



Täglich sind in mehr als 45 Ländern über 70.000 Orderman-Handhelds im Einsatz.

Kassenprüfung

Innovative Kassensysteme revolutionieren die Gastronomie

Die moderne Gastronomie ist keine Zettelwirtschaft mehr, denn immer mehr Stifte und Notizblöcke müssen modernen mobilen Kassensystemen weichen. Dank der modernen Technik muss ein Kellner nicht mehr an eine Kasse laufen, um seine Notizen abzutippen – die Bestellung geht automatisch an Küche und Schank.

Handhelds sparen dem Kellner nicht nur Laufwege und Rechenaufgaben – sie sind vernetzt mit nahezu allen Arbeitsschritten im gastronomischen Alltag. Auch die stationären Kassensysteme haben mehr mit einem Computer gemein als mit einem schnöden Aufbewahrungsort für Wechselgeld.

Der Klassiker unter den mobilen Kassensystemen ist das Funk-Bonier-System, wie es die Orderman GmbH aus Salzburg seit 1994 anbietet. Täglich sind in mehr als 45 Ländern über 70.000 Orderman-Handhelds im Einsatz. Die neuen Modelle sind mit modernen Annehmlichkeiten ausgestattet wie etwa der Touch-Bedienung. »Man muss nur noch auf ein Feld tippen, was die Arbeit und Benutzerführung stark vereinfacht«, weiß Andreas Neuhofer, Marketingleiter bei Orderman. Langjährig geschultes Stammpersonal könne allerdings mit Tastaturgeräten ebenso effizient

arbeiten, glaubt Neuhofer: »Ein geübter Kellner weiß die Nummern auswendig, der schaut Ihnen in die Augen, während er blind auf die Tasten tippt.« Dennoch prognostiziert er: »Langfristig wird die Tastatur aussterben.«

Dass Orderman derart mit der Zeit geht, hat einen guten Grund, denn die Funk-Bonierung hat Konkurrenz bekommen. Der Boom der Smartphones und Apps hält auch in der Gastronomie Einzug: Es etablieren sich reine Softwarelösungen, für deren Betrieb keine spezielle Hardware gekauft werden muss. Meist lassen sich diese Apps mit iPad, iPhone oder iPod touch bedienen. Als stationäre Lösung kann ein herkömmlicher PC oder Mac als POS-Kassensystem (POS steht für »Point of Sale«) genutzt werden. Einen ganz eigenen Weg geht das Uniernehmen Gastro-novi aus Bremen. Die firmeneigene Software Gastronovi Office kann völlig unab-

hängig von der jeweiligen Hardware eingesetzt werden. Der »Trick«: Die Software wird nicht auf dem Gerät installiert, sondern online aufgerufen. Das Programm kann mit jedem beliebigen Internetbrowser gestartet werden und verwandelt so PC, Notebook, Tablet oder Smartphone zur »Universal-Fernbedienung«. Der Vorteil dieser Lösung: Der Betreiber muss sich keine Gedanken machen über die Kompatibilität seiner Hardware oder über veraltete Betriebssysteme.

Fernbedienung für Kellner

Ob nun Smartphones als Hardware dienen oder eigens für die Gastronomie entwickelte Geräte, beide haben eine Gemeinsamkeit: Das Herzstück



der Kassenzlösung ist die Software, die der Gastronom wählt. Ohne diese ist das Handheld so nutzlos wie ein Auto ohne Motor. Die Auswahl an Gastronomie-Software ist unüberschaubar. Andreas Neuhofer von Orderman erklärt: »Es gibt nicht das eine, dominierende Software-Produkt, sondern hunderte.« Kein Problem für Neuhofer: »Unser Gerät ist in fast jede ernst zu nehmende Software eingebunden, denn das wird vom Markt erwartet.« Der Markt ist allerdings auch immer stärker an neuen Alternativen interessiert – an Apps, die Handys und Tablets preisgünstig zum Handheld umfunktionieren. Diverse Softwarelösungen buhlen auch in diesem neuen Segment um die Gunst der Gastronomen.

