

Innovative Kundenbindung für die Betriebsgastronomie

Digitale Konzepte verbessern in der Betriebsgastronomie die Beziehungen zum Kunden. Besucherströme werden gelenkt, die Kundenbindung verstärkt.

Johannes Reichenberger, Geschäftsführer der Firma ventopay, gibt Einblicke in aktuelle Trends und Entwicklungen rund um digitale Kundenbindung und Individualisierung in der Gemeinschaftsverpflegung.

Herr Reichenberger, Sie haben ein völlig neuartiges, digitales Kundenbindungskonzept entwickelt und integrierten dieses nahtlos in Ihr Bezahl- & Abrechnungssystem. Was ist das Besondere daran?

Unser neues, digitales Restaurant fungiert als zentrale Drehscheibe für Kommunikation, Bezahlung und Kundenbindung. Wir verknüpfen Mitarbeiter-, Bank- oder Kreditkarten mit einer Smartphone-App und stellen alle Informationen rund um das Kassen- & Bezahlssystem in der App dar. Dazu zählt beispielsweise auch der Kassenbeleg, welcher ab 2020 verpflichtend jedem Kunden ausgehändigt werden muss. Auch die Darstellung von Menüplänen oder die Möglichkeit, Guthaben auf einen Mitarbeiterausweis zu laden, gehören dazu.

Die App ist darüber hinaus ein optimaler Weg, um mit allen Gästen einfach und individuell zu kommunizieren. Für Betreiber entsteht ein völlig neuer Kanal zum Gast. Er kann ein artikelgenaues Feedback einholen oder ihn über Neuigkeiten informieren. Diese Informationen lassen sich individuell pro Nutzer oder Nutzergruppe unterscheiden. Die App erscheint für den Gast dabei im Design des Betreibers. Ein Bonusprogramm, über das der Gast Vergünstigungen erhält, lässt sich automatisiert einbinden.

Wie lässt sich trotz des hohen Individualisierungsgrades der Aufwand für Betreiber gering halten?

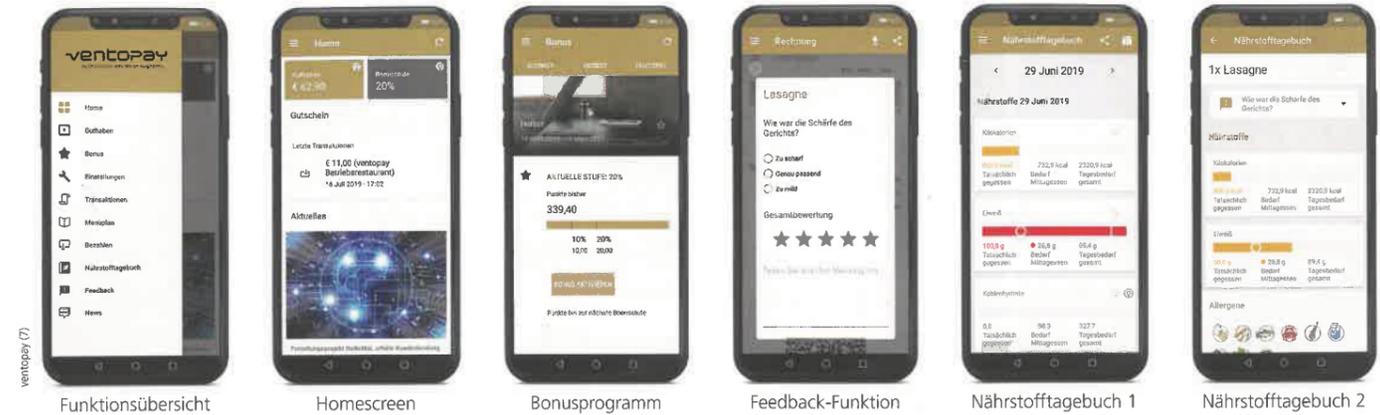
Durch die nahtlose Integration des Kundenbindungssystems in das gesamte Kassen- & Bezahlssystem lassen sich viele Prozesse automatisieren. Beispielsweise lässt sich das On-Boarding der Gäste in das Kundenbindungsprogramm ohne Mehraufwand über die Kasse oder den Aufwarter abbilden. Durch die Kopplung an Warenwirtschaftssysteme werden Rezepturdaten übernommen und zur automatisierten Aufbereitung der Menüpläne verwendet.

Aktuell forschen wir daran, den Betrieb auf Grundlage der Daten aus den Bezahlvorgängen und der Kundendaten weiter zu optimieren. Durch Kombination dieser Daten mit Rezepturdaten wird es möglich, Gruppen mit ähnlichem Essverhalten zu erkennen. Eine Gruppe könnte zum Beispiel Personen enthalten, die gerne Spaghetti essen, eine andere Gruppe nur Personen, welche sich vegan ernäh-



Ing. Johannes Reichenberger ist Gesellschafter und Geschäftsführer der ventopay gmbh. Mit dem Ziel technische Innovation in einfacher Form an den Anwender zu bringen und dabei betriebliche Prozesse zu optimieren, forciert er die stetige Weiterentwicklung der Dienstleistungen und Produkte bei ventopay.

