

# Digitalisierte Gastgeber

Wie die (Hotel-) Gastronomie  
Branche sich **neu aufstellt**



# Inhaltsverzeichnis

<b>Bestandsaufnahme: So geht es der Hotellerie 2021.....</b>	<b><u>01</u></b>
<b>Mission Digitalisierung .....</b>	<b><u>02</u></b>
<b>Gute Idee: Kasse, Hotel-PMS und F&amp;B koppeln .....</b>	<b><u>05</u></b>
<b>TSE: Fiskale Herausforderungen für die Hotelgastronomie lösen .....</b>	<b><u>07</u></b>
<b>Vorteile von Lightspeed für die Individual- &amp; Tagungshotellerie .....</b>	<b><u>09</u></b>
<b>Lightspeed Family &amp; Friends.....</b>	<b><u>11</u></b>
Beterspace: Zimmerservice und Kassensystem koppeln .....	<u>11</u>
Dish: Intelligente Zusatztools für Hotelrestaurants .....	<u>14</u>
F&B Heros: Stiefkind Hotelrestaurant .....	<u>17</u>
Über den Tellerrand geschaut: Wie neue Gastrokonzepte digitalisiert werden .....	<u>19</u>
<b>Christoph Becker Geschäftsführer DEHOGA Nordrhein .....</b>	<b><u>22</u></b>
<b>Lightspeed Family &amp; Friends Übersicht .....</b>	<b><u>24</u></b>
<b>Über Lightspeed .....</b>	<b><u>26</u></b>

# Bestandsaufnahme: So geht es der Hotellerie

Die Hotellerie ist für den Tourismusstandort Deutschland eine der bedeutendsten Säulen überhaupt: Allein im Beherbergungsgewerbe arbeiteten 2019 laut Branchenverband DEHOGA 593.000 Menschen in fast 44.000 Unternehmen und erwirtschafteten dabei einen [Jahresnettoumsatz von 33 Mrd. Euro](#). Bis Anfang 2020 verging kaum ein Tag, ohne dass ein neues Hotelprojekt angekündigt wurde. Größer, prächtiger, besser. Dann kam Corona.

## **Coronakrise hat Hotelmarkt grundlegend verändert.**

Die Auswirkungen der globalen Pandemie haben kaum eine Branche so hart getroffen wie die Gastronomie und Hotellerie. Allein die Beherbergungsbetriebe verzeichneten laut Statistischem Bundesamt im Zeitraum Januar bis Oktober 2020 [Umsatzeinbußen von fast 40 Prozent](#). Der erneute Lockdown ab November schlug dann nochmal umso härter zu Buche.

Zahlreiche Hotels mussten ihre Türen schließen, nicht wenige sogar für immer. Auch etliche geplante Hotelprojekte wurden auf Eis gelegt oder gleich ganz eingestellt. Kurzum: Die globale Pandemie hat die deutsche Hotellerie ins Mark getroffen.

In Zeiten solch unvorhersehbarer Ereignisse wird die Unsicherheit zur Normalität. Alles kann sich verändern, manchmal über Nacht. Das mussten Hotelbetreiber in der Coronakrise schmerzlich erleben.





# Mission Digitalisierung endlich angehen

Fach- und Nachwuchskrätemangel, behördliche Auflagen, unflexible Arbeitszeiten: Das Hotelgewerbe sieht sich schon unter normalen Voraussetzungen mit zahlreichen Herausforderungen konfrontiert, die den Arbeitsalltag erschweren. Wenn dann noch eine globale Pandemie hinzukommt, gerät ganz schnell der gesamte Apparat ins Wanken.

Corona hat gezeigt, dass vor allem Hotels, die schnell reagierten, am besten durch die Krise gekommen sind. Dabei waren die Betreiber zum Teil äußerst kreativ: Ob Hotelzimmer als Homeoffice-Flächen, als Notunterkunft für Obdachlose oder gar als „Geisterzimmer“ wie im Gewandhaus Dresden – angesichts der staatlich verordneten Zwangsschließungen drehte die Branche frei wie nie.

## Zu lange aufgeschoben.

Dabei hatten viele Hoteliers schon vor Corona erkannt, dass sie sich und ihre Betriebe flexibler und digitaler aufstellen müssen, um auf unvorhersehbare Ereignisse schnell reagieren zu können. In einer gemeinsamen Studie von Hotelverband Deutschland (IHA), Österreichischer Hotelvereinigung (ÖHV) und Roland Berger vom Juli 2019 maßen 74 Prozent der Befragten der Digitalisierung eine große Bedeutung zu. Es fehlte vielerorts noch an der Umsetzung und das Thema wurde nur allzu gerne auf [die lange Bank geschoben](#).



Betriebsübersicht	
<b>Gesamtumsatz</b>	
Bar	290,80 €
Kreditkarte	80,20 €
	<hr/>
	371,00 €
<b>Stornos</b>	
1x	2,50 €
<b>Allgemeine Information</b>	
Offene Tische	1
Mitarbeiter	2
Bediente Tische	7
Hinzugefügte Kunden	0
Gesamte Arbeitszeit	0 min

Spätestens Ende 2020 aber, nachdem die verheerenden Folgen der Pandemie für die Branche offensichtlich wurden, war den meisten Hoteliers endgültig klar, dass an der Mission Digitalisierung kein Weg mehr vorbei führte. Denn nur Hotels, die zu jeder Zeit wissen, wie erfolgreich (oder erfolglos) das Geschäft gerade läuft, können frühzeitig gegensteuern und flexibel reagieren. Dafür muss man seine betriebswirtschaftlichen Kennzahlen stets im Blick haben – immer aktuell und wenn möglich sogar in Echtzeit.

