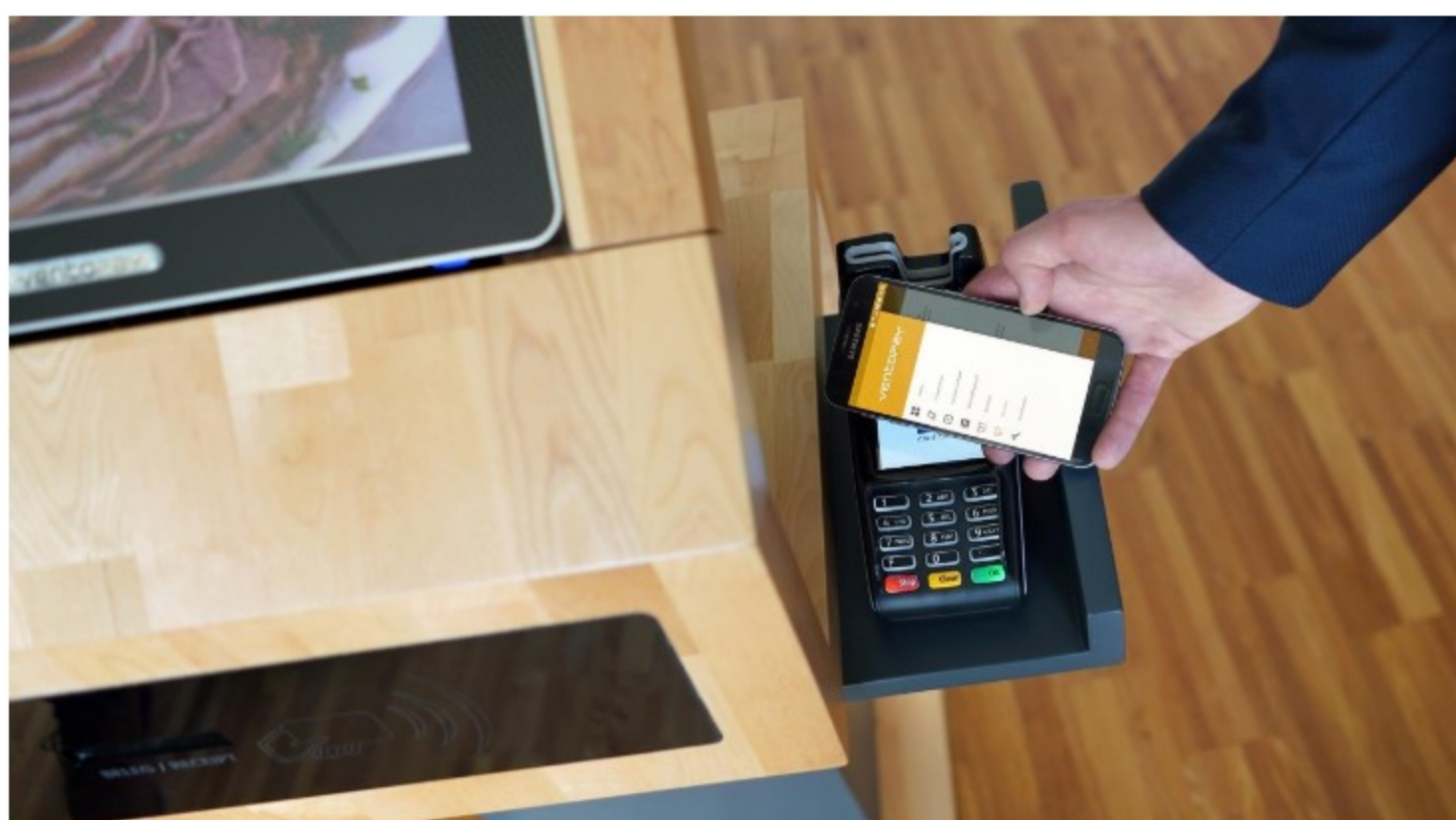


Veranstaltungen finden

SUCHEN

Home > Blog

Willkommen im Club!



15. April 2019 | By Kai Linde | [Veranstaltungen, Interview](#) 0 Kommentare

Digitale Konzepte erleichtern in der Betriebsgastronomie die Beziehungen zum Kunden. Besucherströme werden gelenkt, die Kundenbindung verstärkt. Johannes Reichenberger, Geschäftsführer der Firma ventopay, zeigt am Beispiel der österreichischen Mensen die Vorteile der Mensa 4.0.

Herr Reichenberger, Sie haben mit der Österreichischen Mensen Betriebs GmbH ein digitales Steuerungskonzept erarbeitet. Können Sie kurz das Konzept vorstellen und sagen, was die Vorteile dieses Konzeptes sind?

Der digitale „Mensa Club“ fungiert als zentrale Drehscheibe für Kommunikation, Bezahlung und Kundenbindung. Wir verknüpfen dabei Bank- oder Kreditkarten mit einer Smartphone-App, welche ein optimaler Kanal ist, um mit allen Gästen einfach zu kommunizieren und die Kundenbindung zu erhöhen. Diese wiederum erfreuen sich an einer schnellen Bezahlungsmöglichkeit, automatisierten Vergünstigungen, sowie an zahlreichen Vorteilen, die sie durch das Bonusprogramm genießen. Wir konnten durch ein völlig neuartiges Registrierungssystem die bisherigen, komplexen Subventions- und Rabattprogramme digitalisieren und somit den organisatorischen Aufwand für die ÖMBG stark reduzieren.

