

„Gewinnblick Küchenmonitorin - digitale Küchenmonitore für einen entspannten Küchenalltag“

Michael Ebner, Geschäftsführer der Gewinnblick Unternehmensgruppe und Kassensysteme Ebner im Interview mit Jörg-Michael Ehrlich, Redakteur des „chefs!“ Magazins Hamburg, über die Herausforderungen, Auswirkungen und Vorteile des Küchenmonitorings.

+ Welche Relevanz hat das Thema Küchenmonitoring für die Branche?

Ich gehe davon aus, dass es in den nächsten fünf Jahren kaum noch Küchen ohne Monitore geben wird. Wir sind bereits seit 2013 in diesem Bereich aktiv, und ich habe mich schon damals gefragt, warum es trotz immer besserer Kassensysteme, die nahezu alle Abläufe digitalisieren können, in der Küche immer noch analog zugeht.

+ Und woran liegt das Ihrer Erfahrung nach?

Ebner: Mir wurde sehr schnell klar, warum sich Küchenmonitore anfangs nur so zögerlich durchgesetzt haben. Die Herausforderung besteht darin, dass man sich als Softwarehersteller erst einmal die Mühe machen muß, die unterschiedlichen Abläufe und Prozesse, wir sprechen von Use-Cases, in der Software abzubilden. Küche ist Produktion pur und je nach Frequenz und Organisation werden unterschiedlichste Workflows gelebt. Die muß ich als Anbieter von Küchenmonitoring-Systemen erst einmal hinterfragen, sonst habe ich bei einem gestandenen Küchenchef oder einer Küchenchefin keine Chance.

+ Jede Küche benötigt also im Prinzip eine individuelle Lösung?

Ebner: Es gibt Küchen, die machen mittags beispielsweise in zwei Stunden 500 Essen und switchen abends in den Fine Dining-Bereich mit tischweisem Menü-Service. Um für so eine Produktion ein passendes Küchenmonitoring-System einzuführen, muss ich analysieren wie die Posten zusammenarbeiten, welche Hoheiten sie haben und wie lang beispielsweise die Zubereitungszeiten für die Speisenkomponenten sind. Dazu braucht man nicht nur einen Küchenmonitor, sondern auch eine Kassensoftware, die diese Komplexität aus der analogen in die digitale Welt übertragen können. Schlussendlich muss die Kasse das auch entsprechend auf den Monitoren umsetzen. Ist das nicht gegeben, scheitert dieses Projekt, weil der Küchenchef natürlich immer eine Alternative fordern kann: Die bisherigen Bondrucker, die ja bei Stress BISHER tadellos funktioniert haben.

+ Was sind denn die Vorteile eines Monitorings für eine Küche?

Ebner: Wir konnten uns im Vorfeld auch nicht vorstellen, welch hohes Maß an Entlastung ein Küchenmonitoring-System für die Mitarbeiter bringt. Wir wissen mittlerweile von Köchen, die den Arbeitgeber wechseln, weil ein Betrieb ein solches System installiert hat. Vor kurzem hatte einer unser Techniker ein sehr emotionales Erlebnis. Ein Küchenchef hat ihn umarmt und gesagt, dass durch das Küchenmonitoring-System endlich das entscheidende Problem gelöst wurde, dass ihn seit 15 Jahren müde gemacht und ihm seinen Job im Grunde verleidet hat.

+ Was meinte er konkret damit?

Ebner: Nicht-Fachleute und Gäste können sich überhaupt nicht vorstellen, was es bedeutet, wenn im à-la-carte-Geschäft ein Bondrucker ohne Pause rattert und eine meterlange Bonschlange ausspuckt, die in einen Plastikeimer läuft. In so einem Moment ist die Küche komplett gestresst und nervös, der Blutdruck erreicht extrem hohe Werte. Der Küchenchef sortiert die Bons, liest in einer irren Geschwindigkeit die Gerichte vor, und die Postenköche versuchen sich die Bestellungen so gut es eben geht zu merken. Zwischendurch rennen sie aber immer wieder ans Bonbrett, um nachzulesen, was sie zubereiten müssen. Irgendwann bricht trotzdem das Chaos aus, weil sich heute kaum noch jemand 20 Bestellungen im Hinterkopf merken kann. Das beherrschen nur noch sehr gut ausgebildete Köche, die in ihrer Jugend entsprechend trainiert wurden. Ich kenne keinen Koch, der diesen Teil seines Berufes nicht hasst. Auch die Inhaber und Gastronomen wissen, dass sie in so einem Moment am besten einen großen Bogen um die Küche machen.

+ Und wie sieht der Ablauf bei einem Küchenmonitoring-System aus?

Ebner: Auf einem großen zentralen Monitor - beispielsweise mit 32 Zoll – können alle Köche bereits aus drei, vier Meter Entfernung verfolgen, was der Annoncier vorliest. Mithilfe einer Summenspalte kann der Entremetier beispielsweise genau sehen, wie viel Beilagen er für Tafelspitz, Schweinebraten oder Wiener Schnitzel vorbereiten muss. Ein Küchenmonitoring-System verbessert auch die Übersicht. Bei Hochbetrieb kommt es immer wieder vor, dass beispielsweise die Vorspeise eines Einzelgastes aufgrund der Vielzahl an Bons schlichtweg untergeht. Ein Küchenmonitoring-System vergisst nichts! Für mich der sichtbarste Unterschied: In die Küchen zieht Ruhe ein.