## Die Kasse als digitales Fundament.

Jetzt, nach den höchst schmerzhaften Lockdowns in 2020, möchten viele Betreiber ihr Individual- oder Markenhotel fit für die Zukunft machen und die Mission Digitalisierung endlich angehen. Doch wo fängt man am besten damit an? Neue Tools und Möglichkeiten gibt es genug: Der technologische Fortschritt der letzten Jahre war auch im Bereich Hotellerie rasant. Immer mehr neue digitale Tools erobern den Markt und ermöglichen Hoteliers mittlerweile, datenbasierte Entscheidungen zu treffen und nicht mehr nur auf ihren Bauch vertrauen zu müssen.



Vor Corona waren diese neuen Technologien oft nur „nice to have“. Mittlerweile sind daraus „Must-haves“ geworden, auf die kein Hotel mehr verzichten möchte. Smarte Cloud-Lösungen wie das Lightspeed Kassensystem wurden speziell dafür entwickelt, Gastgebern einen besseren Einblick in ihre Zahlen zu ermöglichen und darauf basierend die richtigen Schritte einzuleiten – vom Umsatz pro Stunde und Zimmer über die Arbeitszeiten der Mitarbeiter bis hin zu den Vorlieben der Gäste. Damit arbeiten Hotels effizienter, bieten einen reibungslosen, personalisierten Aufenthalt – und rüsten sich letztlich für **eine digitalisierte Zukunft**.

# Gute Idee: Kasse, Hotel-PMS und F&B koppeln

Viele Hotels verfügen heute auch über ein umfangreiches F&B oder Event Angebot. Um so wichtiger ist es, die beiden Schwerpunkte Logis und F&B miteinander zu koppeln. Das bedeutet, die Abrechnungssysteme der Gastronomie – also den POS Bereich und die Software der Rezeption (PMS) – miteinander zu verbinden.

Eine Schnittstelle von PMS und POS sollte zur technischen Standardlösung eines Hotels gehören. Lightspeed bietet eine Fülle von [Schnittstellen zu den gängigsten PMS Systemen](#), sodass für Hotels der Umstieg von einem alten Kassensystem auf Lightspeed POS für den Betrieb keine Herausforderung darstellt.

Ein Vorteil ist beispielsweise die bargeldlose Zahlung im gesamten Hotel. Kunden wollen bargeldlos und nur mit ihrer Zimmernummer zahlen und das Thema hat in der Hotelgastronomie eine hohe Relevanz, denn es beeinflusst den Umsatz. Erwiesenermaßen ist es so, dass Gäste dazu neigen mehr Geld auszugeben, sobald sie keine Scheine und Münzen mehr in der Hand haben. Da wird dann das eine Glas Wein oder Bier schnell noch mal bestellt, denn die Abrechnung sieht man ja praktisch erst bei der Abreise.



Zudem lassen sich Hausgäste im Hotel mit Gutscheinen oder Rabatten, die über das PMS und das POS gesteuert werden, besser an die hoteleigene Gastronomie binden. Egal ob über ein Debit- oder ein Kreditverfahren, der Gast lässt sich einfach abrechnen und die Umsätze werden zusammengelegt.

Die Zusammenführung der Daten zwischen POS und PMS System, also der Gastronomie und dem Front Office, hat auch einen wesentlichen Einfluss auf Planung und Organisation im Betrieb und zwar überall dort, wo Daten nicht mehr manuell übertragen werden müssen, minimiert auch Fehlerquoten.

Somit landen dann auch die Umsatz- und Bestandsdaten aus Gastronomie, Event- und Tagungsbereich in Echtzeit im F&B Programm des F&B Managers, was die Abläufe hinsichtlich Bestellung beim Lieferanten, Versorgung einzelner F&B Outlets und Planung von Kapazitäten erheblich vereinfacht. Statt also persönlich die Lagerbestände mehrmals täglich zu kontrollieren, können diese Daten in Echtzeit im F&B Programm abgeglichen werden, denn jede Buchung wird im Lagerbestand erfasst.

