

Reservierungssoftware

Lösungen mit Potenzial

Reservierungssysteme haben in der Pandemie einen Schub bekommen. Sie entlasten Teams, helfen den Überblick zu behalten und Hygienevorschriften einzuhalten. Doch sie können noch viel mehr. Ein Überblick, was geht und worauf es ankommt.



Reservierungssysteme können Gastronomen dabei helfen, ihre Auslastung und Kapazitäten zu optimieren und Daten zu analysieren.

orona hat zu einer zunehmenden Digitalisierung der Gastro-Branche geführt. "Digitale Präsenz, sprich im Internet gefunden zu werden, im besten Fall auch schon mit Reservierungsoder Bestellfunktion, ist mittlerweile Pflicht", führt Volker Glaeser, CEO Hospitality Digital aus. Die Metro-Tochter ist mit "Dish" ein Anbieter von Reservierungstools für die Gastronomie.

"Digitale Check-in-Tools sind beispielsweise nicht nur zeitsparend, sie erleichtern auch den korrekten Umgang mit den Kundendaten. Hier haben wir letztes Jahr, nach dem ersten Lockdown, einen großen Bedarf gemeldet bekommen und konnten diesem Bedarf mit der Entwicklung eines eigenen Tools nach nur wenigen Tagen auch direkt nachgehen."

"Die Pandemie hat indirekt dafür gesorgt, Vorurteile zu beseitigen und die Akzeptanz für digitale Lösungen beim Personal und den Gästen zu erhöhen", so die Erfahrungen von Tobias Poth, Geschäftsführer von Reservision. "Geltende Hygiene- und Abstandsregelungen, weniger Plätze im Restaurant und dennoch eine größtmögliche Auslastung. Diese Herausforderung hat die Gastronomen noch sensibler für No-Shows gemacht. Möglichkeiten für verbindliche Reservierungen werden deshalb vermehrt nachgefragt."

"Durch Corona und die pandemiebedingten Einschränkungen und Auflagen sind Aspekte wie die optimale Auslastung der häufig reduzierten Sitzplätze nochmals wichtiger geworden", ergänzt Lars Ewers, Geschäftsführer Teburio. Viele Gastrono-

men seien momentan darauf angewiesen, die verbliebenen Kapazitäten bestmöglich zu nutzen Auch hier könne eine Reservierungssoftware unterstützen.

Entlastung fürs Restaurant-Team

"Eine der wichtigsten Herausforderungen in der Gastronomie ist derzeit die Personalnot. Jetzt sind vor allem Systeme zur Automatisierung des Arbeitsalltags gefragt – also alles, was Mitarbeitende im Tagesgeschäft entlastet", hebt Christian Bauer, Geschäftsführer von Resmio, einen weiteren Aspekt hervor. Das könne die Gästeregistrierung via QR-Code sein, mit der Möglichkeit, beim Check-in bereits die digitale Speisekarte aufzurufen und gegebenenfalls direkt zu bestellen und bezahlen. "Das funktioniert vielleicht nicht für Fine Di-

ning, aber für alle anderen Gastronomiebetriebe ist dies eine denkbare Option."

"Gastronomen entdecken erst langsam, dass ihnen auch eine einfache Reservierungssoftware so viel mehr bietet, als ,nur' Reservierungen zu handeln", sagt Sven Sester, Leiter Kundenservice von 42he, Anbieter von "Centralplanner". Automatische Kennzeichnungen von Stammkunden oder No-Shows würden besonders neuem Personal helfen. Die Möglichkeit, Gastdaten auch für Marketing oder zur Kundenbindung zu nutzen, wird einfacher umsetzbar.

Ein digitales Reservierungssystem bietet weitere Vorteile, wie Sester betont. So könnten Gäste etwa jederzeit buchen. Das biete mehr Komfort und zugleich werde das Restaurant-Team entlastet. Automatische Erinnerungsmails verringern No-Shows, und Kommunikationsfehler wie ein falsch verstandener Name lassen sich vermeiden.

Konditionen genau prüfen

Wichtig bei der Auswahl eines Systems ist, darauf zu achten, dass es einfach zu bedienen ist, so die Experten. Weitere Punkte, die sie hervorheben, sind unter anderem die Integrationsmöglichkeit auf der eigenen Website und das Thema Datenschutz. "Die Software wird oft im laufenden Betrieb erlernt und von wechselndem Service-Personal genutzt, sie muss daher intuitiv zu bedienen sein", betont Sester. "Keep it simple" sollte daher seiner Auffassung nach höher gewertet werden als der Wunsch, möglichst alle Funktionen zu erfüllen. "Beides gleichzeitig ist kaum möglich, da ein hoher Funktionsumfang fast zwangsläufig Komplexität bedeutet."

