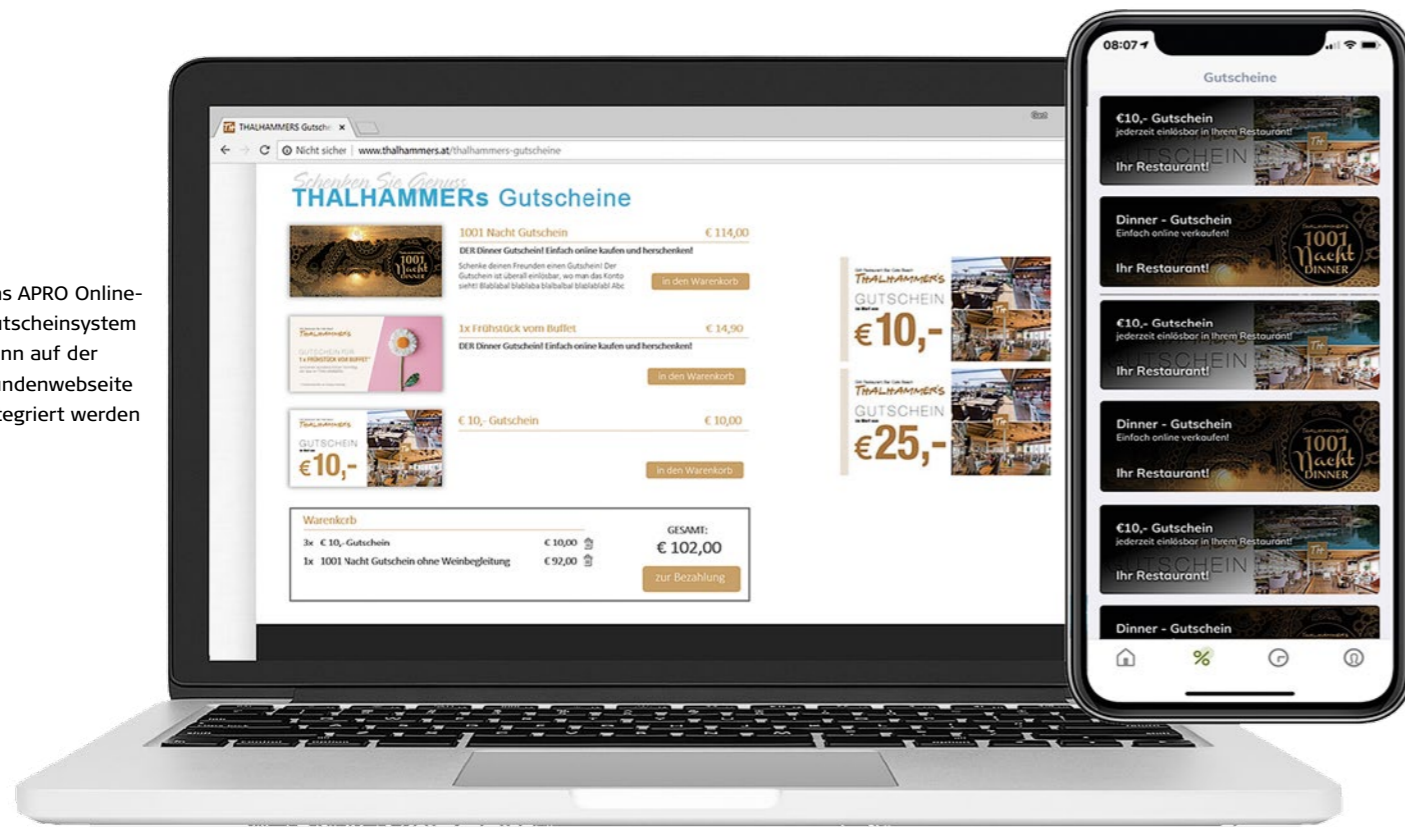


Das APRO Online-Gutscheinsystem kann auf der Kundenwebseite integriert werden



Kassen schieben Umsatz an

Was passiert, wenn die Gastronomie nach dem Lockdown wieder öffnet? Werden die Gäste in Scharen anströmen oder wird es ein verhaltener Start? Es wird darauf ankommen, sie wieder an sich zu ziehen und zu binden. Kassensysteme bieten hier viele hilfreiche Möglichkeiten an. *Silvia Geuker* sprach für *gastrotel* darüber mit *Thomas Pinski*, Vorstand der *KMZ Kassensysteme Nord AG*, und stellt weitere Lösungen vor



Thomas Pinski, Vorstand der KMZ Kassensysteme Nord AG

Herr Pinski, wie können sich Gastronomen mit Alleinstellungsmerkmalen profilieren, wenn sie wieder öffnen?