### Vorteile im Überblick:

- ✓ Minimierung von Fehlerquellen beim Datenabgleich F&B + Front Office

---

- ✓ Mehr Umsatz durch „Zahlung aufs Zimmer“

---

- ✓ Gästebindung beim Einsatz von Zimmerzahlung

---

- ✓ Statistische Auswertungen im Front-Office und F&B System in Echtzeit

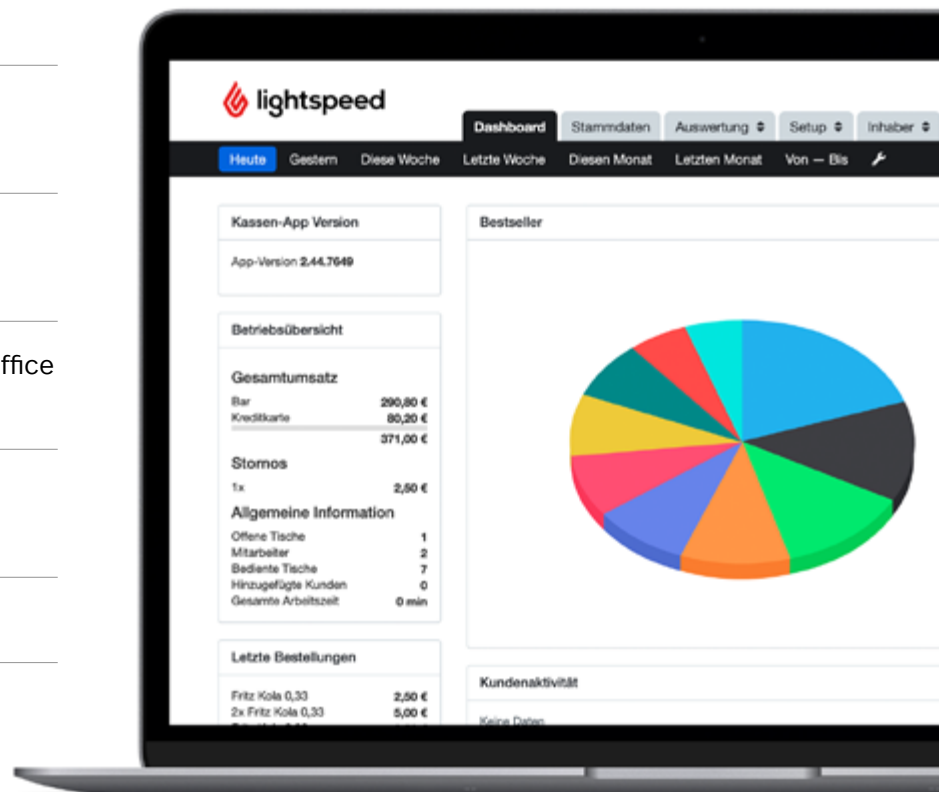
---

- ✓ Besser Warenbestandskontrolle im F&B Programm

---

- ✓ Reduzierung von Wareneinsätzen

---



# TSE, KassenSichV & Co.: Fiskal-Lösungen für die Hotel-Gastronomie

Im modernen Gastronomiebetrieb, also auch an der Hotelbar oder im Hotel-Restaurant, ist das Kassensystem nicht mehr wegzudenken. Denn es hilft Betreiber, F&B Manager und Restaurantleiter gleichermaßen bei der Umsatzkontrolle.

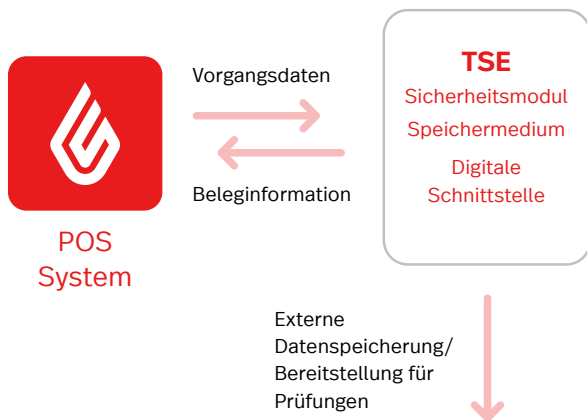
Auch der Gesetzgeber hat erkannt, dass es in Bereichen, in denen viel Bargeld im Umlauf ist, erhebliche Missstände gibt, und daraufhin Anfang 2020 die Kassensicherungsverordnung (KassenSichV) in Kraft gesetzt.

Hier gibt es seitdem umfangreiche gesetzliche Anforderungen an das Kassensystem (POS System), die mittlerweile überall gelten. Alle Geschäftsprozesse müssen digital aufgezeichnet und verschlüsselt werden, unabhängig davon, ob sie mit Bargeld oder bargeldlos erfolgen.

Dies geschieht in Deutschland mit Hilfe einer technischen Sicherungseinrichtung (TSE), die es mittlerweile in unterschiedlichen Varianten gibt, [entweder als physische oder als cloudbasierte TSE-Lösung.](#)



## Physische TSE



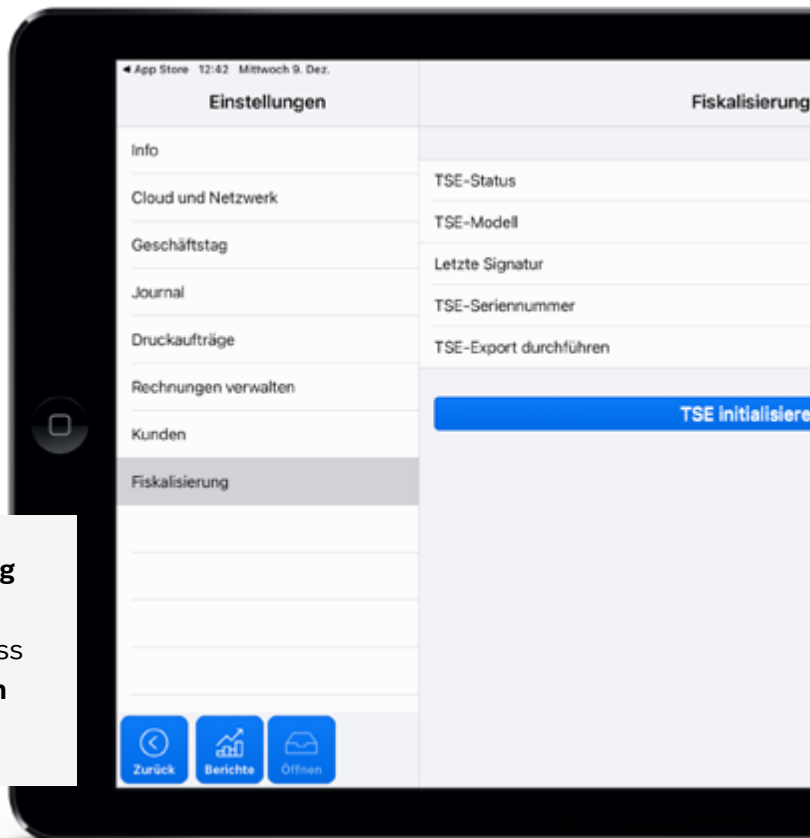
Bei der physischen Variante, zum Beispiel vom Druckerhersteller Epson, kann ein Speicherchip im Drucker verwendet werden. Der Vorteil hierbei liegt darin, dass diese TSE komplett offlinefähig ist. Nachteile sind die etwas höheren Anschaffungskosten und dass diese TSE nur eine begrenzte Gültigkeit von maximal drei bzw. fünf Jahren hat. Ferner kann eine physische TSE nur eine begrenzte Anzahl von Signaturen erstellen und lohnt sich daher eher für Betriebe mit geringerem Buchungsaufkommen.

## Cloud-TSE

Der Vorteil einer cloudbasierten TSE ist, dass hier alles virtuell abläuft und vor Ort keine zusätzliche Hardware benötigt wird. Dies senkt auch die Kosten der Anschaffung, sodass nur eine monatliche, steuerlich absetzbare Gebühr bleibt. Der Nachteil ist, dass man zwingend eine Internetverbindung benötigt, um Signaturen zu erstellen. Zwar ist ein zeitlich begrenzter Ausfall kein Problem, aber man muss den Nachweis erbringen, dass dieser Ausfall zügig behoben wurde. Dafür ist die Anzahl der Transaktionen aber unbegrenzt.