Wie und über welchen Zeitraum haben Sie implementiert?

Das Projekt wurde über einen rund zweijährigen Zeitraum vorbereitet, da die technischen Anforderungen sehr umfangreich waren. Neben der App- und Onboarding-Infrastruktur wurden auch neue Schnittstellen mit Bankterminalanbietern geschaffen, um eine sichere und anonyme Verknüpfung der Bank- oder Kreditkarte mit der App zu gewährleisten. Der Rollout erfolgte nach einer kurzen Pilotphase innerhalb von zwei Monaten bundesweit an über 50 Standorten.

Was ist die Idee des Mensa Clubs und wie wurde diese bis jetzt angenommen?

Die primären Ziele waren es, die bislang sehr komplexen und aufwändigen Preisfindungs- und Abrechnungsprozesse zu automatisieren und eine hohe Kundenbindung herzustellen. Das Feedback ist sehr positiv, da durch den Ersatz der Papierausweise eine genaue und automatisierte Abrechnung mit Subventionsgebern möglich ist. Die Gäste erfreuen sich an neuen Vorteilen des Bonusprogramms und individueller Information.

Sie haben ein Coin-System im Mensa-Club, das zum Beispiel belohnt, wenn man vor 11:30 oder am Freitag in die Mensa geht. Hand auf's Herz – kann man mit diesen Anreizen wirklich Besucherströme lenken?

Ja, dieses System funktioniert tatsächlich. Wir haben nicht nur aus den Mensen dafür sehr positives Feedback, sondern auch aus anderen Betrieben, bei welchen wir mit solchen Systemen zu einer deutlichen Verbesserung der Auslastungsproblematik beitragen konnten.

Ist es theoretisch möglich, das Club-System auch als Lieferservice für Studenten auf der Homepage der ÖMBG zu etablieren?

Pre-Ordering ist generell ein immer wichtig werdender Trend. Wir sind in diesem Themenumfeld gemeinsam mit der ÖMBG bereits in Planung einer sehr innovativen Erweiterung für den Mensa.Club – hierzu möchte ich aber aktuell noch nicht mehr verraten.

Stichwort Konnektivität: Gab es technische Hürden vor Ort? Wie sind Sie damit umgegangen?

Unsere Systeme sind trotz der Echtzeitfähigkeit und hohen Interaktivität weitgehend offlinefähig. Auch wenn der User aktuell keine Internetverbindung am Smartphone hat, kann er sich an der Kasse mit seiner Bankkarte identifizieren und somit am Bonusprogramm des Mensa-Clubs teilnehmen. Dadurch konnten wir die technischen Hürden und Risiken bereits im Vorfeld sehr gut eingrenzen und minimieren, sodass der Rollout sehr geräuschlos verlaufen ist.

Auf was dürfen wir die nächsten Jahre gespannt sein? Haben Sie auch in Deutschland spannende Projekte in der Planung?

Wir setzen in Deutschland aktuell mehrere Großprojekte um und sind seit mehr als zehn Jahren am deutschen Markt präsent. Erst vergangenes Jahr haben wir eine weitere Niederlassung in Augsburg eröffnet. Als ventopay entwickeln wir sämtliche Produkte aus dem Bezahl-, Abrechnungs- und Kundenbindungsumfeld für Großküchen, Gemeinschaftsverpflegungseinrichtungen und Systemgastronomiestätten im eigenen Haus. Wir forschen seit mehreren Jahren an Systemen zur Vorhersage des Lebensmittelbedarf und zur Umsatzsteigerung auf Grundlage der Verkaufsdaten und Daten, welche zum Beispiel von Systemen, wie dem mensa.club generiert werden. Wir konnten dabei bereits sehr vielversprechende Ergebnisse erzielen und sind überzeugt, dass wir damit in den nächsten Jahren weiterhin einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssteigerung und Ressourcenoptimierung leisten können.

Erleben Sie Herrn Reichenberger live auf der Fachkonferenz „Bau und Betrieb von Großküchen und moderner Betriebsgastronomie 2019 – D-A-CH“ am 22./23. Mai 2019 in München!



Kommentar schreiben

Titel Name *

E-Mail * Link

Nachrichte

Ich bin kein Roboter

SENDEN

0 Kommentare

Beiträge suchen... SUCHEN

AKTUELLE BEITRÄGE

15. April 2019

[Willkommen im Club!](#)

08. April 2019

[Mit DIN zum Erfolg – die richtige Abdichtung in der Großküche](#)

05. April 2019

[Die richtige Lektion lernen](#)

04. April 2019

[„Anbieter stehen nicht auf der Sonnenseite des Gesetzes“](#)

01. April 2019

[Vergüten Sie nicht nur das Grundrauschen](#)

25. März 2019

[„Digitalisierung bedeutet nicht, dass es keine Köche mehr gibt“](#)

Unser Archiv

2019 (19)

2018 (32)

2017 (11)

2016 (14)

2015 (19)

2014 (22)

KATEGORIEN

Allgemein

Finanzwesen

Soft-Skills

Veranstaltungen

Interview

KONTAKT

Hotline +49 8151 2719-0
Mo. bis Do. 8:30 Uhr - 17:00 Uhr
Fr. 8:30 Uhr - 15:30 Uhr
info@management-forum.de
www.management-forum.de

Management Forum Starnberg GmbH
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg

FOLGEN SIE UNS AUF



NEWSLETTER ABONNIEREN

