

PRESSEMITTEILUNG

Gastronomie und Technik: Hallo Kellner, hallo iPhone! orderbird-Studie: So verändern Tablet & Co. den Alltag und Verhalten von Wirt, Kellner und Gast

Berlin, 26. September 2018. Die Digitalisierung schreitet voran. Das zeigt allein, wie viele Menschen in unserer Bevölkerung mittlerweile täglich ein Smartphone nutzen. Das digitale Zeitalter kommt auch in der Gastwirtschaft an: Daher gewinnen mobile Lösungen immer mehr an Akzeptanz – so auch im Gastgewerbe, wo Endverbraucher-Hardware Gastronomen in ihrem Alltag unterstützt. Hier haben Tablets, Smartphones und der iPod touch Einzug gehalten und smarte Apps ersetzen klassische Kassensysteme. Doch wie verändert Technik den Alltag und das Verhalten von Wirt, Kellner und Gast? **orderbird** das führende iPad-Kassensystem für die Gastronomie, hat für eine aktuelle Studie 2.000 Gastronomen, Service-Mitarbeiter und Gäste befragt.

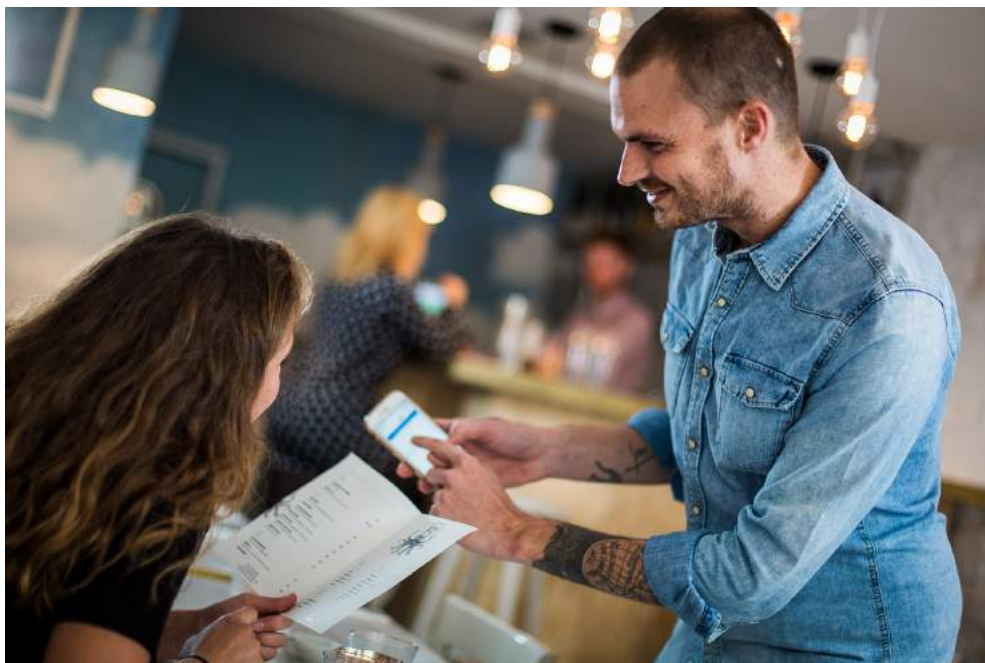


Bild: "Mobile Bestellaufnahme direkt am Tisch: Einsatz vom digitalen Kassensystem orderbird" © orderbird AG

Analog versus digital: Was liegt vorn?

Die Akzeptanz neuer Technologien nimmt stetig zu – das gilt auch im Zusammenspiel zwischen Gast und Gastronom. So bevorzugen 72 Prozent der Gäste die Bestellaufnahme des Kellners mit einem mobilen Endgerät – das bedeutet einen Anstieg von zehn Prozent im Vergleich zu 2016. In puncto mobile Bestellaufnahme zeigt sich auch auf Seite der Gastronomen ein Wachstumstrend: Hier ist die Zustimmung von 57 Prozent in 2016 auf 63 Prozent in 2018 angestiegen.

Aber worin werden die Vorteile der mobilen Bestellaufnahme gesehen? Insgesamt zeigt sich, dass der größte Vorteil der mobilen Bestellaufnahme beim Thema Wartezeit liegt: schneller bestellen (58 Prozent), schneller bezahlen (48 Prozent) und die Bestellung schneller erhalten (48 Prozent). Außerdem werden viele Vorzüge aus Prozesssicht erkannt: Die Servicequalität

für den Gast wird gesteigert, indem beim Funkbonieren vermindert Fehler entstehen (48 Prozent) und das Servicepersonal weniger Laufwege hat (47 Prozent). Für 65 Prozent der Gastronomen steht der letztgenannte Punkt sogar an erster Stelle.