Lightspeed unterstützt Sie bei der **Einrichtung der von Ihnen gewählten TSE-Form.**

Wir begleiten Sie durch den kompletten Prozess – von der **Angabe aller Betriebsinformationen** bis zur **Scharfschaltung.**



# Vorteile von Lightspeed für die Individual- & Tagungshotellerie

Zwar unterscheiden sich Individual- und Tagungshotellerie im Kundensegment voneinander, doch haben sie im operativen Gastronomiegeschäft ähnliche Herausforderungen zu meistern. In beiden Segmenten bewegen sich Gäste zwischen den verschiedenen Outlets und damit muss die Abrechnung und die Übergabe von Verkäufen und Beständen reibungslos funktionieren.

Der F&B Manager und die Restaurantleiter müssen den Überblick behalten, damit kein Artikel zu wenig gebucht wird oder der Warenbestand überraschend zur Neige geht. Auch unterschiedliche Preisstrukturen und Pakete spielen dabei eine Rolle. Ein modernes Kassensystem muss hier unterstützen.

## Mit folgenden Funktionen unterstützt Lightspeed Ihre Abläufe:

### **Cloudbasiert**

Jederzeit überall Zugriff auf Ihre Daten, Umsätze, Verbrauch und sonstige Auswertungen, die Sie schnell griffbereit benötigen.

### **Offlinefähig**

Volles Haus und das Internet streikt – für viele Tablet-Kassen ein Problem. Lightspeed speichert alle Eingaben automatisch auf den Geräten zwischen. Sobald die Verbindung zum Internet wieder steht, lädt das System alle Daten in die Cloud – vollautomatisch, verschlüsselt und in Sekundenschnelle.



### **Outlet-übergreifend arbeiten**

Mit Lightspeed benötigen Sie nicht für jedes Outlet in Ihrem Hotel ein eigenes Kassensystem – ein enormer Vorteil für jeden Hotelbetreiber. So können Sie beispielsweise mit einem einzigen Endgerät zwischen Frühstück, Event und Restaurant wechseln ohne mehrere Kassen kaufen zu müssen. Mit voreingestellten Vorlagen lassen sich zudem schnell individuelle Raumpläne erstellen und ändern.

### **Spezielle Funktionen für Hotelgruppen**

Durch die Filialverwaltung ist es möglich, alle Hotels bzw. Restaurants standortunabhängig zu verwalten und zu administrieren. Das betrifft die Verwaltung von Artikeln, Warengruppen oder auch die Zusammenführung von Berichten in einer zentralen Cloud.

### **Projekt-Team Hotel**

Lightspeed POS Germany stellt seinen Kunden aus der Hotellerie ein spezialisiertes Projekt-Team zur Seite, das bereits im Vorfeld die Ermittlung der detaillierten Anforderungen, die Bereitstellung der Netzwerkanforderungen sowie die Vorkonfiguration des Kassensystems in enger Abstimmung mit dem Hotelmanagement und der F&B-Abteilung übernimmt. Auch Implementierungs-Workshops, Mitarbeiterschulungen, die Inbetriebnahme sowie After-Sales-Services sind Teil unserer Serviceleistungen für Hotelkunden.



# Lightspeed Family & Friends

Ein Kassensystem muss viel mehr können als Bons ausspucken. Heute kommt es bei einer Kasse vor allem darauf an, dass sie sich in möglichst viele der zahlreichen Arbeitsprozesse in einem gastronomischen Betrieb einklinkt, sie digital dokumentiert und so im Idealfall datengetriebenes Controlling ermöglicht. Das gilt insbesondere für den Bereich Hotel-Gastronomie: Nur ein Kassensystem, das mit anderen im Hotel eingesetzten Systemen kompatibel ist, wird sich auch als echte Hilfe für den Hotelier herausstellen.

Dementsprechend setzt Lightspeed seit jeher auf ein breites Netzwerk mit starken Partnern aus allen möglichen Hotel-Bereichen. Auch einige sehr bekannte Gastronomie Profis kommen hier zu Wort und geben ihre Einschätzung ab.

**Einige von ihnen möchten wir Ihnen in diesem Whitepaper vorstellen.**

## Betterspace: Zimmerservice und Kassensystem koppeln

Die digitale Gästemappe als Multifunktions-Tool im Hotelzimmer: Digitale Gästemappen sind Softwarelösungen, die neben Informationen für den Hotelgast verschiedene Services bereitstellen. Sie dienen hauptsächlich der Kommunikation mit dem Hotelgast und helfen Hotels dabei, mehr Umsatz zu generieren, die Gästezufriedenheit zu steigern sowie Kosten zu senken. Grundlage für digitale Gästemappen sind die gleichen Informationen, die in klassischen Zimmermappen zu finden sind. Diese werden jedoch noch zusätzlich mit einer breiten Auswahl an digitalen Funktionen erweitert.



## Self-Ordering bequem vom Hotelzimmer im Detail

Das einfache Bestellen über die digitale Gästemappe erleichtert den Prozess sowohl für die Gäste, als auch für die Mitarbeiter im Hotel. Die Gäste finden das Roomservice-Angebot übersichtlich und ansprechend auf dem In-Room-Tablet. Die intuitive Bedienung der Gästemappe erleichtert den Gästen das Bestellen beim Zimmerservice. Der vereinfachte Bestell-Prozess über die digitale Gästemappe animiert die Gäste eher dazu, etwas beim Roomservice zu bestellen. Der zusätzliche Service kann so die Anzahl der Bestellungen erhöhen.

Sobald der Gast die Bestellung aufgibt, wird diese automatisiert und ohne Umwege weitergeleitet. Die Bestellung erscheint im Lightspeed Kassensystem im Hotel-Restaurant, ohne von den Mitarbeitern an der Rezeption weitergeleitet werden zu müssen. Im Service oder in der Küche bestätigt ein Mitarbeiter die Bestellung und löst per Klick den Bondruck aus. So wird die Effizienz im Hotel gesteigert.