Mobile Kassen rechnen mit allem

Ob die Software auf einem lokalen Rechner, einer stationären Kasse oder in der Cloud installiert ist, ist dem Handheld egal – sowohl Orderman und Co. als auch die neuen Apps für Smart Devices (also Tablets oder Smartphones) sind lediglich die »Fernbedienung« für die Software. Ob clevere Zusatzfunktionen genutzt werden können, die über die eigentlichen Aufgaben einer Kasse weit hinausgehen, hängt nicht von der Wahl des Handhelds ab, sondern von der Software. Der Fantasie sind keine Grenzen gesetzt – von zeitgemäßen Varianten der Rabattmarken-Idee wie Couponing oder digitalen Stempelheften über Kundenkarten mit Prepaid- und Kreditfunktion bis zur Online-Reservierung. Komplexere Aufgaben werden allerdings nicht auf dem kompakten Display eines Handhelds erledigt, sondern im so genannten »Backend« oder »Dashboard« – quasi der Schaltzentrale des Gastronoms. Diese befindet sich meist in der Cloud, damit der Gastronom von überall aus per PC oder Laptop seine Daten einsehen und bearbeiten kann. So lassen sich beispielsweise neue Artikel oder Preise an die Kassen senden sowie Umsatz- und Arbeitszeitzdaten auslesen. Auch die Anbindung von Zusatzprogrammen für Warenwirtschaft, Kundenmanagement etc. ist denkbar.

Für manche mobile Anwendungen sind Spezialgeräte wie der Orderman aufgrund ihrer Hardware dann doch besser gewappnet als ein zweckentfremdetes Handy. So bieten manche Modelle einen inte-

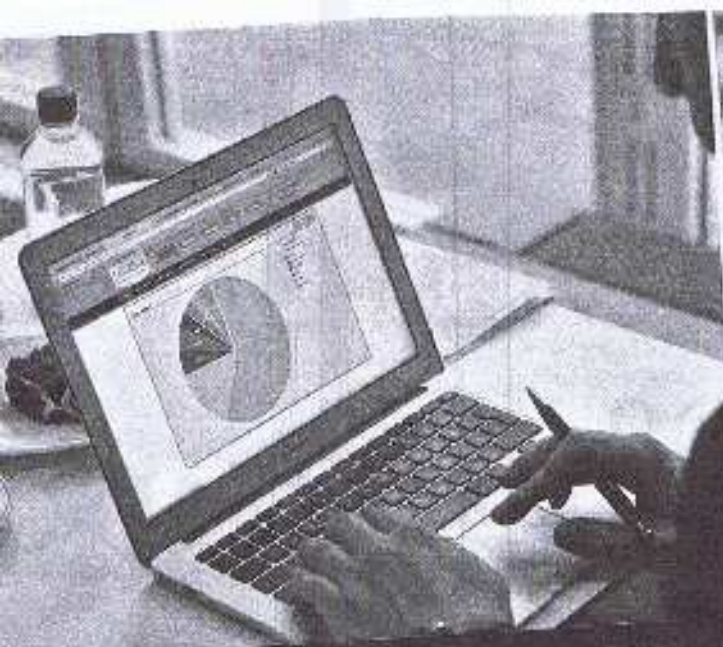
grierten Kreditkartenleser. Auch die berührungslose Kundenkartenabwicklung ist ein Vorteil der klassischen Geräte. Ein Beispiel: Ein Gast bezahlt in einem Thermenrestaurant nicht direkt, sondern sein mit einem Chip ausgestattetes Armband wird an das Handheld gehalten, die Bestellung verbucht und später am Ausgang bezahlt. »So etwas kann ein Consumer-Produkt nicht«, glaubt Andreas Neuhofer. Gern verweist er auch auf die Robustheit und Sturzicherheit seiner Produkte, die zudem wasserfest sind.

Kassensturz: ein Preisvergleich

Während so manche Gastronomie-App vom Gastronomen selbst im Apple-Store

heruntergeladen und installiert werden kann, wird dies bei Orderman stets von einem Fachhändler im Rahmen eines Rundum-Services mitsamt maßgeschneiderter Beratung angeboten. »Das ist natürlich teurer als ein Smartphone«, gibt Neuhofer zu, »aber das kann man nicht vergleichen«. Dennoch ziehen genau diesen Vergleich viele Gastronomen. Deshalb ist der Preisvorteil bei den Anschaffungskosten das zentrale Verkaufsargument der App-Anbieter. Ein Rechenbeispiel des Berliner Unternehmens Orderbird: Für 999 Euro erhält man ein Paket aus Drucker, Router und Installationsservice. Die Software Orderbird POS wird mit je 39 Euro pro Monat und Gerät abgerechnet – inklusive 24 Stunden-

Klassische Kassensysteme	VS	iPad-Kassensysteme
 <p>teure Anschaffungskosten</p>		 <p>günstige Hardware iPad/iPad touch als Endgerät</p>
 <p>höhere Datensicherheit teilweise Servicegebühren</p>		 <p>einfache Datenpflege & Speicherung in der Cloud monatliche Nutzungsgebühr</p>
 <p>unübersichtliche Benutzeroberfläche, lange Einarbeitung</p>		 <p>Zeltensparnis durch bekannte Bedienkonzepte und einfaches Interface</p>
 <p>nachträgliche Datenauswertung</p>		 <p>Datenauswertung in Echtzeit</p>



Das Backoffice wird bis Gastrofix vom Rechner aus gesteuert.