Aus meiner Sicht spricht eine öffnende Gastronomie als Alleinstellungsmerkmal für sich. Wer freut sich aktuell nicht darauf, endlich wieder das Lieblingsrestaurant zu besuchen und etwas Essen oder Trinken zu gehen?

Wie bringen Gastronomen die Kunden in ihr Lokal, wie gewinnen sie sie zurück? Wie binden sie sie an sich?

Kundenbindung bedeutet für mich freundlicher und kompetenter Service, gute und spannende Gerichte, ein durchdachtes Getränkekonzept, in Kombination mit dem passenden Ambiente zu passenden Preisen. Wenn man mit Engagement in seinem Fach unterwegs ist, danken es die Kunden mit Treue, weil sie einfach zufrieden sind.

Was tragen Ihre Kassensysteme dazu bei?

Unsere Kassen bieten die Möglichkeit, Coupons bereitzustellen und Aktionen abzubilden. Wir haben die Erfah-

rung gemacht, dass digitale Geschenkgutscheine auch eine sehr gute Kundenbindungsvariante sind. Das *APRO Online-Gutscheinsystem* kann auf der Kundenwebseite integriert werden – der Rest ist einfach: Gutschein auswählen, direkt bezahlen und ausdrucken oder per Post versenden. Im System behält man den Überblick, wann und wo Gutscheine bestellt oder eingelöst werden. Durch die Konzentration auf das To-Go-Geschäft etablierte sich zudem die Integration von Vorbestellung und Take-away auf den Webseiten unserer Kunden oder auch als individualisierbare White-Label-App. Ich bin überzeugt, dass das auch langfristig genutzt wird. Mit den *APRO* Kassen finden wir für jeden Bedarf eine adäquate Lösung. Sie eignen sich von einem Kassenplatz mit einem Drucker bis hin zu vielen Kassenplätzen und der Anbindung an Küchenmonitore und Self-Ordering-Terminals. Ergänzend zu den Kassensystemen bilden wir Technik und Support für bargeldlose Zahlungsarten mit *KMZ Payment* ab. Die Akzeptanz dieser Zahlungsmittel ist auch eine Form von Kundenservice und hat damit Kundenbindungspotenzial.

Fotos: Die genannten Unternehmen

Gutscheine kompensieren Umsatzausfall

Die Villa Lido im österreichischen Klagenfurt ist ein Beispiel dafür, wie Gastronomen die Wiedereröffnung nach dem ersten Lockdown als Chance genutzt haben. Normalerweise genießen die Gäste hier Holzofenpizza oder Fisch vor der Kulisse des Wörthersees. Durch den Lockdown kam alles anders. Geschäftsführer Franz Huditz und sein Team haben die Zeit jedoch gut genutzt. Der gesamte Betrieb wurde aufwendig umgebaut und modernisiert. Gleichzeitig wurden die digitalen Prozesse optimiert und durch den Einsatz weiterer Tools von *gastronovi* deutlich verstärkt. „Wir haben beispielsweise durch den Verkauf von Online-Gutscheinen einen Teil der fehlenden Einnahmen kompensieren können. Unsere Gäste haben diese Möglichkeit wohlwollend aufgenommen“, sagt Huditz rückblickend.

