbindungen zu E2N und Code2Order unterstützen: E2N übernimmt die Personaleinsatzplanung, sodass Mitarbeiter sich bequem selbst verwalten

können. Über Code2Order erfolgt der gesamte Check-in- und Check-out-Prozess, Gäste übernehmen über ihre mobilen Endgeräte die Steuerung ihres Aufenthalts.

Schnelle Hilfe via Chatbot

Abstand halten und den Kontakt mit fremden Personen möglichst vermeiden – so lautet derzeit die Devise. Der Weg für die papierfreie, berührungslose Hotelmeldung an der Rezeption wurde durch das Dritte Bürokratieentlastungsgesetz frei gemacht. So kann der herkömmliche Hotelmeldeschein mit einer Unterschrift auf Papier künftig alternativ durch ein elektronisches Identifizierungsverfahren ersetzt werden. Das Software-Modul Hotline Signature von Softtec bietet Gästen die Möglichkeit, ihre Adressdaten entweder direkt an der Rezeption auf gut zu reinigenden Tablets zu vervollständigen oder den Hotelmeldeschein noch vor der Anreise bequem von zu Hause aus auszufüllen. Der Gast erhält die Zugangsdaten per Mail, das Meldescheinformular wird automatisch generiert.

Für eine möglichst ortsungebundene, schnelle und kontaktlose Kommunikation zwischen den Gästen und Hotelmitarbeitern hat Gubse seine Gäste-App Sihot.Go! weiterentwickelt. „Ob Reservierung, Check-in und -out, Room-Service oder Fragen an das Housekeeping – alles kann per Handy oder Tablet vom Gast erledigt werden“, erläutert Christine Ethell vom Sihot Information Management. „Automatisierte Vorgänge unterstützen das Hotelteam vor Ort bei der Bearbeitung.“

Auch Chatbots können Gästen in Zeiten von Covid-19 helfen, an Informationen zu kommen, ohne einen Hotelmitarbeiter an der Rezeption ansprechen zu müssen. Die intelligenten Dialogprogramme lassen sich nicht nur mit standardisierten Fragen und Antworten aufsetzen, sondern können auch auf individuelle Bedürfnisse von Gästen eingehen, wie Pogastro ausführt.

Eine Möglichkeit der elektronischen Information für den Gast stellen auch digitale, webbasierte e-Tageszeitungen und e-Zeitschriften dar, die auf jedem internetfähigen Endgerät abgerufen werden können. Media Carrier, ein Tochterunternehmen der Münchner Melo Group, bietet mit der Media Box eine umfangreiche e-Paper-Mediathek mit einem Sortiment aus mehr als 1500 internationalen und nationalen Pressetiteln. „Die Installation einer App ist nicht notwendig“, erläutert Stefan Spitzwieser vom Media Carrier Technology Support.

Im Moment wankt die ganze Welt, jeder Euro Umsatz kann gebraucht werden. So ermöglicht beispielsweise eine integrierte Gutscheinelösung von Sihot einen Online-Gutscheinverkauf. Verkauf und Einlösung werden über das PMS automatisiert, interne Arbeitsprozesse sind dabei buchhalterisch korrekt eingebunden. Als sichere Zahlungsform wurde Paypal integriert.

Minibars verursachen nicht nur hohe Stromkosten, sondern müssen vom Housekeeping-Personal auch täglich kontrolliert, bestückt und gereinigt werden. Tobit.Software bietet mit dem Self Order and Pay-System „Wayter“ eine smarte Alternative an. Die Bestellung erfolgt via Code, der Hotelier kann wählen, ob der Gast die Bestellung kontaktlos abholt oder diese in den Zimmerservice integriert wird. Zusätzlich zur Getränke- und Speisenauswahl lassen sich beispielsweise auch Handtücher oder Bademäntel digital ordern. „Wayter wird einfach mit dem W-Lan verbunden und lässt sich mit wenigen Handgriffen in Betrieb nehmen. Die Auswahl führt der Gast mit seinem eigenen Smartphone durch, die Ausgabe der Bestellung erfolgt sofort in Echtzeit über ein Terminal an der Bar oder Rezeption. Der Betrag wird direkt bezahlt oder aufs Zimmer gebucht“, so Dieter van Ackeren von Tobit.Software.