Außerdem sorgen automatisierte Abläufe für eine geringere Fehleranfälligkeit. Es gibt keinen Informationsverlust zwischen dem Gast und der Küche, da die Bestellung direkt ins Hotelrestaurant geleitet wird – ohne Umwege über die Rezeption. Die Belege müssen außerdem nicht mehr manuell auf die Zimmer gebucht werden, sondern werden über die Schnittstelle zum PMS auf die jeweiligen Zimmer geschrieben. Der digitalisierte Prozess entlastet die Hotel-Mitarbeiter enorm. Die eingesparte Zeit können die Mitarbeiter nutzen, um sich den individuellen Wünschen der Gäste zu widmen.





Betterspace, gibt es mittlerweile für Tablets, Informations-Displays, TV-Geräte und als App-Lösung. Neben einer Sammlung an Informationen über das Hotel und die Umgebung, ersetzen digitale Gästemappen das Telefon, die Fernbedienung, das TV-Programm, Zeitschriften, Radio und mehr.

Klassische Funktionen einer digitalen Gästemappe sind unter anderem das Versenden von Push-Nachrichten, die Reservierung von Spa-Terminen oder von Tischen im Restaurant, das Abbestellen von Zimmerreinigungen und der Check-out. Gäste nutzen die digitale Gästemappe außerdem, um das Hotel zu bewerten, im Internet zu surfen, mit der Rezeption zu telefonieren oder zu chatten sowie Bestellungen beim Zimmerservice aufzugeben.

#### **Vorteile für Hotel und Gast:**

- ✓ Umsatzsteigerung

---

- ✓ Personal entlasten

---

- ✓ Zeitersparnis

---

- ✓ Automatisierte Prozesse

---

- ✓ Bestellungen vereinfachen

---

- ✓ Fehlerquote minimieren

---

- ✓ Gäste begeistern durch Digitalisierung

---

# DISH: Die einfache Digitalisierung des Hotel-Restaurants

Oft leiden Hotelrestaurants unter der häufig genannten Schwellenangst lokaler Gäste und haben es schwer neue Gäste aus dem Umfeld für das eigene Restaurantangebot zu begeistern. So wichtig wie lokale Stammgäste für die kontinuierliche Auslastung jedes Restaurants sind, so sind sie natürlich auch ein wichtiger Bestandteil in einem Hotel-Restaurant. Wie Sie digitale Tools dafür nutzen können, mehr Aufmerksamkeit für Ihre Hotelgastronomie in Ihrer Region zu erzeugen und gleichzeitig Ihre Produktivität und Ihren Service dabei enorm erhöhen, zeigt das Portfolio von DISH.

DISH steht für Digital Innovations & Solutions for Hospitality und ist seit 2018 eine Marke der METRO AG. Mit diesem erweiterten Angebot für gastgewerbliche Betriebe unterstützt METRO seine Kernkundschaft und hilft Ihnen dabei, den Einstieg in die Digitalisierung mit einfachen und intuitiven Softwarelösungen zu meistern. Mittlerweile nutzen mehr als 200.000 Restaurants diese Tools. Mit derzeit 18 unterschiedlichen Softwareprodukten ist DISH bereits in 16 europäischen Ländern aktiv.





## Der Start in die Digitalisierung – die Customer Journey im Restaurant

Wenn Sie sich nicht sicher sind, welche Bereiche Sie in Ihrem Hotelrestaurant digitalisieren sollten und welche eher keine Priorität haben, könnte Ihnen die sogenannte Customer Journey helfen. Sie beschreibt die Kontaktpunkte und Prozesse mit Ihren Gästen und hilft Ihnen genau bei dieser Entscheidung. Denn: Von der Digitalisierung sollen alle Seiten profitieren. Während Sie von Zeitersparnis, höherer Qualität und Sicherheit profitieren, freut sich Ihr Gast über einen modernen und zeitgemäßen Service aus Ihrem Hause.