Gastro-Dreamteam: technische Innovationen und individueller Service

Die Tage der Zettelwirtschaft scheinen gezählt zu sein, denn die altbewährten Methoden der Bestellaufnahme in der Gastronomie – mit Block und Stift – werden zunehmend von mobilen Endgeräten abgelöst. Moderne Technik wird den analogen Klassikern zwar häufig vorgezogen, nichtsdestotrotz wird ihr im Einsatzbereich der Gastronomie oftmals Entfremdung unterstellt. Die Studienergebnisse bestätigen diesen Verdacht und zeigen, dass der Spagat zwischen technischen Innovationen und persönlicher Note glücken muss, um ein rundes Gastroerlebnis für den Besucher zu schaffen.

Obwohl der mobile Bestellvorgang präferiert wird, schätzen 87 Prozent der Gäste und 90 Prozent der Gastronomen nach wie vor den direkten Kontakt zum Kellner. Demnach überrascht nicht, dass futuristisch anmutende Trends wie Roboter-Restaurants und Self-Ordering noch nicht in der Masse angekommen sind. Gastfreundschaft geht noch immer hauptsächlich vom Gastronomen und seinem Team aus und das wird sich so schnell nicht ändern. Der Kellner ist und bleibt das Gesicht einer Gastronomie. Neben dem kulinarischen Aspekt macht sein Service den Unterschied: Fühle ich mich als Gast wohl, willkommen und werde gut beraten? Diese weichen Faktoren kann Technik zwar unterstützen, jedoch nicht ersetzen. Die Mischung macht's und das erkennen auch die Gäste. Wer guten Service mit technischen Innovationen kombiniert, präsentiert seinen Besuchern ein rundum zufriedenstellendes Gastronomieerlebnis und punktet garantiert mit einem hohen Maß an Kompetenz und Gastfreundschaft.

Einigkeit: Digitale Lösungen helfen bei gesetzeskonformer Kassenerführung

Kassenmanipulationen, Geldwäsche und Schwarzgeld in der Gastronomie sind immer wieder ein Thema in Medien und Politik – und stellen Gastronomen wie Servicekräfte meist ungerechterweise unter Generalverdacht. Aktuelle Gesetzesänderungen erhöhen die Kontrollen der elektronischen Kassensysteme – wie die seit 2018 eingeführte, unangekündigte Kassennachschau als Sofortprüfung direkt vor Ort. So herrscht bei kaum einem anderen Aspekt der Umfrage so viel Einigkeit wie bei diesem. Die Studienteilnehmer – sowohl Gäste als auch Gastronomen – glauben zu 59 Prozent, dass digitale Kassensysteme durch sauberere Buchungen zu weniger Steuerbetrug führen. Es zeigt sich, dass der Wunsch nach mehr Sicherheit auf beiden Seiten besteht und digitale Lösungen genau hier ansetzen und Abhilfe leisten.

Patrick Brien, Mit-Gründer von orderbird, ergänzt: "Heute ist es mehr denn je wichtig, dass digitale Services wie Online-Lieferservices, bargeldloses Bezahlen und digitale Kassensysteme die Arbeit in der Gastwirtschaft erleichtern, um wettbewerbsfähig zu bleiben. iPad-Kassen wie orderbird können für Gastronomen die Antwort sein, um die gesetzlichen Anforderungen der Steuerbehörden zu erfüllen. orderbird ist eine zuverlässige, einfach zu bedienende und gesetzeskonforme iPad-Kasse, mit der Gastronomen sorgenfrei für eine Kassennachschau und Steuerprüfung gewappnet sind. Gleichzeitig können mobile Bestellaufnahme und bargeldlose Zahlung den Durchschnittsbonus erhöhen und Prozesse beschleunigen."

Über die orderbird AG

orderbird (<https://www.orderbird.com>) bietet intuitive Softwarelösungen und Zusatzservices für mehr als 10.000 Individualgastronomen in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Frankreich. Mit dem Herzstück, Europas führender iPad-Kasse, können Restaurants, Cafés,



Bars und Food Trucks einfach und mobil Bestellungen aufnehmen, flexibel abrechnen und finanzamtconforme Berichte auf Knopfdruck erstellen. Die orderbird AG wurde 2011 gegründet und beschäftigt heute mehr als 140 Mitarbeiter an den Standorten Berlin, Wien und Paris. Zu den Investoren zählen unter anderem METRO, ALSTIN und Concardis.