Die Einarbeitung in das Orderbird-System ist unkompliziert.

Support und Online-Reporting. »Software as a service« nennt sich das Konzept neu-deutsch – die Software wird bei den App-Anbietern quasi gemietet. Der Vorteil: Kunden erhalten Updates kostenfrei und haben ein stets aktuelles Kassensystem. Und wie die etablierten Kassensystem-Anbieter beraten viele Erfinder von Gastro-Apps auf Wunsch vor Ort, welche Lösung für den Betrieb die beste ist.

Ein Vorteil der reinen Software-Lösungen liegt im wahrsten Wortsinn auf der Hand: Mit Smartphones sind die Servicekräfte aus dem privaten Alltag vertraut. Patrick Brienens, Mitgründer der Orderbird AG, sagt: »Unser iPad-Kassensystem ist so einfach zu bedienen, dass die Einarbeitungszeit nur wenige Minuten beträgt.« Stefan Brehm vom Mitbewerber Gastrofix sieht

das ähnlich: »Teure Schulungen sind nicht nötig – wer sein Handy bedienen kann, kann auch unsere Software bedienen.«

Datensicherheit trotz W-LAN?

Die Kommunikationstechnik, die Handys und Tablets in Gastronomie-Handhelds verwandelt, kennen wir von der privaten Internetnutzung: W-LAN, also schnurlose Datenübertragung. Dass Orderman-Geräte mit einer anderen Technik arbeiten, ist laut dem Marketingexperten Andreas Neuhofer »der wichtigste Unterschied zu einer Smartphone-Lösung und eines der Erfolgsgeheimnisse von Orderman«. Seine Argumentation: »Die Übertragung zwischen Gerät und Kasse muss abhörsicher sein. Deshalb arbeitet Orderman mit 433 MHz-Funk. Der ist wartungsfrei, zuverlässig und kann nicht gehackt werden. Jeder weiß, wie unzuverlässig dagegen W-LAN sein kann und wie gern das gehackt wird.« Neuhofer denkt dabei nicht nur an die Kreditkartendaten des Gastes. »Im Kassensystem oder dem PC, der fürs Dashboard genutzt wird, befinden sich sensible Daten wie Umsätze, Kontobewegungen, eventuell wird das System auch für die Betriebsbuchhaltung genutzt.« Die niederfrequenten Funkwellen, die Orderman nutzt, bieten zudem eine große Reichweite und können problemlos Mauern durchdringen.

schlüsselung, ein eigenes, geschlossenes Netzwerk sowie die Datenspeicherung auf Hochsicherheitsservern die Datensicherheit gewährleisten. Für die Zuverlässigkeit gegenüber Internetausfällen kann ein zweiter Router oder auch ein Umschalten auf UMTS-Funk im Bedarfsfall helfen – sozusagen als Notfallschirm. Selbst bei einem Totalausfall der Netzwerkverbindung können professionelle Apps zumindest temporär offline weiterarbeiten – quasi das digitale Pendant zum Notstromaggregat in einem Krankenhaus.

Vectron Systems aus Münster zählt wie Orderman zu den alten Hasen im Kassensystemgeschäft. Mit dem MobilePro II bietet Vectron ein Modell, das die angesagte W-LAN-Technik mit den Vorzügen eines eigens für die Gastronomie konzipierten Mobilgeräts kombiniert. »Alle Daten werden in dem mobilen Gerät selbst verarbeitet und gespeichert«, erklärt Medien-Designerin Daniela Franka Tünte von Vectron. »Meist werden die Systeme in Netzwerken eingesetzt, im Grunde reicht aber eine POS MobilePro II und ein Drucker an der Theke oder in der Küche. Auch der Mitbewerber Micros Fidelity Mobile die Stärken seiner Hardware in W-LAN-Technologie. Kombiniert mit dem stationären Kassensystem mTablet und einer cloudbasierten firmeneigenen Software bietet der alteingesessene Hersteller eine Komplettlösung, die neue Trends und bewährte Tugenden kombinieren will.

Was bedeutet GDPdU?