+ Ein Küchenmonitoring senkt also nachhaltig den Stresspegel?

Ebner: Küchen sind Hochleistungsarbeitsplätze, in denen tagtäglich gekämpft und laufstark kommuniziert wird. In unseren Küchen dagegen herrscht jetzt eine fast gespenstische Ruhe. Die Mitarbeiter reden während der Arbeit wirklich über ihr neues Auto oder das letzte Wochenende, während sie den Monitor im Augenwinkel haben. Ein weiterer Aspekt: Ein Kunde von uns hatte eine gehörlose Mitarbeiterin, die bisher an der Spülmaschine stand, zur Köchin fortgebildet. Dank Nebenmonitor können auf einmal Gehörlose in der Küche arbeiten. Sie können sich nicht vorstellen, was das für Aufsehen in der Szene der Gehörlosen ausgelöst hat. Auf einmal eröffnet ihnen die Digitalisierung einen Jobsektor, der ihnen bisher verschlossen war.

+ Wie lange dauert es erfahrungsgemäß, bis eine Küche mit so einem System klar kommt?

Ebner: Mit unseren Lösungen und der Erfahrung unserer Techniker dauert es maximal eine Mittagsschicht. Im Prinzip versteht ein Koch das System nach einer halben Stunde, wenn er die ersten zehn Tische bearbeitet hat. Wenn es länger dauert, bedeutet das, dass die dort im Einsatz befindliche Software vielleicht zu kompliziert ist. Wenn die Einarbeitung Tage dauert, würde das keine Küche überleben. Köche sind oft Künstler und vom Menschentyp her überwiegend Bewahrer von Bewährtem. Die beherrschen ihre Abläufe richtig gut und haben Angst davor, etwas zu verändern. Die Workflows müssen in kürzester Zeit funktionieren, sonst lehnt die Küche das System sofort ab. Wenn das System vom Start weg nicht passt, geht der Daumen sofort nach unten.

+ Worauf sollte man bei der Konzeption eines Küchenmonitorings achten?

Ebner: Wie schon gesagt: Eine Küche ist eine hochkomplexe Produktionsstraße. Im Augenblick wird meiner Beobachtung nach hier noch sehr viel falsch gemacht. Es reicht beispielsweise nicht aus, eine 15-Zoll-Monitor irgendwo an einen freien Platz in der Küche zu hängen. Wenn sich der Küchenchef mit seiner ganzen Körpergröße davor stellt, habe ich kein Monitoring mehr, sondern ich kann gleich beim Bonsystem bleiben.

+ Wieviele Monitore benötigt man für eine klassische Postenküche?

Ebner: Wir hängen nach Möglichkeit einen 50-Zoll-Smartfernseher in die Küche, der über ein HDMI-Kabel mit dem Hauptmonitor des Küchenchefs bzw. Annonciers verbunden ist. Hier kopieren wir einfach das Bild des Annoncemonitors. Empfehlenswert sind zudem Nebenmonitore für jeden Posten.

+ Unter dem Strich erhöhen sich aber die Investitionskosten für ein Kassensystem deutlich?

Ebner: Natürlich, denn qualitativ hochwertige Monitore haben ihren Preis. Auf der anderen Seite trägt ein solches System in erheblichem Umfang zur Effizienzsteigerung mit Auswirkungen auf die Personalkosten einer Küche bei.

+ Stichwort Monitore: Worauf sollte man hier achten?

Ebner: Natürlich funktionieren preiswerte Monitore aus dem Elektronikmarkt oder von Amazon auch. Ich rate allerdings dringend davon ab, da sie langfristig gesehen den Belastungen in einer Profiküche mit Hitze, Feuchtigkeit und mitunter ruppigem Handling nicht gerecht werden. Es gibt inzwischen spezielle Hardware von Herstellern wie Black Pepper, die zwar erst einmal richtig Geld kostet, dafür aber extrem robust und sicher sind.

+ Woran sollten Investoren beim Kauf eines Küchenmonitorings achten?

Küchenmonitoring-Systeme muss man konzeptionieren und kann es nicht einfach aus dem Internet herunterladen und selbst installieren. Man sollte sich auf jeden Fall zwei bis drei Lösungen vorführen lassen oder auch Referenzbetriebe besichtigen, um mit den Anwendern über ihre Erfahrungen zu sprechen. Momentan springen immer mehr Kassenanbieter auf den Trend auf, ohne dass ihre Software dazu in der Lage wäre, die entsprechenden Workflows abzubilden. Da sie beispielsweise die Nebenmonitorlogik nicht beherrschen, wird getrickst. Der zweite Monitor spiegelt dann im Prinzip lediglich das Bild des Hauptmonitors, ist allerdings nicht in dem Sinne aktiv, dass ein Postenkoch beispielsweise nur für ihn bestimmte Informationen erhält. Ein gutes Monitoringsystem zeigt unter anderem in größerer Schrift an, was konkret diesen Posten betrifft. Außerdem wird ihm in Minuten angezeigt, wie lange beispielsweise ein anderer Posten bereits an der Bestellung arbeitet, um ihm die Abstimmung zu erleichtern.