Kooperation für Gutscheine

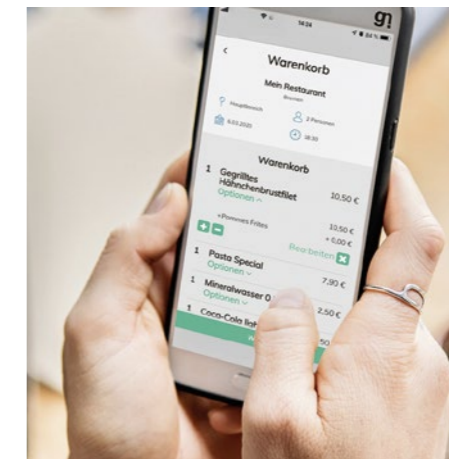
Viele Gäste nutzen die Chance, Gutscheine zu erwerben, um ihr Restaurant in der Corona-Krise zu unterstützen. Zahlreiche Gutschein-Management-Systeme sind auf dem Markt. Einer ist der Schweizer Anbieter *E-GUMA*, der seit 2005 Hoteliers und Gastronomen im Bereich Verkauf, Verwaltung und Vermarktung von Gutscheinen berät. *Gastronovi* hat eine Schnittstelle geschaffen, um *E-GUMA*-Gutscheine direkt im Kassensystem einzulösen und damit zu

Mit den digitalen Tools von *gastronovi*, wie dem Bestellsystem für Take-away (rechts im Bild) und dem Gutscheinverkauf (Bild unten), konnten viele Betriebe während der Lockdowns Umsatz generieren

bezahlen. Hierzu muss nur der Gutscheincode vom Servicepersonal eingegeben oder gescannt werden.

Kontaktlose Bestellung

Ein weiteres Tool aus dem Hause *gastronovi* ist das Bestellsystem. Das *Spreegold* im *Bikini Haus* in Berlin führte es mit dem ersten Lockdown ein. Geschäftsführer Ralf Steinacker ist begeistert: „Das Bestellsystem von *gastronovi* ist ein Wahnsinns-Feature. Die Umstellung auf kontaktloses Bestellen hat bei uns von Tag eins hervorragend funktioniert – und bringt uns einen deutlichen Mehrumsatz. Pro Gast machen wir dank des Bestellsystems 20 bis 30 Prozent mehr Umsatz als noch vor der Pandemie.“ Vor dem ersten Lockdown gehörten Büfets mit Selbstbedienung zum Konzept. Dieses wurde mit der Einführung des Bestellsystems unter Einhaltung der Hygienevorschriften in Full-Service umgewandelt. „Wir hatten zuvor große Angst vor explodierenden Personalkosten und haben deswegen



gezögert, die Umwandlung zu einem reinen Full-Service Restaurant vorzunehmen. In der Krise haben wir den Schritt aber gewagt. Dank *Gastronovi* sind die Personalkosten nicht gestiegen – und das bei einem gleichzeitig höheren Umsatz. Der Gast ist wie eine Servicekraft: Er kann selbst bestellen und nimmt am Ende auch die Zahlung vor. Das ist einfach grandios“, freut sich Steinacker.

Vorbereitung ist alles

Jakob Schreyer, CEO und Mitgründer bei *orderbird*, rät dazu, sich jetzt auf die Zeit nach dem Lockdown vorzubereiten: „Das Einhalten der Hygienemaßnahmen, neue Konzepte für Außen- und Wartebereiche und vermehrte Take Away- und Lieferservice-Optionen stehen auf dem Programmplan. Gleichzeitig zu dem Wunsch der Gäste nach Qualität, Nachhaltigkeit, einem besonderen Gastronomieerlebnis, einem guten Preis-Leistungsverhältnis, steigt auch das Bedürfnis nach mehr Sicherheit beim Restaurant- oder Cafébesuch. Eine kundenorientierte Planung und die Kommunikation mit den Gästen sind demnach das A und O.“ Das bedeutet aber auch einen erhöhten Organisationsaufwand, wie *Schreyer* weiter ausführt: „Genau deshalb haben wir im letzten Jahr unsere Gästemanagement-Tools eingeführt. Die Zusatzprodukte umfassen unter anderem ein Bestellsystem mit digitaler Speisekarte, das eine Mitnahme, Abholung und Lieferung von Speisen und Getränken ermöglicht. Eine digitale Gutscheinverwaltung und Gästemarketing sind ebenfalls für mehr Online-Sichtbarkeit und eine stärkere Kundenbindung enthalten. Wenn Restaurants, Bars und Cafés wieder öffnen, können Gastronomen die Tools auch für ▶



TIPPS ZUM NEUSTART

Die Zukunft der Gastronomie digital zu gestalten, erleichtert und automatisiert viele Vorgänge in der Gastronomie. Bei der Ausweitung des Angebots haben Restaurants die Chance auf Mehrumsatz, weil sie ihr Business auf mehrere Beine stellen. Nachfolgend von Tipps von gastronomi:

1. Besser planen mit digitalen Tischreservierungssystemen

Abstandsregeln schränken die Tischkapazitäten ein. Umso wichtiger ist eine systematisierte Tischreservierung, um das Restaurant mit weniger Plätzen optimal auszulasten.

