

„(Ein)Blick in die Zukunft - das perfekte Kassensystem als Basis für Ihren Gewinn“

Michael Ebner, Geschäftsführer der Gewinnblick Unternehmensgruppe und Kassensysteme Ebner im Interview mit Michael Eichhammer, freier Journalist der HOGAPAGE, zum Thema Digitalisierung in der Gastronomie und Hotellerie - Was bringt die Zukunft?

Kassensysteme bilden heute das Herzstück der Digitalisierung in der Gastronomie und Hotellerie. Sie können bereits zum jetzigen Zeitpunkt viel mehr als NUR gesetzliche Vorgaben erfüllen und können Unternehmer in Hotellerie und Gastronomie in jedem Fall dabei unterstützen, mehr Effizienz, perfekte Arbeitsabläufe und größtmögliche Wirtschaftlichkeit in ihre Betriebe zu bringen.

+ Welche Features eines Kassensystems sind für einen modernen gastronomischen Betrieb unabdingbar, welche sind „nice to have“, quasi „Bonusfeatures“?

Unabdingbar ist in erster Linie die Finanzkonformität. In diesem Punkt gibt es viel Bewegung, aber beunruhigend wenig Klarheit zumindest bis jetzt noch. Das Kassensystem muss Updatefähig und der Hersteller sollte in der Lage sein, spontan auf neue Vorgaben des Finanzamts zu reagieren. Eine nach derzeitigen Vorgaben wichtige Funktion ist eine voll funktionsfähige Exportschnittstelle für eine reibungslose Verwertung der Daten z.B. durch einen Betriebsprüfer oder Steuerberater.

Außerdem sollte die Usability sehr intuitiv sein, weil auf Grund des „Personalproblems“ Personen beschäftigt werden müssen, welche oft im vorherigen Leben keinerlei Berührungspunkte mit solcher Gastro-Technik hatten.

Eine leichte und damit schnelle Einarbeitung erleichtert die Gewöhnung im Stressbetrieb enorm. Sehr innovativ sind Möglichkeiten, Kellner in Teams zusammen arbeiten zu lassen. Trotzdem bleiben die Kellner in ihrer eigenen, auswertbaren Abrechnung. Kellnerteams erhöhen die Servicequalität enorm und sparen Personal.

Unabdingbar ist die Möglichkeit, Ferndrucker anzuschließen. Das bedeutet, dass es mehrere Drucker in den Produktionsstellen wie Küche oder Theke gibt. Innovative Kassen beherrschen sehr vielfältige Bondruckorganisationen. Vielfältige Bonsteuerungsmöglichkeiten beeinflussen Abläufe in ihrer Effizienz in erheblichem Maße.

Eine grandiose Weiterentwicklung ist das Küchen- und Schankmonitoring. Da wir mittlerweile bei 95% unserer Aufträge diese Form der Digitalisierung gleich mitliefern, ist es für uns mittlerweile unabdingbar.

Unabdingbar deshalb, weil Personalmangel in der Küche allgegenwärtig ist und die meisten Gastronomen mögliches Einsparungspotenzial noch nicht erkannt haben. Monitore in Küche und Theke rationalisieren die Arbeitsabläufe in so hohem Maße, dass oft auf eigentlich fehlendes Personal verzichtet werden kann.

Die Sprachbarriere ist darüber ebenfalls weitestgehend relativiert. Die Gäste verzehren oft 5-10 Minuten früher. Die Konflikte zwischen Service und Küche gehören der Vergangenheit an. Das Betriebsklima verbessert sich sofort.

Nice to have sind Meiner Meinung nach integrierte Zusatzmodule wie zum Beispiel Kassensbuch, Tischreservierung oder Personaleinsatzplanung. Nice to have deshalb, weil es für solche Module sehr leistungsfähige externe Dritt-Programme gibt, welche über Schnittstelle mit der Kasse verbunden werden können.

Oft sind externe Programme wesentlich fokussierter entwickelt und dementsprechend leistungsfähiger als die All-In-One Kassenslösung.

Von großem Vorteil ist es aber TROTZDEM, wenn die externen Module vom selben Hersteller angeboten werden. Hier erspart man sich mögliche Schnittstellproblematiken.

Amadeus360 ist so eine vollmodulare Produktwelt, welche nach Bedarf aktiviert und erweitert werden kann oder auf Wunsch dann doch gute Alternativen über Schnittstelle und von Amadeus nur die Kasse.

+ Welche heute noch nicht benötigten innovativen Aspekte sollte ein Kassensystem erfüllen, welches für die Zukunft gerüstet ist?

Für die Zukunft sollten Kassen alle notwendigen Schnittstellen zu etablierten Payment-Lösungen haben.

Neben der bargeldlosen Bezahlung werden diese Payment-Lösungen viel im Bereich Loyalty bzw. Kundenbindung zu bieten haben. Punkte, Rabatte, Gutscheine werden in Zukunft darüber verkauft und aktiviert.

Ein Trend der Zukunft könnte sein, dass immer weniger Hardware im Betrieb montiert werden muss. Beispielsweise W-LAN. Im Zeitalter von 5G werden manche Betriebe keine eigene W-LAN Ausstattung mehr benötigen. Die Kassen kommunizieren über 5G direkt mit der Cloud. Dazu braucht es aber erstmal 5G was noch eine Weile dauern könnte.

Eine ebenso spannende Frage ist, inwieweit Kassen sich der Cloud anvertrauen und von ihrer Verfügbarkeit voll und ganz abhängig sind.

