



Delivery2Home über die mocca.loyalty App

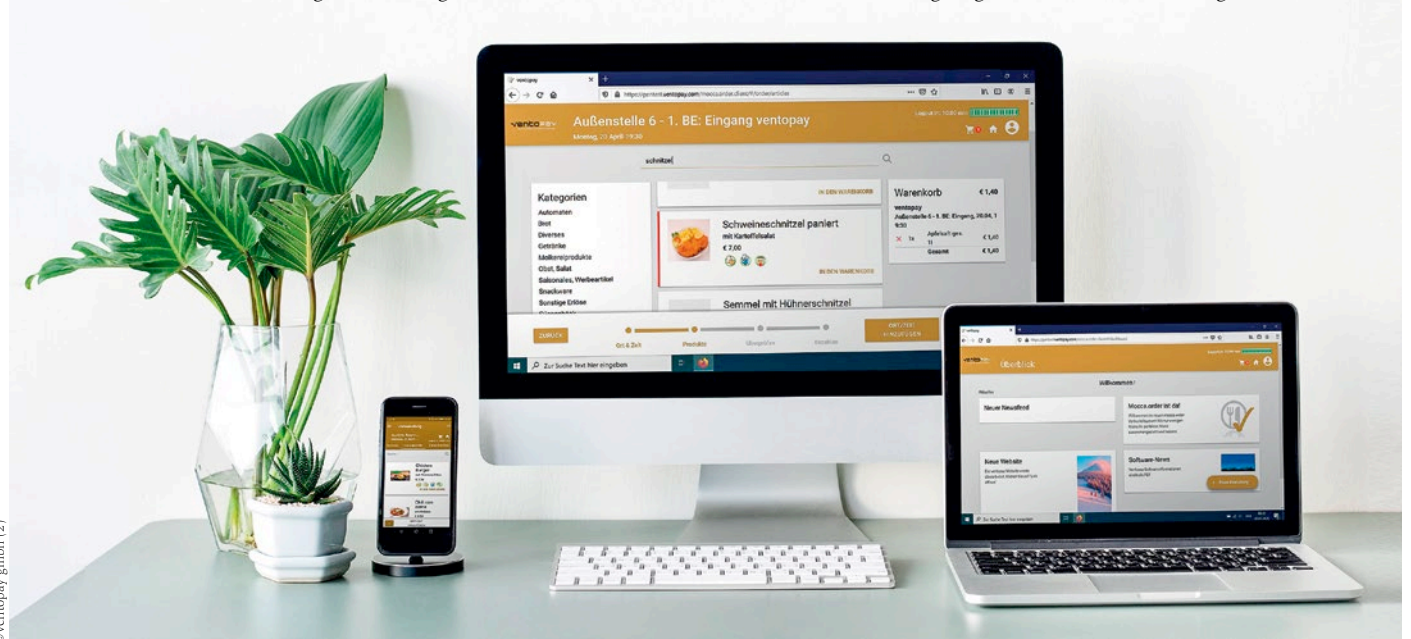
V E N T O P A Y

Digitalisierung – Eine Chance über die Krise hinaus

Corona hat nicht nur die gesamte Gastronomiebranche über Nacht auf den Kopf gestellt. Alle Betriebe sahen sich plötzlich großen Herausforderungen gegenübergestellt, die es zu meistern galt. Stefan Wögerer, Regionalleiter Eurest Österreich, nutzte diese Krise als Chance und forcierte die Digitalisierung im Unternehmen. Im Interview erklärt er, wie er dafür die innovativen Lösungen von ventopay – dem Spezialisten für bargeldlose Kassen-, Bezahl- und Bestellsysteme – in, aber auch nach der Krise gewinnbringend einsetzte.

Mit welchen Herausforderungen sahen Sie sich bei Eurest durch die Corona-Krise mitsamt den Lockdowns konfrontiert?

Durch den Anstieg des hybriden Arbeitens wurde immer weniger am Arbeitsplatz gearbeitet, dafür im Home-Office bzw. an Drittorten. Deshalb sahen wir uns in erster Linie mit dem Rückgang des Basisgeschäfts in den Betriebskantinen konfrontiert. Auch die Zusatzgeschäfte in Form von Eventcatering lagen brach. Gleichzeitig tauchten neue



© ventopay gmbh (2)

Bestellsystem mocca.order auf allen Geräten verfügbar

Mitbewerber auf: Gutscheinanbieter, Delivery Services und auch der Lebensmittelhandel.

Sie haben mit WIRT:UAL dann Ihre Geschäftsbereiche erweitert. Können Sie uns mehr darüber erzählen?

Unsere digitale Antwort auf die Herausforderungen war die Einführung von WIRT:UAL, der Frischeküche für Zuhause. Es handelt sich dabei um frische und regionale Produkte, die ganz einfach Zuhause in max. 10 Minuten zubereitet werden können. Wir haben dabei nicht nur auf abwechslungsreiche Rezepte, sondern auch auf eine nachhaltige Verpackung Wert gelegt.

Wird dieses Angebot von Ihren Gästen gut angenommen?