2. Kontaktdaten digital erfassen

Fantasienamen – nein danke! Nur eine ordnungsgemäße Erfassung ermöglicht eine lückenlose Nachverfolgung. Die digitale Kontakterfassung via QR-Code von gastronomi sorgt für Sicherheit und Transparenz und vermeidet lästige Zettelwirtschaft.

3. Kontaktlos bestellen und bezahlen

Die kontaktlose Bestellung über die digitale Speisekarte und die Bezahlung über das Smartphone verringert nicht nur das Ansteckungsrisiko, sondern entlastet auch die Mitarbeiter.

4. Gastronomiekonzept überarbeiten

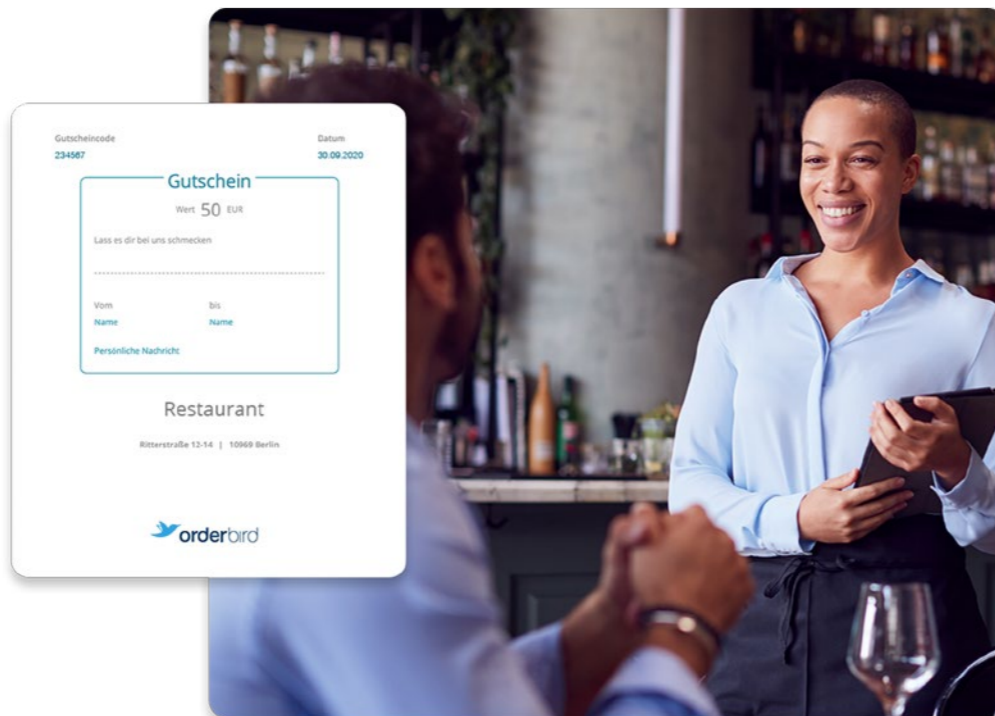
Liefer- und Abholservices, sowie Gutscheine sollten Gastronomen fest in ihrem Angebot etablieren und digital abbilden, um die Services händelbar zu machen.