Als Branchenexperte mit über einem Jahrzehnt Erfahrung, ist ihm vor allem die hohe Qualität und Flexibilität der Produkte besonders wichtig, um die hohen Anforderungen in der Gemeinschaftsverpflegung und Systemgastronomie optimal bedienen zu können.



ren. Der Betreiber hat nun die Möglichkeit, diese Gruppen mit genau passender, individueller Information zu versorgen, ohne dass er sich um die Ermittlung der Gruppen kümmern muss.

Das klingt vielversprechend und für Betreiber gewinnbringend. Aber wird eine App für das Betriebsrestaurant auch angenommen und von den Nutzern regelmäßig verwendet?

Wir haben uns während der Entwicklung der App intensiv mit Betreibern und Anwendern ausgetauscht. Für uns war es wichtig, die Bedürfnisse der Anwender zu verstehen und darauf basierend technische Lösungen anzubieten. Ein Beispiel dafür ist das Thema Gesundheit – es ist sowohl für den Betreiber als auch für den Gast wichtig.

mocca.app bietet deshalb die innovative Möglichkeit, völlig automatisiert über den Bezahlvorgang mit Karte oder App den Warenkorb in Form seiner Nährwerte und Inhaltsstoffe darzustellen. Ohne manuelles Zutun erhält der Gast detaillierte Informationen über seine Ernährungsgewohnheiten. Diese kann er einsehen, auswerten oder exportieren und für Fitness-Apps oder Diätpläne weiterverwenden. So etwas erzeugt beim Gast wahre Begeisterung. Wir erleben, dass dadurch die App gerne und immer wieder verwendet wird.

Ihr System bietet die Möglichkeit Bonusprogramme zu erstellen, welche den Besuch des Betriebsrestaurants zu Randzeiten belohnt. Beispielsweise erhält ein Gast für den Besuch nach 13.30 Uhr oder am Freitag besonders viele Bonuspunkte. Funktionieren solche Programme in der Praxis?

Ja, diese Systeme funktionieren tatsächlich. Wichtig dabei ist, dass die Prämien und Vergünstigungen den Erwartungen der Zielgruppen entsprechen. Trifft das zu, konnten unsere Systeme schon in vielen Restaurants einen sehr guten Beitrag zur Auslastungssteuerung und damit zur Umsatzsteigerung leisten.

Auf was dürfen wir die nächsten Jahre speziell in Deutschland gespannt sein? Gibt es weitere innovative Entwicklungsprojekte?

Wir setzen aktuell viele Großprojekte um und forschen seit mehreren Jahren an Systemen zur Vorhersage des Lebensmittelbedarfs und zur Umsatzsteigerung. Die Grundlage für diese Forschungen sind Daten aus den Verkaufsvorgängen und weitere externe Daten, wie zum Beispiel Wetterprognosen oder das Feedback aus der mocca.app. Die Ergebnisse sind jetzt schon vielversprechend!

KASSEN- UND BEZAHLSYSTEM MOCCA®

mocca® ist ein leistungsfähiges und flexibles Kassensystem, das den strategischen Bedürfnissen nach Standardisierung, sicherem Betrieb und Zukunftsfähigkeit optimal Rechnung trägt. Durch die selektive Individualisierung der Standardlösung erhalten ventopay-Kunden ein zukunftsfähiges Kassensystem, das Risiken, Kosten und Aufwände reduziert und gleichzeitig die Möglichkeit schafft, die bereits im Standard enthaltenen Möglichkeiten zu nutzen und damit neue Umsatzpotenziale zu erschließen. Die Modularität des Systems ist darauf ausgerichtet, das klassische Kassensystem mit innovativen Elementen (z. B. mit der Smartphone-Lösung mocca.app) auszubauen und in zukünftige Abrechnungsformen zu überführen.

ventopay
CUSTOMIZED PAYMENT SYSTEMS

KONTAKTDATEN

ventopay gmbh – Zentrale Österreich
Softwarepark 37, 4232 Hagenberg
Tel: +43 7236 3351 – 4300

ventopay gmbh – Niederlassung Essen
Bredeneyer Str. 2b, 45133 Essen
Tel.: +49 201 4517 – 326

ventopay gmbh – Niederlassung Augsburg
Alfred-Nobel-Straße 9, 86156 Augsburg
Tel.: +49 821 207 133 – 0

Mail: office@ventopay.com
Web: www.ventopay.com