Ein gangbarer Weg ist vielleicht, systemrelevante Programmteile lokal zu betreiben, trotzdem alle Zahlen und standortübergreifende Logiken wie Gutscheine über die Cloud abgebildet werden.

Ein wichtiger Punkt ist auch, welche Rolle der Gast in Zukunft spielen wird. Was wird der Gast an Bestellprozessen selbst übernehmen. Schließlich wollen Menschen immer weniger fremdbestimmte Zeit wie das „Warten“ erleben.

Moderne Systeme erkennen den Gast im Restaurant, bzw. seine Ankunft am Parkplatz und lösen entsprechende Logistikprozesse aus.

Vor allem im Quickservice wird in Zukunft einiges verändert werden. Das Bestellen, Liefern und Bezahlen wird sich grundlegend ändern.

+ Ihr Unternehmen weist darauf hin, dass es nicht das eine Allround-Kassensystem für jede Art von gastronomischem Betrieb geben kann, sondern dass der Erfolg von einer maßgeschneiderten individuellen Lösung abhängt. Warum ist das so? Gerne mit praktischem Beispiel.

Die maßgeschneiderte Individuallösung greift vor allem bei unseren großen Filialisten.

Grundsätzlich analysieren wir immer, welchen organisatorischen Mehrwert wir installieren können. Meistens werden mobile Kassen zusammen mit stationären Kassen betrieben mit dem Ergebnis, dass die Kellner die stationäre Kasse oft bevorzugen, oder die mobilen am Gast nicht wirklich beherrschen.

Wir empfehlen bereits hier, je nach Gastronomietyp, auf die stationären zu verzichten. Das bedeutet aber auch, dass unsere Servicetechniker den meist sehr umfangreichen Artikelstamm auf einem mobilen Gerät für den Kellner plausibel machen.

Unsere Techniker müssen die meistens verkauften Artikel analysieren und die Bedienoberfläche entsprechend dieser Analyse gestalten. Das macht dem Kellner wesentlich einfacher.

Maßgeschneidert sind auch die diversen Anpassungen im Backoffice. Große Filialisten haben eingespielte Abteilungen, welche im Backoffice die Kasse administrieren und auswerten. Hier muss vom Vorsystem gewohntes wieder ermöglicht werden, bzw. nach neuesten Erkenntnissen und Vorgaben (z.B. Steuerberater) Verbesserungen erzielt werden. Oft gibt es Drittprogramme, welche an das Kassensystem angebunden werden müssen.

Immer mehr planen EIGENES im Bereich Kundenbindung und wollen entsprechende Aktionen mit der Kasse verknüpfen.

Alle wollen Daten und Informationen sammeln. Das muss im Verkaufsgespräch erkannt werden. Selten gibt es ein Pflichtenheft. Also wird ab Installation daran gearbeitet, die eigentlichen Anforderungen zu realisieren.

Mit einem Kassensystem nach Standard hat man heute und in Zukunft bei solchen Kunden immer weniger Chancen. Hier wird oft individuell programmiert.

+ Hat die klassische Registrierkasse ohne Elektronik/Digitaltechnik ausgedient oder gibt es noch immer gastronomische Betriebe, bei denen ihr Einsatz Sinn macht?

Die klassische Registrierkasse wird sicher nicht mehr lange erhältlich sein. Hier ist ein Tablet mit einer günstigen App eindeutig die bessere und innovativere Wahl.

+ Mit welchen anderen Bereichen der gastronomischen Betriebsführung sollte die Kassenfunktion eines Kassensystems vernetzt sein, um die Effizienz mit Hilfe der digitalen Technik zu steigern?

Ein modernes Kassensystem sollte mit einem digitalen Kassenbuch vernetzt sein. Schon allein deshalb, weil damit die geforderte Kassensturzfähigkeit gewährleistet ist.

Dahinter empfiehlt sich die Schnittstelle wie Datev zur weiteren steuerberaterlichen Verarbeitung der Umsatzdaten.

Für die Gästegewinnung die Anbindung an ein Tischreservierungssystem mit Prokopf-Detailauswertungen der getätigten Konsumation.

Für die Gästebindung diverse Loyalty- oder ERP-Programme wie ein Web-basiertes Gutscheinsystem, Rabattsystem, etc.

Für die Kellerkontrolle die Anbindung an Ausschankkontrollsysteme.

Für die Kontrolle und Einkaufsoptimierung die Anbindung an ein Warenwirtschaftssystem.

Für den Zusatzverkauf eine Möglichkeit des Self-Orderings.

Für den Zusatzverkauf die Anbindung diverser Liefer-Apps / Bestell-Apps.

Für verbesserte Produktionsabläufe die Anbindung an ein Monitoringsystem.

+ Ist ein Kassensystem, welches nur als klassische „Kasse“ fungiert nicht mehr zeitgemäß, sondern sind Zusatzfunktionen unabdingbar? Oder hängt das von Betriebsgröße und Betriebsart ab?

Die klassische Kasse hat weiterhin seine Daseinsberechtigung. Es hängt davon ab, welche Art von Gastronomie es betrifft.

Betriebe mit weniger als 6 Festangestellten haben oft die Eigenschaft, dass die Inhaber operativ voll eingebunden sind. Sie kochen oder servieren von morgens bis abends selbst und haben keinerlei Ressourcen für derartige Innovationen. Sie brauchen sie oft auch nicht, weil das Geschäft auch so gut genug läuft.

Größere Betriebe oder eben die immer mehr werdenden Filialisten haben hier ganz andere Ressourcen und Anforderungen. Aber eben auch die Möglichkeit, gewünschte Innovationen umzusetzen.