5. Auf vernetzte Lösungen setzen

„Die Implementierung digitaler Lösungen ist nur ein Baustein, um nachhaltig erfolgreich zu sein“, resümiert Andreas Jonderko, Geschäftsführer von gastronomi. „Vielmehr bedarf es eines übergreifenden Denkens und Handelns, spricht der Kombination aus digitalen Tools, die Prozesse und Arbeitsabläufe nachhaltig optimieren. Es ist wichtig, dass Gastronomen jetzt die Wochen der Betriebsschließung nutzen, um bestehende Prozesse und Konzepte zu prüfen und Potenziale zu erkennen.“

SERVICE

- www.42-gmbh.de
- www.kmz-kassensystem.de
- www.lightspeedhq.de (früher Gastrofix)
- www.orderbird.com
- www.reservation.de
- www.vectron.de



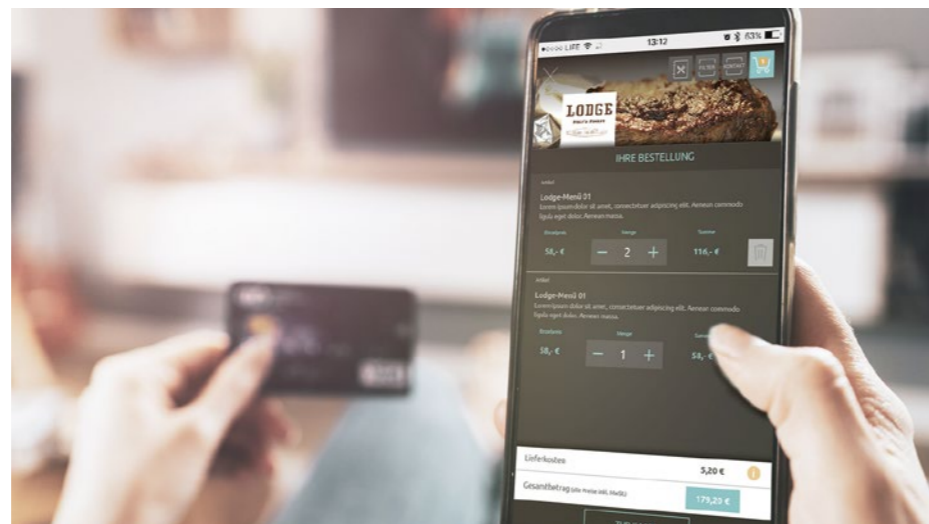
den Tischservice und die Schichtplanung nutzen. Das Online-Reservierungssystem hilft dabei, das Gästeaufkommen besser zu planen und alle verfügbaren Tische Coronakonform voll auszulasten.“

Das Mainzer Café Lille Hus arbeitet bereits mit den Gästemanagement-Features. Laut Geschäftsführer Kai Dominic Müller ist sein Team begeistert von der Funktion, dass mehr Gäste ihr Café online finden. Außerdem bleibt so der Kontakt zu den Kunden auch im Lockdown erhalten.

Bestellung über eigene Website

Liefer- und Abholservices haben sich in Corona-Zeiten fest etabliert und werden auch danach aktuell bleiben. Das Online-Ordering-System *DeliverBee* spricht Gastronomen an, die auf Direktverkauf über die