Funktionen wie ein grafischer Tischplan und die geräte- und ortsunabhängige Verfügbarkeit können wichtige Aspekte dieser einfachen Bedienbarkeit sein, so Teburio-Chef Ewers. "Eine optische Darstellung des Gastraumes ist in einem Reservierungstool für Restaurateure hilfreich, so kann die Tischzuweisung zu eingehenden Reservierungen einfach erfolgen", ergänzt Glaeser von Hospitality Digital.

Resmio-Chef Bauer rät, das Reservierungssystem möglichst entlang der gesamten Customer Journey der Gäste auszuwählen, "von der Sichtbarkeit, etwa auf Google, bis hin zur Ansprache via Email-Marketing nach ihrem Besuch". Ein kostenloser Kundensupport sei ebenfalls sinnvoll.

Sester empfiehlt zudem, die Konditionen genau zu prüfen und bestenfalls reale Kosten bei vergleichbaren Restaurants ein-



Ein grafischer Tischplan erleichtert die Arbeit.

zuholen. Die großen Plattformen ranken bei Google oft besser als die Restaurant-Webseiten selbst, gibt er zu bedenken. "Die Gäste reservieren nicht mehr über die Seite des Restaurants, sondern über die Plattform des Reservierungssystem-Anbieters." Dort zahle der Gastronom meist zusätzlich pro Reservierung, auch wenn die Gäste ohnehin gekommen wären.

Gastronomen sollten berücksichtigen, welche Verpflichtungen mit dem Vertragsabschluss eingegangen würden, rät Ewers. "Das Preismodell muss transparent und nachvollziehbar sein", so auch Glaeser. "Nehmen wir einen weiteren wichtigen Faktor: Die SMS-Notifikation für Gäste. Erhält ein Gast eine Reservierungsbestätigung, führt dies erfahrungsgemäß zu einer geringeren No-Show-Rate. Aber Vorsicht: Bei einigen Anbietern können die SMS-Notifikationen zur Kostenfalle werden."

"Außerdem sollte man bereits im Vorfeld analysieren, welche individuellen Anpassungsmöglichkeiten einem wichtig sind und inwieweit diese in den jeweiligen Systemen umsetzbar sind", spricht Poth von Reservision einen weiteren Aspekt an.

"Es gibt einige Kriterien, die bei der Auswahl der richtigen Partner für die Zusammenarbeit zu berücksichtigen sind", so Daniel Simon, Country Manager Open Table Deutschland. "Wir empfehlen Hoteliers und Gastronomen, den Gewinn und Nutzen der Zusammenarbeit im Vorfeld zu definieren und genau zu recherchieren, was jede Plattform wertvoll macht." Einige Fragen, wie etwa "Womit kann das Reservierungssystem helfen, welche Reichweite hat es, und kann es Angebote anbieten und präsentieren?", sollten die Betreiber laut Simon mit dem möglichen Partner klären.

Integriert und automatisiert

"Es ist ratsam, dass Gastronomen und Hoteliers frühzeitig vor allem künftige Prozesse in ihre Überlegungen zur Auswahl eines Reservierungssystems miteinbeziehen", rät Andreas Jonderko, Geschäftsführer von Gastronovi. "Sprich, digitale Lösungen zu nutzen, die übersichtlich und professionell den täglichen Arbeitsprozess optimieren, sich gleichzeitig aber auch in ein vernetztes System einfügen." Vorteil solcher integrierten Lösungen sei, dass Gastronomen die Ist-Situation im Betrieb sowie Daten aus dem Reservierungstool in Echtzeit vorliegen haben. So könnten sie ihre Ressourcen "automatisiert und optimal verwalten". Diese Entwicklung zu integrierten Lösungen und Automatisierung sehen alle Experten. Ein künftiger Trend könne der Einsatz von künstlicher Intelligenz (KI) sein, bei der ein selbstlernendes System datenbasierte Handlungsempfehlungen liefern kann, so Jonderko.

"Mittel- bis langfristig wird es darum gehen, dass die Reservierungssoftware Restaurants tiefere Einblicke in die Wünsche sowie Bedürfnisse ihrer Gäste spiegelt", erklärt Simon. Das Gastgewerbe verändere sich ständig. "Daher ist es wichtig, dass Restaurants die Geschäfts- und Gästetrends beobachten, um sicherzustellen, dass sie ihr Angebot anpassen sowie weiterentwickeln und so die Treue der Gäste fördern." |

Die folgende Marktübersicht zeigt neun Lösungen im Überblick.