Digitale Lösungen ermöglichen nicht nur die kontaktlose Kommunikation des Gastes mit dem Hotelteam, sondern auch zwischen den Mitarbeitern, die in Zeiten von Corona im Büro und im Home-Office arbeiten. Das „Windows Collaboration Display“ von Sharp erleichtert dabei die Teamarbeit und stattet auch Konferenzräume mit intelligenten Funktionen aus. Sie basieren auf integrierter IoT-Technologie sowie dem cloudbasierten Sharp-Abonnement-Service WorkSpaces und können zum Beispiel Informationen in Echtzeit liefern – von der Raumnutzung und –buchung bis zu den Umgebungsbedingungen, zu denen in Covid-19-Zeiten etwa die Luftqualität und Raumtemperatur gehören.

Auch „NEC-Display-Solutions“ bietet eine All-in-One-Lösung sowohl für die Zusammenarbeit in Teams als auch für Präsentationen an. Die „Collaboration Board (CB)“-Serie erlaubt es, dass bis zu vier Anwender gleichzeitig Inhalte kabellos auf ein Display im Meetingraum übertragen – und das von jedem Endgerät aus. Auch der Austausch von Daten ist einfach, wenn nach einer Besprechung Materialien freigegeben werden sollen.

Mit dem offenen und modularen „Nec InfinityBoard“ können mehrere Teilnehmer kollektiv zusammenarbeiten, aber auch große Gruppen von Teilnehmern an verschiedenen Standorten. Auch die hierzu eingesetzte Videokonferenzlösung ist frei wählbar. Skizzen auf einem Whiteboard zeichnen, kabellos Inhalte austauschen, gemeinsam in Echtzeit Dokumente bearbeiten und Anmerkungen einfügen – die Digitalisierung bietet hier viele gute Möglichkeiten, um kontaktlos zu kommunizieren.

„Zu den größten Herausforderungen im Restaurant zählen gegenwärtig die verringerten Sitzkapazitäten, die Einhaltung der Tischabstände sowie die maximale Personenzahl pro Tisch und die Lenkung der Gast-Ströme. Dazu kommt die Kontaktdatenerfassung, um mögliche Infektionsketten nachvollziehen zu können“, fasst Andreas Jonderko, Geschäftsführer von Gastronovi, die Pandemie-bedingte Situation zusammen.

„Bei Rot stehen, bei Grün schlemmen gehen“, heißt es bei der Gastampel. Drei Berliner

Unternehmer haben gemeinsam diese Lösung entwickelt, um Gästeströme eindeutig und effizient zu steuern – wie im Straßenverkehr. „Ein Sensor zählt und kontrolliert, wann die Kapazitätsgrenze eines Lokals, Biergartens oder einer Terrasse erreicht ist. Per Smartphone lässt sich die zugelassene Gästezahl vorher individuell festlegen. Grünes oder rotes Licht zeigt an, ob der Einlass noch gestattet ist, oder ob gewartet werden muss“, bringt es Ideengeber Jonas Fischer, Produktdesigner der Ampel, auf den Punkt. Die „Sihot-Outlet-Kontrolle“ erlaubt es dagegen, Hotelgäste ins Restaurant, in die Bar oder in den Wellnessbereich einzuchecken. Auch bei dieser Lösung ist der aktuelle Auslastungsstand jederzeit per Tablet abrufbar, um Gäste gegebenenfalls in einen anderen Bereich mit freien Kapazitäten zu bitten. Die Daten werden nach Vorschrift einen Monat vorgehalten und danach automatisch gelöscht.