Wichtig für jedes Kassensystem ist das Kürzel GDPdU. Die Abkürzung steht für »Grundsätze zum Datenzugriff und zur Prüfbarkeit digitaler Unterlagen« – leicht zu merken mit der Eselsbrücke »Gib dem Prüfer deine Unterlagen«. Neuere Kassensysteme müssen diesem neuen Standard zur elektronischen Archivierung und digitalen Übergabe der Buchungsdaten an den Betriebsprüfer bereits heute genügen, bei bereits im Einsatz befindlichen Kassensystemen, die technisch nicht umgerüstet werden können, wird noch bis zum 31.12.2016 ein Auge zuge-drückt.

Dennoch funkeln die jungen Wilden den etablierten Handheld-Herstellern gehört dazwischen, wie die Verkaufszahlen der Gastro-Softwareanbieter beweisen. Für die von Orderman angeführten Punkte haben die geschäftstüchtigen Konkurrenten bereits Lösungsansätze etabliert. Zumindest bei den Marktführern sollen Datenver-

Design oder Nichtsein?

Getra unterschätzt: Das Design eines Kassensystems wird vom Gast durchaus w

genommen. Hier punkten die Apple-Produkte, die auch im Alltag der Gäste allgegenwärtig sind. Stefan Brehm von Gastrofix: »Der Style-Faktor spielt eine nicht zu unterschätzende Rolle in der Gastronomie.« Patrick Brienen von Orderbird berichtet:

»iPads und iPhones werden außerordentlich positiv von den Gästen angenommen und als vertrauenserweckend beurteilt.« Letztlich haben sowohl klassische Handhelds als auch die reinen Software-Lösungen eine Daseinsberechtigung. Allen

technischen Veränderungen zum Trotz wird sich eines ohnehin niemals ändern: Nicht das Kassensystem ist ausschlaggebend für die Zufriedenheit eines Gastes, sondern der Mensch, der es in der Hand hält. ■

Kassensysteme im Vergleich

	Micros	Gastrofix	Orderbird	Gastronovi
Mobiles System	Micros mTablet	iPad, iPod touch, iPhone	iPad, iPod touch, iPhone	Netzwerkfähiges Smartphone
Korrespondierendes stationäres Kassensystem (Terminal)	Micros mStation	iPad	iPad	Geräteunabhängig
Software	Micros Symphony (optional RES 3700 POS)	Gastrofix	Orderbird POS	Gastronovi Office
Dashboard Online-Tool	In der Cloud, Zugriff per PC (Symphony); eigener Server (RES 3700 POS)	In der Cloud, Zugriff per PC oder Mac möglich	Zentrales Management-System im Internet, optional per PC	Cloudbasiert per Browser, geräteunabhängig
Bargeldlose Zahlung	Ja, Partnerschaft mit PayPal	Ja, Kooperation mit SumUp	Ja, per Orderbird-Account; sowie PayPal-App (Pilotprojekt)	Ja, Kooperation mit SQ Wallit
Datensicherung	Mit Symphony: gehostet in Datenzentrum; mit RES: lokal, optional in Daten-center	Daten in Gerät, auf Wunsch optional in die Cloud übertragen	Datenübertragung in Echtzeit auf Server in Deutschland	Nicht physikalisch auf Gerät, sondern in der Cloud, Speicherung in zwei getrennten Rechenzentren
Betriebssystem	Microsoft Windows	Kasse & Handhelds: iOS, Management-Tool im Browser	Apple iOS	Browserbasiert, geeignet für alle gängigen Betriebssysteme
Zusatzfunktionen	erweiterbar: my-inventory (Warenwirtschaft), mycentral (Online Bestellsystem), iCare (CRM, Kundenbindung)	Kundendatenbank, Gutscheinverwaltung, Filialverwaltung ...	Mobile Ordering von überall (beta)	Reservierungssystem, Warenwirtschaft, Kundenfeedback, Einkaufssystem, Kartenverwaltung, etc.
Eigenes Rabattsystem?	Ja, per iCare	Eigenes Rabattsystem	Eigenes Rabattsystem	Partnerschaften, eigenes Rabattsystem in Entwicklung
Preise	Keine Angaben, da individuelle Lösung für jeden Betrieb erarbeitet wird	Software: 99 Euro monatlich/iPad, 35 Euro pro zusätzliches Gerät; Hardware: Basispaket (Drucker, Router, Installations-service): 995 Euro	Software: 39 Euro monatlich pro Gerät; Abwrackprämie für alte Kassen: 250 Euro; Hardware: Basispaket (Drucker, Router, Installations-service): 999 Euro	Software: 35 Euro monatlich pro Gerät; Hardware: Basispaket (Drucker, Router, Vorkonfiguration): 748 Euro, optional: Schulung vor Ort etc.