Reservierungssoftware

			RESERVATION OF THE PROPERTY OF	Control of the contro	
	42he GmbH Marktstraße 10 – Gebäude E8 50968 Köln Tel. 0221 29199786 centralplanner.de	Gastronovi GmbH Buschhöhe 6 28357 Bremen Tel. 0421 4089420 www.gastronovi.com	Hospitality Digital GmbH Metro-Straße 1 40235 Düsseldorf Tel. 0211 9699980 www.dish.co	Mouseclick GmbH Hopfauerstraße 23 70563 Stuttgart Tel. 0711 99775770 mouseclick-software.de	
	Centralplanner	Gastronovi Office	Dish Reservation	Mouseclick	
Lösungsumfang	Online-Reservierungssystem	Tischreservierungssoftware, mit Gastronovi-Kassensystem verbunden, bildet so vollinte- grierte Komplettlösung	Managementsystem für Online-Reservierungen	Online-Software zur Auftrags- verarbeitung	
	Ja	Ja	Ja	Ja	
Nutzbar auf mobilen Devices	Ja	Ja	Ja	Ja	
Online-Einbindung der Reservierungs- funktion	Webseite, ggf. Facebook	Webseite, Facebook oder in Partnernetzwerken	Webseite, Google-Maps, Google-Search, Social- Media-Kanäle	Webseite	
	Nein	Hotelsoftware, Zahlungsan- bieter, Personalmanagement- systeme, Plattformen wie Reserve with Google	Nein	Woo-Commerce-Schnittstelle, Datev-Schnittstelle, E2N- Schnittstelle, weitere individu- ell nach Aufwand	
fischzuweisung	Automatisch oder manuell	Automatisch oder manuell	Automatisch	Nein	
	Orientiert sich am klassischen Reservierungsbuch, bietet zugleich smarte Planungsmög- lichkeiten, etwa um No-Shows zu reduzieren, für Tische über entsprechende Slots möglichst zwei Sittings anzubieten, Ta- ges- oder Reservierungsnotizen zu hinterlegen etc.	Kapazitäts- und Auslastungs- anzeige, digitales Reservie- rungsbuch und Buchungs- kalender für tel. und persönl. Anfragen, Online-Reservie- rungskalender für Gäste, automatisierte Abwicklung der Online-Buchung, umfang- reicher Statistikteil	Kapazitäts-Management, Tischplan, Reservierungs- zeitleiste, SMS-Erinnerun- gen an Gäste, Feedback- Mails, integrierte Berichte und Statistiken	Auftragsabwicklung, Kontaktverwaltung, Erinnerungen, Dokumentenmanagement, Veranstaltungsplanung, Aufgabenmanagement, Seminarabwicklung, Externe Mitarbeiter, Serien-Mail, Bestellwesen Lagerwirtschaft, Produktionsplanung	
	rumini preterance rumini preterance rumini preterance rumini planetal rumini preterance rumini pretera	Optional: Anzahlung für Re- servierungen möglich; Tische mit No-Shows werden rot markiert und lassen sich vom Service wieder freigeben, Auswertung No-Show-Rate			
Marketing-Optionen	Ja	Ja	Ja	Nein	
upport/Service urch den Anbieter	Im Preis inklusive, per Ticket, ggf. telefonisch, Videotutorials etc.	24/7-Support per Mail, tele- fonisch während Geschäfts- zeiten. Fernwartung, Online- Handbuch, Videotutorials etc.	Ja	Telefonische Schulungen und telefonischer Support	
	Kostenloses Basispaket, monatliche Flatrate-Varianten, keine Kosten pro Reservierung	Flatrate- und transaktionsbasierte Varianten	Kostenloses Basispaket	Flatrate	
	Keine (täglich kündbar)	Ab 1 Monat, abhängig vom Tarif, jedoch mind. 3 Monate	1 Monat	1 Jahr	

Die Angaben stammen von den Anbietern. Die Redaktion übernimmt keine Gewähr für die Richtigkeit. Die Tabelle erhebt keinen Anspruch auf Vollständigkeit.

