

Bei einer Konferenz zu neuen Nutzungsmöglichkeiten des Web 2.0 (www.dica-demy.de/pageID_7248214.html) zeigten die Referenten, wie das gastronomische Storemanagement optimiert werden kann. Veranstalter waren der Franchiseberater Udo Umms (Bild) und der Gastronomie-Experte Erniel Hondelink.



STOREMANAGEMENT 2.0

FIZZ: WELCHE NEUEN NUTZUNGSMÖGLICHKEITEN BIETET DAS INTERNET IHR SYSTEMGASTRONOMIE?

Umms: Der Einsatz des Internets für die internen und externen Prozesse ist sinnvoll, da über die Web-Technologie alle Standorte auf einer einheitlichen Datenbasis arbeiten können. Mit einem Online-Operations-Manual können Betriebsabläufe standardisiert, intern und extern just in time kommuniziert und Optimierungen vorgenommen werden. Zudem ermöglicht die Web 2.0-Technologie onlinegestützte Kundenbefragungen, Bewertungen der Restaurants, der Speisen und des Service. Zur Kundengewinnung und -bindung können webbasierte Gewinnspiele und Events durchgeführt werden.

FIZZ: WELCHE ROLLE SPIELEN IHRE MODERNE KOMMUNIKATIONSSYSTEME?

Umms: Der Gast informiert sich zunehmend via Internet über die Restaurants und wählt diese nach verschiedenen Kriterien aus. Dabei spielen nicht nur Restaurantkritiken eine Rolle, sondern auch Funktionen wie Tischreservierungen oder Lieferservice-Bestellungen. In den Unternehmen selbst werden heute Web-Kassen mit ERP-Systemen eingesetzt, regelmäßig webbasierte Storechecks zu Qualität, Service und zu Hygienerichtlinien durchgeführt. Dazu gehören auch Testkäufe und Interviews, die über das Web erfasst werden. Mit den in Echtzeit verfügbaren Informationen können die Geschäftsentwicklung gesteuert und Betriebsvergleiche durchgeführt werden, die Aussagen zur täglichen Finanzsituation und operativen Kennzahlen des Unternehmens liefern.

FIZZ: WELCHE TECHNISCHEN LÖSUNGEN GIBT ES?

Umms: Das OktoPOS System der White Paper Media ist zum Beispiel ein integriertes Steuerungssystem, das vom Online-Shop bis zur Kasse eine Reihe von Prozessen online abbildet. Mit dem Online-Operations-Manual der FranCON International und Gastro Consult kann die Aufbau- und Ablauforganisation standardisiert und mit einer stets aktuellen Dokumentation multipliziert und kontrolliert werden. Die Gestaltung, Bearbeitung und Pflege der multimedialen Inhalte erfolgt über ein Groupwaresystem. Die interne und externe Unternehmenskommunikation erfolgt just in time. Mit der webbasierten Lösung hyScore FX der Assetpool GmbH erfolgt das Führen von Franchise- und Filialsystemen durch Kennzahlenmanagement (Balanced Storecard), Qualitätsmanagement mit einem PDA-/Smartphone-Audit sowie Dokumentenmanagement und E-Learning.