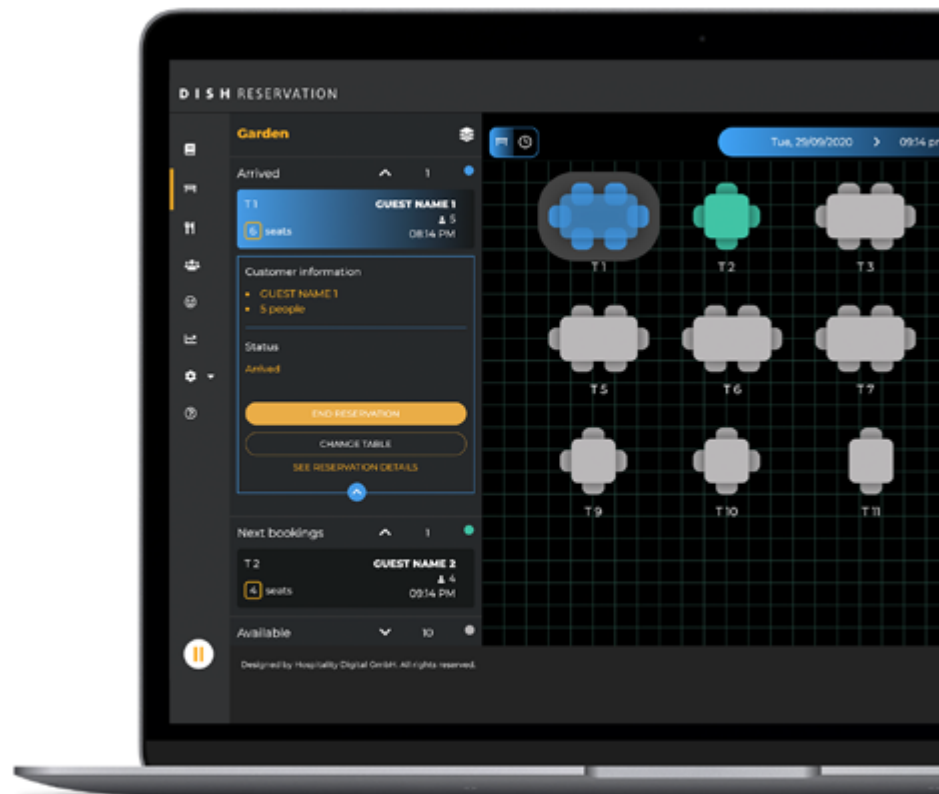
### Gast sucht Restaurant

Alles beginnt mit einer Idee – so starten auch Ihre Gäste. Nutzen Sie als Hotel-Restaurant die Chance, auf allen wichtigen Portalen für Ihre Gäste präsent zu sein. Von Google und Facebook über Apple Karten bis hin zum chinesischen Marktführer Baidu: Alle Informationen sind stets gepflegt und Sie verpassen keine Bewertungen mehr, die Sie kommentieren möchten. Das erledigen Sie alles ganz einfach von einem Ort aus:

DISH WEBLISTING.

### Gast möchte mehr erfahren

Der Gast ist auf Ihr Hotel-Restaurant aufmerksam geworden und möchte nun mehr erfahren: Wie sind die Öffnungszeiten des Restaurants? Welche Gerichte werden angeboten? Wie kann ich einen Tisch reservieren? Machen Sie es Ihren potenziellen Gästen einfach und gestalten Sie in Minuten eine eigene Webseite für Ihr Restaurant im Hotel. Das Tolle daran ist: Es entstehen keine zusätzlichen Kosten für Ihre zusätzliche Webseite. In der Variante Professional profitieren Sie zusätzlich von einem intelligenten Textgenerator und einer automatischen Übersetzung in mehr als 16 unterschiedliche Sprachen.





### **Ihr Gast möchte reservieren**

Nun hat der Gast seine Entscheidung getroffen und möchte einen Tisch reservieren. Mit DISH RESERVATION haben Sie ein Reservierungssystem, welches Sie auf allen Kanälen platzieren können. Auf Ihrer Hotelwebseite, auf der Restaurant-Homepage, auf Facebook oder direkt in Ihrem Google-My-Business-Konto – das Widget kann vielfältig eingesetzt werden und damit erhöhen Sie die Sichtbarkeit der Reservierungsoption. Übrigens verzichtet DISH selbstverständlich auf die unnötigen Provisionen oder lange Vertragslaufzeiten.

### **Gast besucht Restaurant**

Seit Beginn der Pandemie ist es notwendig geworden, die Gästedaten bei einem Besuch im Restaurant zu erfassen. Für viele ist es eine zusätzliche Herausforderung, diese Hygienebestimmungen im eigenen Restaurant zu erfüllen. Bieten Sie Ihren Gästen hierfür doch einen digitalen Service an, denn Sie sind dabei auf der sicheren Seite und haben im Falle einer Prüfung alle Daten in einer Datenbank abrufbereit. Ihr Gast scannt einen QR-Code, trägt sich ein und kann gleichzeitig auf Ihrer digitalen Speisekarte Ihr Angebot kennenlernen. Völlig kontaktlos – ein kostenloser Service von DISH!

# F&B Heros: Das Hotel-Restaurant als Stiefkind?

Im Hotelbereich hat der Anschluss an die digitale Transformation stattgefunden. Was ist mit den Restaurants? Wie digital sind sie? Und wie gut sind Restaurants auf die (Neu-)Eröffnung vorbereitet? Die F&B HEROES GmbH ist das führende Beratungs- und Management-Unternehmen für das Gast-gewerbe, den Handel und die Immobilienwirtschaft. Das Unternehmen ist spezialisiert auf die Entwicklung, Optimierung und das Management nachhaltig erfolgreicher Gastronomie-Konzepte. Lightspeed hat die Branchenexperten um eine Einschätzung der aktuellen Situation und der Zukunft gebeten. Jean Ploner, Mitinhaber der F&B Heros, hat uns seine Einschätzung zu drei wichtigen Punkten gegeben.

## 1. Digitalisierung ist Kommunikation

Digitalisierung ist nicht nur Hightech. Digitale Innovationen und smarte Tools bilden die Voraussetzung für die eigentliche Aufgabe von Digitalisierung – die Kommunikation. Herzstück dieser Kommunikation könnte in der Gastronomie die digitale Kasse sein, so wie es in der Hotellerie das PMS ist. Über beide werden riesige Mengen an Daten gesammelt und verarbeitet. Optimal genutzt werden diese Daten erst, wenn PMS und Kasse miteinander verbunden und jedes für sich wiederum mit weiteren Systemen verknüpft ist wie Einkauf, Personal, Tischreservierung, CRS, Channel-Manager und so weiter.



## 2. Lightspeed: Optimierte Datennutzung durch Informations-Aggregator

Ein Aggregator, also ein Programm, das Informationen auswählt, zusammengestellt und sie in verständlicher Form zur Verfügung stellt, hat unser Unternehmen, die F&B Heroes, in der Entwicklung. Wir bezeichnen unsere Lösung deshalb auch gerne mit einem Augenzwinkern als SAP für die Gastronomie.

## 3. Auch Analog ist weiter wichtig

Auf folgende vier Aspekte empfehlen wir, sich bei der (Wieder-)Eröffnung zu fokussieren:

- ✓ Erhöhen Sie Ihre Preise **um 10 bis 15 Prozent**. Alles ist teurer geworden, und wir wissen nicht, wie lange der reduzierte Umsatzsteuersatz für uns gelten wird.
- ✓ **Reduzieren Sie Ihr Angebot**, damit es zu keinem Stress in den ersten Tagen kommt.
- ✓ Optimieren Sie Ihre Abläufe und **reduzieren Sie die Komplexität** – sowohl in der Küche, als auch im Service, und zwar zum Beispiel **mit einer digitalen Kasse, Küchenmonitoren und Handhelds**.
- ✓ Gestalten Sie Ihre Terrasse oder Biergarten **so attraktiv und so groß** wie nur irgend möglich.