		EXECUTE NO.		
	RESERVACE.		22 11	G CHORA CORPORA
Open Table GmbH Schuhmannstraße 27 60325 Frankfurt am Main Tel. 0800 3638466 www.opentable.de	Reservision GmbH Seestraße 29 64354 Reinheim Tel. 06162 9620000 www.reservision.de	Resmio GmbH Katzwanger Straße 150 90461 Nürnberg Tel. 0911 3749230 www.resmio.com	Teburio UG Technologiepark 8 33100 Paderborn Tel. 05251 6944585 www.teburio.de	Vectron Systems AG Willy-Brandt-Weg 41 48155 Münster Tel. 0251 28560 www.vectron.de
Opentable	Reservision – Gastronomy in Progress	Resmio	Teburio	Bonvito Reservierungssystem
Online-Reservierungs- plattform und Gastronomie- partner	Lösung für die Online-Tisch- reservierung	Reservierungs- und Gästemanagementsystem	Reservierungslösung inkl. Online-Reservierung	Reservierungssystem mit Integration in Vectron- Kassensysteme, inkl. Online- und Event-Reservierung
Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Ja	Ja	Ja	Jä	Ja
Restaurant-Webseite/mo- bile Webseite, Facebook, Instagram	Webseite (direkt integriert), Verlinkung über Social-Media- Kanäle	Webseite, Social-Media- Kanäle (Google My Business, Facebook), relevante Branchenverzeichnisse u. Plattformen	Webseite (direkt integriert oder als Verlinkung), Google, Social-Media-Kanäle etc.	Webseite
Amadeus 360, Micros 3700, Micros Symphony und Lightspeed K Series	Schnittstellen zum Kassensystem Matrix und der Hotelsoftware Protel aus dem Hause der 42 GmbH	Google Reserve u. Google Ordering, Amadeus 360, Duratec, Lightspeed, Apro, Partnernetz (z. B. Tripadvisor)	Nein	Anbindung an Vectron- Kassensysteme
Automatisch oder manuell	Automatisch oder manuell	Automatisch oder manuell	Automatisch oder manuell	Automatisch oder manuell
Tischplan und Tischma- nagement, Schichtnotizen, Kassenintegration, digitale Warteliste, Verfügbarkeits- Alerts, Bewertungsmanage- ment, Stornierungsoption, Hygiene- und Sicherheits- hinweise, Vorabhinterlegung von Kreditkartendaten	Tischplan u. Reservierungsliste, Tages- u. Wochenansichten zur Auslastung, Verfügbarkeit u. Personal, Bewertungs-Tool, garantierte Reservierung, Optionsbuchung/Wiedervorlage, individuelle Visualisierung, Anpassung an Cl, mehrsprachig, hardwareunabhängig	Tischplan, digitaler Schicht- u. Personalplaner, digitale Warteliste, Gäste-Check- in via QR-Code, digitale Speisekarte, Bestellsystem für Außer-Haus-Verkauf, Gutschein- u. Ticketverkauf, rechtskonforme Gäste- datenbank, Email-Marketing	Auslastungsoptimierung, Tischplan, Tisch-Tausch per Drag & Drop, Schichtnotizen, Corona-Kontaktdatenerfas- sung, digitale Speisekarte, online Stornierungsmög- lichkeit, Benutzeraccounts & Rechteverwaltung, Reservie- rungsschilder drucken	Übersichtliche und einfache Verwaltung, Integration in die Webseite des Restau- rants, Integration in Vectron- Kassen inklusive Eventver- waltung, Online-Berichte, keine zusätzliche Hardware notwendig (PC genügt)
Erinnerungsmail 24 Stunden vor der Reservierung, No- Show-Email, Sperrung der Reservierungsmöglichkeit, weitere Optionen	Garantierte Reservierung mit Belastung der Kreditkarte; No-Show-Email	Optional: Anzahlung für Re- servierungen möglich; Sper- rung unerwünschter Gäste für Online-Reservierungen und Bestellungen möglich	Reservierungserinnerung per Mail, Reservierung markie- ren und Gast zukünftig ggf. ablehnen, Auswertung No- Show-Rate	Blacklist
Ja	Ja	Ja	Ja	Ja
Für Schulungen und Auffrischungen stehen Open- Table-Ansprechpartner zur Verfügung	Online: Einrichtung und Schulung des Systems durch den Support, tel. Support, Rückmeldung innerhalb 24 h	Kostenfrei, Produktschulung und Support durch Resmio für alle Kunden	Telefon, Email, Chat	Support über den betreuen- den Fachhändler
– Informationen über Produkte auf restaurant.opentable.de	Flatrate- und transaktionsbasierte Varianten	Kostenloses Basispaket, Flatrate, keine Kosten pro Reservie- rung oder auf Tischumsatz	Monatliche Flatrate- Varianten, keine Kosten pro Reservierung	Flatrate- und transaktionsbasierte Varianten
	1 Jahr	1 Jahr, monatlich kündbar gegen geringen Aufpreis	1 Monat	ab 1 Monat, abhängig vom Tarif

Fotos: jeweils von den Anbietern