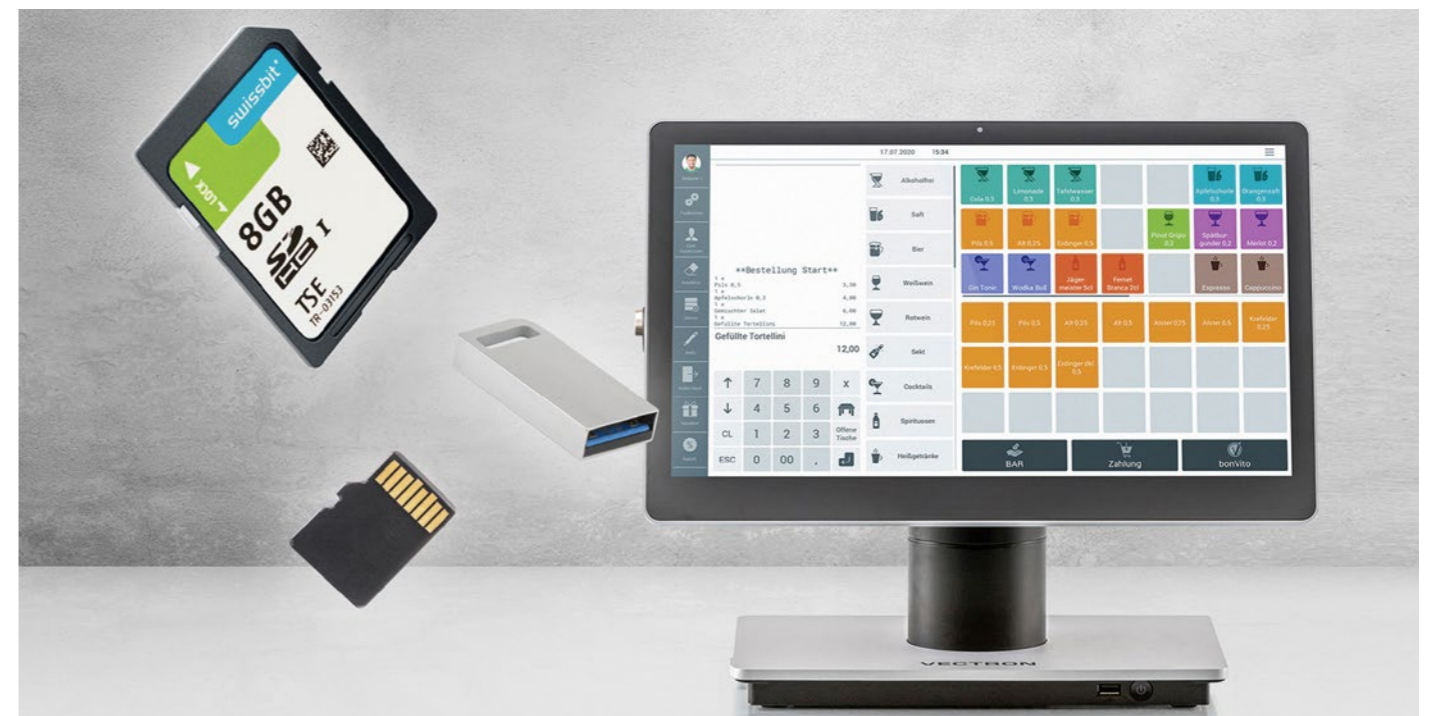
Auch DeliverBee hält digitale Lösungen bereit, um Gastronomen in ihrem beruflichen Alltag zu unterstützen



Im vergangenen Jahr führte orderbird seine Gästemanagement-Tools ein, darunter eine digitale Gutscheilverwaltung

eigene Website setzen und so gleichzeitig ihr Image stärken. Es lässt sich als Widget auf der eigenen Homepage integrieren. *DeliverBee* ermöglicht die bargeldlose Online-Bestellung und kontaktfreie Lieferung oder Abholung. Mobile Zahlungsmethoden wie EC- und Kreditkarte, Paypal, Apple oder Google Pay sind möglich. Der Gastronom bezahlt pro Bestellung acht Prozent vom Umsatz.

Die Bestellungen der Gäste laufen bei *DeliverBee* über die eigene Restaurant-Website. Auf der digitalen Speisekarte hinterlegt der Gastronom Gerichte mit Bildern und Informationen zu Inhaltsstoffen. Der Gast lädt das Smart Menu über das Scannen eines QR Codes, zum Beispiel im Außenbereich an der öffentlichen Speisekarte mit dem Smartphone. Er löst die Bestellung mit wenigen Klicks direkt über die Speisekarte



aus. Mittels Live-Ticker hat der Gastronom stets den Überblick. Für jede Bestellung bestimmt er die Lieferzeit individuell, die in Echtzeit an die Kunden übermittelt wird. Das Online-Widget ist sowohl desktop- als auch mobile-optimiert und mehrsprachig. Die Benutzeroberfläche lässt sich intuitiv bedienen und bietet verschiedene Möglichkeiten zur Artikel- und Gästeverwaltung an. *DeliverBee* ist ein Produkt von **Reservation**, dem Entwickler des gleichnamigen Tischreservierungstools und Partner des IT-Komplettdienstleisters **42**.