# Tellerrand Consulting: Wie neue Gastro-Konzepte digitalisiert werden

5 Köpfe aus der Branche für die Branche - wir fragen nach: Digitalisierung hat unser aller Leben in den letzten Monaten verändert. Wir haben den führenden Köpfen hinter der Tellerrand Consulting unsere Fragen gestellt.

**Frage an Kerstin Rapp-Schwan:** Kerstin, Du betreibst vier reine Gastronomiebetriebe und bist schon sehr gut aufgestellt. Stell Dir vor, ich schenke Dir jetzt ein Hotel mit Gastronomie. Wie würdest Du dort die Gastronomie ausrichten?

**Kerstin Rapp-Schwan:** Was ich aus dem Restaurant machen würde, hängt stark davon ab, wo das Hotel liegt und ob es Außenfläche hat. Dann würde ich als Vorbild das Neni sehen oder auch das East Hotel. Ein Konzept, das tragfähig ist, ohne auf Hotelgäste angewiesen zu sein. Es sollte ein straffes, klares, modernes sowie nachhaltiges Konzept sein, das Veganer ebenso anspricht wie Fleischesser.



**Frage an Patrick Rüter:** Patrick, gastronomisch hast Du ja schon vom Beach Club bis zur Brauerei alles durch. Was hat Dich bei der Digitalisierung der Betriebe in den vergangenen Jahren am häufigsten genervt?

**Patrick Rüter:** Ein großer Nervfaktor ist na klar, dass es so viele verschiedene Systeme für alle möglichen Einsatzbereiche in der Gastronomie gibt. Sie haben grundsätzlich alle eine Daseinsberechtigung, führen in der Menge aber zu ganz neuen Herausforderungen – teils zu Mehrarbeit und zu weniger Übersichtlichkeit –, besonders, wenn diese nicht über tiefe Schnittstellen vernetzt sind oder sein können. Erneute Einführungs- und Schulungsprozesse kosten ebenfalls Zeit und können in der Summe ermüden. Ein Thema, das uns ebenfalls beschäftigt: Wie können wir all die Daten, die wir nun “mehr” haben, richtig nutzen, vor allem ohne dass Drittanbieter in erster Linie etwas davon haben.

**Frage an Patrick Rüter:** Was hat sich Deiner Meinung nach durch die Digitalisierung geändert und wofür plädiert Du?

**Patrick Rüter:** Grundsätzlich wollen wir unseren Gästen einfach eine tolle Zeit bereiten, ohne große Ablenkung durch elektronische und technische Dinge. Dennoch können wir natürlich nicht mehr ohne digitale Helfer wie Kassen-, Buchhaltungs-, Feedback- und Reservierungssystem auskommen. Bisher haben wir diese jedoch eher vom Gast ferngehalten. Nicht zuletzt durch Corona bin aber auch ich mittlerweile aufgeschlossen für Dinge wie mobile Kassen am Gast, Self-Ordering, Payment und ähnlichem.



**Frage an Tim Koch:** Tim, Du bist bekannt für krasse Ideen und dafür, Dich an Konzepte zu wagen, die es oft in der Form noch nicht gab. Was würdest Du Dir als die nächste technische Innovation in der Gastronomie wünschen?

**Tim Koch:** Grundsätzlich wünsche ich mir seit vielen Jahren ein besseres Monitoring der Daten in der Gastronomie. Leider sind wir dabei – und auch in der Auswertung der Daten – von den Lieferdiensten etc. rechts überholt worden. Als nächste technische Innovation wünsche ich mir ein Bestell- und Abrechnungssystem, das aus der Gast- und Betreibersicht das perfekte Restaurantenerlebnis bietet: Online-Bestellung von jedem Punkt in der Location aus; schneller Tischservice da das System weiß, wo ich sitze; unkomplizierte bargeldlose Abrechnung für mich, den ganzen Tisch oder die Lokalrunde vom Smartphone; Kombination mit Lösungen für Reservierungen, Pre-Order, Delivery. Alle Auswertungen bis hin zur Anzahl der Toilettengänge, die ich mir vorstellen kann. ;-)

**Frage an Sven Freystatzky:** Sven, F&B Controlling ist gerade in der Hotel-Gastronomie ein ganz großes Thema. Was ist aus Deiner Sicht technisch, neben dem POS System, unverzichtbar geworden, um sein Geschäft erfolgreich managen zu können?

**Sven Freystatzky:**

Digitale Rechnungsverarbeitung, also Programme, die Auswertungen zum Einkauf geben, sind unverzichtbar. Hinterlegte Rezepturen in der Kasse oder in einem separaten Warenwirtschaftssystem sind extrem hilfreich. Dashboards, die alle Zahlen vereinen und Live-BWAs zeigen können, sind das i-Tüpfelchen.



# DEHOGA Nordrhein: Was wir aus der Krise gelernt haben

Einer, der die letzten Wochen an vorderster Front für Hotellerie und Gastronomie gekämpft hat, ist Christoph Becker, Geschäftsführer des DEHOGA Nordrhein. Wir haben ihn gefragt, was er durch die Coronakrise gelernt hat und wie er die Zukunft der Hotelgastronomie sieht.

**Lightspeed:** Herr Becker, wie fühlen sie sich heute, wenn sie auf die vergangenen Monate zurückblicken?

**Christoph Becker:** Das vergangene Jahr hat uns keine Luft zum Atmen gelassen. Wie für viele andere war auch für uns vieles nicht nur juristisches Neuland, wie zum Beispiel das Infektionsschutzgesetz, das Thema Betriebsschließungsversicherung oder auch die

digitale Erfassung von Gästedaten. Dazu kam der nervenzehrende Kampf gegen Schließungen und jetzt die Verspätung der Hilfszahlungen, was viele Nerven kostet – und einige unserer Betriebe leider auch die Existenz.