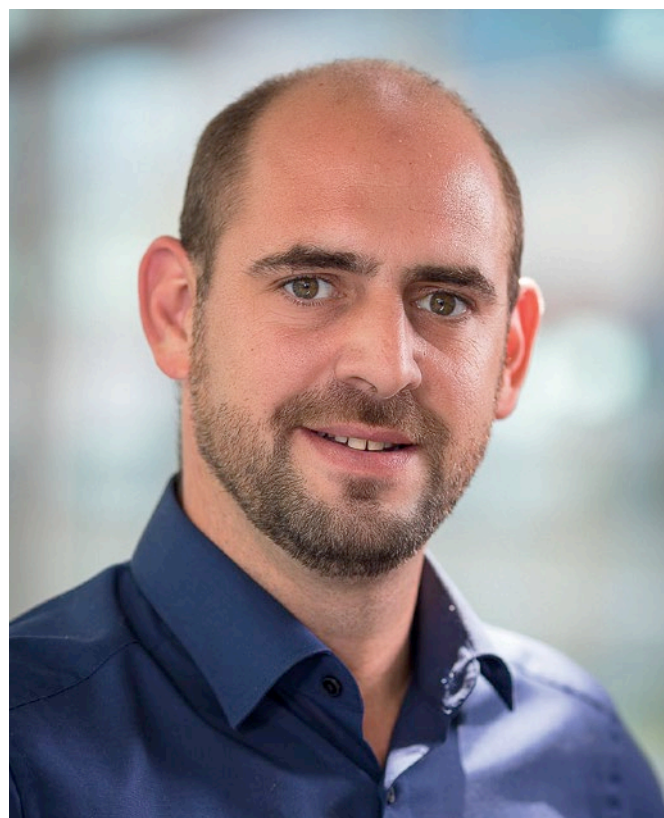
Ja, dieses Angebot wird sehr gut angenommen – sicherlich auch, weil auf die Frischeküche für Zuhause Subventionen gewährt werden. Außerdem bieten wir unter der Dachmarke WIRT:UAL verschiedene Produkte, welche auf unterschiedliche Zielgruppen und deren Bedürfnisse maßgeschneidert sind. Die Speisen aus FRESH@HOME können in einer Pfanne in 10 Minuten zubereitet werden, während eine Speise aus HEAT&EAT nur 2 Minuten in der Mikrowelle erwärmt werden muss. Mit VERREXT UND ZUGEDREHT bieten wir zudem fertige Speisen in wiederverwendbaren Einmachgläsern, die etwa für Automaten oder die Schichtverpflegung gedacht sind.

Wo genau haben Sie bei diesem neuen Geschäftszweig nun die Möglichkeiten der Digitalisierung eingesetzt?

Die drei wichtigsten Digitalisierungsmaßnahmen waren die Einführung von Bestellsystem, App und Website. Innerhalb kürzester Zeit implementierte unser langjähriger Partner ventopay – der Spezialist für bargeldlose Kassen-, Bezahl- und Bestellsysteme – das Bestellsystem mocca.order, welches sich nahtlos in das bestehende Gesamtsystem einfügt. Über das Bestellsystem, das in die mocca.loyalty App bzw. Website integriert ist, können Gäste nun die Frischeküche-Pakete vorbestellen und entweder an einem Bürotag per Click&Collect direkt im Unternehmen abholen oder mit Delivery2Home bequem nach Hause liefern lassen. Bezahlt wird ebenfalls direkt in der App – Subventionen werden dabei automatisch berücksichtigt.

Welche weiteren Funktionen haben die mocca.loyalty App und die mocca.loyalty Website von ventopay?

Zusätzlich zum erwähnten Bestellsystem und der Mobile Payment Möglichkeit bieten App und Website viele Möglichkeiten der Kundenkommunikation und Kundenbindung. Neben der übersichtlichen Darstellung aller tätigten Käufe samt detaillierter Rechnungen und einem Newsfeed, in dem aktuelle Informationen ausgespielt und bei Bedarf auch per Pushnachricht versendet werden können, haben die Gäste stets den aktuellen Menüplan zur Verfügung. Auch die Auslastungsanzeige ist sehr beliebt: Damit ist mithilfe eines Ampel-



Stefan Wögerer, Regionalleiter Eurest Österreich

systems jederzeit die aktuelle Auslastung der einzelnen Bereiche des Betriebsrestaurants zu sehen. Das hilft den Gästen Stoßzeiten und damit Wartezeiten zu vermeiden, was wiederum zu erhöhter Kundenzufriedenheit führt. Zudem sorgt das integrierte Bonusprogramm für wiederkehrende Gäste. Mit jeder Konsumation im Betriebsrestaurant und mit jedem Kauf eines Frischeküche-Pakets werden Bonuspunkte gesammelt, die anschließend in attraktive Prämien wie Rabattgutscheine eingetauscht werden können.

Wie betrachten Sie den Erfolg des Digitalisierungsprojektes mit ventopay zusammenfassend?

Mit ventopay haben wir in kürzester Zeit erfolgreich ein System etabliert, welches es uns ermöglicht Tischgäste auch zu Hause zu versorgen. Besonders wichtig war uns dabei, dass die Tischgäste auch weiterhin Subventionen erhalten. Die nahtlose Integration der Vorbestellung in das Kassensystem ermöglicht diese Anforderung perfekt. Wir können mit mocca.order darüber hinaus unser Sortiment individuell für unterschiedliche Kundengruppen gestalten – dies bietet einen erheblichen Mehrwert. Als Eurest gehen wir mit diesem erfolgreichen Projekt daher einen weiteren, strategischen Schritt und versorgen auch externe Gäste mittels mocca.order. ventopay unterstützte uns nicht nur auf technischer Basis, sondern auch mit raschen Konzepten, welche eine großartige Weiterentwicklung unserer Geschäftsmodelle ermöglichen.