In einigen Bundesländern wird die Reservierung lediglich empfohlen, um ein Restaurant betreten zu können, in anderen Bundesländern besteht Reservierungspflicht. „Ein vollautomatisches Online-Reservierungssystem kann hier von Vorteil sein“, sagt Daniela Tünte von Vectron. Um Auslastungsgrenzen einzuhalten, lässt sich etwa im „Vectron bonVito Reservierungssystem“ festlegen, wie viele Tische gebucht werden können. Die Gästedaten stehen sofort digital für eine Nachverfolgung von Infektionsketten zur Verfügung. Als Alternative zu diesem Online-Reservierungssystem gibt es die Kassen-Kontaktverwaltung. Damit lassen sich Gastdaten entweder direkt vor Ort über die Kasse einpflegen oder später am Verwaltungs-PC. „Wichtig ist, dass den Gästen elektronisch einzelne Kassentransaktionen zugeordnet werden können, ohne Papier-Anwesenheitslisten führen zu müssen. Auch diese Zuordnung wird von einigen Bundesländern gefordert.“

Kaffee beim Frühstück via QR-Code ordern

Datenschutzkonformität und das Vermeiden von Zettelwirtschaft steht auch bei der Lösung von Gastronovi zur Erfassung der Gästedaten im Vordergrund. Die Gäste müssen beim Betreten und beim Verlassen des Restaurants lediglich einen QR-Code scannen. Das Formular zum Ausfüllen mit den Gastdaten wird digital zur Verfügung gestellt.

Das kontaktlose, mobile Bestell- und Bezahlsystem von Speisen ermöglicht nicht nur eine stressfreie Planung der Menü-Kapazitäten, sondern erfüllt in Corona-Zeiten auch die Vorgabe, den Kontakt zwischen Gast und Servicepersonal auf ein Minimum zu reduzieren. Mit einer Lösung von Gastronovi können Gäste bereits vor dem Restaurantbesuch die Speisekarte auf der Webseite des Restaurants elektronisch aufrufen, auf dem eigenen Smartphone oder PC einsehen und online Speisen und Getränke bestellen. Selbstverständlich ist auch die Bestellung per Tablet oder Smartphone am Tisch möglich: Hierzu muss das Restaurant lediglich einen QR-Code zur Verfügung stellen – beispielsweise mit einem Aufsteller –, damit Gäste die Speisekarte digital

aufrufen können. Auch die Belegausgabe erfolgt elektronisch per QR-Code-Scan berührungslos und papierfrei auf das Mobiltelefon des Gastes.

Die Digitalisierung macht auch vor dem Frühstücksbuffet nicht halt: WMF ermöglicht etwa an seinen SB-Kaffeeautomaten eine berührungslose Getränkebestellung und -zubereitung – ganz ohne Tastendruck. Auch hier spielt der gescannte QR-Code via Mobilgerät die Schlüsselrolle: Der Gast wählt einen Kaffee aus und nimmt dann das gewünschte Heißgetränk entgegen. Als webbasierte App konzipiert, lässt sich die „WMF SmartRemote-Lösung“ mit jedem mobilen Betriebssystem bedienen und eignet sich für alle Kaffeevollautomaten, die mit „WMF Coffee Connect“ vernetzt sind.

Wagen wir zum Schluss einen Blick in die Zauberwelt – wie wird es weitergehen? „Vielen ist bewusst geworden, wie wichtig eine gute Organisation mit elektronischer Hilfe und die digitale Verwaltung der Geschäftszahlen auch außerhalb des Tagesgeschäfts ist“, sagt Stefan Brehm, Digitalisierungsexperte bei Gastrofix. „Die Corona-Krise zeigt uns, wie digitale Tools dabei helfen, die Kennzahlen des eigenen Betriebs besser zu verstehen. Sie zeigt aber auch, dass sich noch viele Prozesse optimieren, beschleunigen und automatisieren lassen.“ *Elke Baumstark*

Anzeige



zulieferer/news/kauf-nebenan-ideenaktion-so-kreativ-sind-unsere-haendler-277129)

"Kauf nebenan!"-Ideenaktion: So kreativ sind unsere

Mutig und erfinderisch gehen diese Händler neue Wege.

(/zulieferer/news/kauf-nebenan-ideenaktion-so-kreativ-sind-unsere-haendler-277129)

MEHR LESEN (/ZULIEFERER/NEWS/KAUF-NEBENAN-IDEENAKTION-SO-KREATIV-SIN