Einfach zum Online-Shop

Viele Gastronomen schreckt ein eigener Online-Shop bisher ab: zu kompliziert, zu aufwendig, zu teuer. **Lightspeed** stellt Gastgebern dafür das Tool *Bon Appétit* fürs E-Business zur Verfügung. Dabei handelt es sich um ein vorgefertigtes Website-Template für einen gastronomischen Online-Shop. Mit wenigen Klicks ist es im System eingebunden, individualisiert und Produkte, Merchandise-Artikel, Gutscheine und mehr können darüber vertrieben werden. Außerdem kann der eigene Instagram-Feed eingebettet und zum Auftritt des gewünschten Lieferservice-Partner verlinkt werden. Auch allgemeine Infos zum Betrieb finden Platz. „Wenn der Besuch im Restaurant, der Bar oder im Café ein schönes Erlebnis war, wird der Gast schnell und gerne zu einem bezeichnenden Fan“, erklärt Dirk Schmidt, Sales Director Germany bei **Lightspeed**. „Ob die abgefüllte BBQ-Sauce nach Geheimrezept, ein T-Shirt mit dem Bar-Maskottchen oder das zum Steak gereichte Craft Beer: Der Besucher will die Erfahrung dann gerne bei sich zu Hause verlängern und ist dafür auch bereit, zu zahlen. Für den Gastronom ist das eine große, bisher noch viel zu selten



genutzte Chance auf Zusatzumsätze.“

Angesichts der massiven Umsatzeinbußen ist es vorteilhaft, das Geschäft auf mehrere Standbeine zu stellen. Gerade in Zeiten von Corona kann E-Commerce ein wichtiges Standbein für die Zukunft gastronomischer Betriebe werden.

Was ist jetzt mit TSE?

Die Kassensicherungs-Verordnung oder auch Kassengesetz soll die Manipulation von Kassendaten verhindern. TSE steht für technische Sicherheitseinrichtung und ist ein weiteres Gerät zur Kasse, in dem alle Kassendaten zusätzlich verschlüsselt gespeichert werden. So kann der Fiskus die Daten beider Speicher abgleichen und Manipulationen verhindern beziehungsweise aufdecken. Bis zum 30. September 2020 musste eine TSE beauftragt werden. Bis zum 31. März 2021 ist die Umrüstung fällig. Eine „Gnadenfrist“ gibt es für nach dem 25. November 2010 und vor dem 1. Januar 2020 angeschaffte Registrierkassen, welche gesetzeskonform sind, aber bauartbedingt nicht mit einer TSE ausgestattet werden können. Diese dürfen noch bis zum 31. Dezember 2022 eingesetzt werden. Dass es sich um eine solche Kasse handelt, muss eindeutig

Kassenanbieter Vectron rüstet seit 2019 seine Kassen mit TSE aus, so auch die POS 7 (Bild oben)

Die Matrix POSR Box von 42 speichert und schützt die Daten mehrerer Kassen

nachgewiesen werden, etwa durch eine Bestätigung des Kassenherstellers. Diese Ausnahmeregelung gilt nicht für PC-Kassensysteme.

Vectron rüstet bereits seit Dezember 2019 Kassen mit technischen Sicherheitseinrichtungen (TSEs) aus, darunter die POS 7. Über 18.000 vom BSI zertifizierte TSEs von Swissbit hat Vectron über seine Händler inzwischen vorwiegend in der Gastronomie- und Bäckereibranche etabliert. „Unsere flexiblen, steckbaren TSE-Lösungen ermöglichen es Kassenherstellern und Systemdienstleistern, die gesetzlichen Fristen rechtzeitig und ohne großen Aufwand einzuhalten“, erklärt Hubertus Grobbel, Vice President Security Solutions bei Swissbit.

Die *Matrix POSR Box* von 42 ist besonders für Betriebe geeignet, die mehrere Kassen im Verbund einsetzen, zum Beispiel die stationäre Matrix POS Kasse und die mobile Kasse Matrix NEO!. Die Box nutzt die vom Gesetzgeber vorgegebene Möglichkeit, dass die digitalen Aufzeichnungen aller im Kassensystem zusammen geschlossenen Aufzeichnungssysteme mit nur einer einzigen TSE geschützt werden. Für den Gastronom spart das Aufwand und Kosten. Bestellt werden kann das Tool inklusive TSE USB-Stick im Shop von 42. Die Installation führt der Gastronom gemeinsam mit einem 42-Mitarbeiter via Fernwartung durch.