**Lightspeed:** Was nehmen sie aus dieser Zeit mit im Hinblick auf den Restart und die kommenden Monate?





**Becker:** Vor allem, dass sich unsere Branche wieder einmal durch große Kreativität, Flexibilität, Zusammenhalt und die Bereitschaft zur Anpassung ausgezeichnet hat. In keiner anderen Branche waren so schnell sichere Hygienekonzepte geschrieben und umgesetzt. Und: Keine andere Branche hat so gelitten wie unsere Unternehmerinnen und Unternehmer. Fast alle sind bis an die Schmerzgrenze gegangen. Trotzdem geben sie nicht auf und richten den Blick nach vorn. Gerade im Hinblick auf die Digitalisierung haben wir wahrscheinlich so viel aufgeholt wie in keinem der Jahre zuvor.

**Lightspeed:** Woran machen sie das fest und welche Empfehlung haben sie an die Gastronomie in den Hotels?

**Becker:** Viele Restaurants haben verstärkt den Absatz über das Internet und die Lieferdienste gesucht. Der Trend hat enorm zugenommen und fast jeder Gastronom hat Speisen zum Bestellen und Abholen online angeboten. Hinzu kamen die Registrierungs-Apps zur Kontaktverfolgung, die wir auch zukünftig benötigen werden. Hotels waren in Sachen Digitalisierung schon immer weiter als die klassische Gastronomie. Das betraf aber bislang überwiegend den Bereich der Beherbergung. Von daher sollten die Beherbergungsbetriebe nicht nur den Logis-Bereich im Auge behalten, sondern auch die Gastronomie noch stärker mit Angeboten digitalisieren. Hotels haben oft große Küchen, mehr Personal, Fahrzeuge und technische Möglichkeiten, die kleine Restaurants nicht haben. Damit lässt sich einfacher eine Ghost Kitchen oder ein Lieferdienst aufbauen. Ich würde mir wünschen, dass man dort diesen Trend aufgreift und nicht nur auf die Logis-Sparte schaut.



# Lightspeed Family & Friends Übersicht



## **Der High Performer unter den Gästemappen!**

Die Digitalisierung birgt für die Hotelbranche vielfältige Anwendungsmöglichkeiten. Diese Möglichkeiten aufzuzeigen, zu implementieren und Hotels bei ihrem digitalen Transformationsprozess zu begleiten ist primäres Ziel von [Betterspace](#). Bei allen Fragen zur Digitalisierung sind wir für Hotels vertrauensvoller Ansprechpartner und möchten Ihnen das Leben als Hotelier erleichtern. Dazu bietet Betterspace ökonomisch sinnvolle und technisch wertvolle Produkte an, die begeistern.

## F & B HEROES

### **Ein cooles Team mit übernatürlichen Gastro-Kräften.**

[F&B Heroes](#) ist das führende Beratungs- und Managementunternehmen für das Gastgewerbe, den Lebensmittelhandel und die HoReCa Immobilienwirtschaft. Das Unternehmen unterstützt Kunden mit strategischen, datenbasierten Lösungen für die Hospitality Branche und bieten ein umfassendes Leistungsspektrum von der Analyse, Planung und Umsetzung bis hin zum Betrieb/Betreibermodell.



Der [DEHOGA Nordrhein im DEHOGA NRW](#) ist Arbeitgeber- und Wirtschaftsverband für Hotellerie und Gastronomie in NRW. Unser Sitz ist das DEHOGA-Center in Neuss. Mit rund 6.000 Mitgliedsbetrieben in den rheinländischen Ballungsgebieten Düsseldorf und Köln, gehören wir zu den mitgliederstärksten Gastgewerbeverbänden in Deutschland.



[Tellerrand consulting GmbH](#). Ein Craft Beer Pionier, ein Currywurst-Aficionado, die beste Gastgeberin diesseits des Rhein, ein System-Star und ein TV-Koch: Diese Profis steuern unsere Gastronomien, Projekte und Arbeiten. Von der Beratung bis zum fertigen Projekt mit Verwaltung, Wirtschaftlichkeit und Optimierungen am laufenden Band.



### **Digitale Welt - digitale Lösungen.**

[DISH](#) ist die digitale Plattform für Ihren Erfolg in der Gastronomie. Mit DISH gehen Sie online - Ihre Gäste finden Ihr Restaurant, ohne lange zu suchen. Besser noch: Durch unsere digitalen Lösungen erhöht sich die Anzahl Ihrer Gäste und somit der Umsatz. Zudem können Sie die Auslastung besser planen und haben sämtliche Reservierungen im Blick. Das alles spart Zeit, in der Sie sich auf das Wesentliche konzentrieren können - Ihre Gäste!



## Über Lightspeed

**Lightspeed (TSX & NYSE: LSPD)** stattet kleine und mittlere Unternehmen (KMU) in über 100 Ländern mit cloudbasierten Omnichannel-Plattformen aus. Mit smarten, skalierbaren und zuverlässigen Kassensystemen treibt das Unternehmen die Innovation und Digitalisierung in Gastgewerbe und Einzelhandel voran. Die Produkte ermöglichen es KMUs, kanalübergreifend zu verkaufen, den Betrieb zu verwalten, mit den Kunden in Kontakt zu treten, Zahlungen zu akzeptieren und ihr Geschäft auszubauen. Lightspeed mit Hauptsitz im kanadischen Montreal hat Mitarbeiter in Deutschland, der Schweiz, weiteren europäischen Ländern sowie Nordamerika und Australien.

**Sie interessieren sich für die smarten Tools für das Hotel von morgen?**

**Besuchen Sie die Lightspeed-Webseite: [lightspeedhq.de](https://lightspeedhq.de)**

**Folgen Sie uns: [Facebook](#), [Twitter](#), [Instagram](#), [LinkedIn](#), und [YouTube](#)**

**Fragen?**

**Rufen Sie an +49 800 724 4541**

**Experten kontaktieren**