

### **Case Study Gastronomie:**

Ein traditionelles Restaurant steht vor der Herausforderung, sich an die schnell verändernden Technologien anzupassen und gleichzeitig eine reibungslose und qualitativ hochwertige Kundenerfahrung zu bieten. Die Eigentümer erkennen, dass sie ihr Geschäft digitalisieren müssen, um wettbewerbsfähig zu bleiben und neue Kunden anzulocken. In diesem Zusammenhang beschäftigen sie sich mit den folgenden Problemen und Herausforderungen:

#### **Probleme:**

1. Manuelle Bestell- und Abrechnungsprozesse: Das Restaurant verwendet immer noch Papierbestellungen und Rechnungen, was zu langen Wartezeiten und möglichen Fehlern führt.
2. Begrenzte Sitzplätze: Das Restaurant hat begrenzte Sitzplätze und muss seine Räumlichkeiten effizient nutzen, um mehr Kunden zu bedienen.
3. Eingeschränkte Marketingaktivitäten: Das Restaurant verfügt über begrenzte Ressourcen für Marketingaktivitäten und muss sich darauf konzentrieren, seine Stammkunden zu halten.

#### **Möglichkeiten:**

1. Automatisierung von Bestell- und Abrechnungsprozessen: Das Restaurant kann eine digitale Bestell- und Abrechnungsplattform einführen, um den Bestell- und Abrechnungsprozess zu automatisieren und die Wartezeiten zu reduzieren.
2. Einführung von Online-Reservierungen: Das Restaurant kann eine Online-Reservierungsplattform einführen, um Kunden zu ermöglichen, ihre Reservierungen bequem von zu Hause aus zu tätigen.
3. Einführung von Liefer- und Abholservice: Das Restaurant kann einen Liefer- und Abholservice anbieten, um den Kunden die Möglichkeit zu geben, ihre Bestellungen bequem von zu Hause aus zu bestellen.

#### **Lösungen:**

1. Einführung einer digitalen Bestell- und Abrechnungsplattform: Das Restaurant hat eine digitale Bestell- und Abrechnungsplattform eingeführt, die es den Kunden ermöglicht, ihre Bestellungen über ein Tablet am Tisch aufzugeben und ihre Rechnungen online zu bezahlen.
2. Implementierung von Online-Reservierungen: Das Restaurant hat eine Online-Reservierungsplattform eingeführt, die es den Kunden ermöglicht, ihre Reservierungen bequem von zu Hause aus zu tätigen.
3. Einführung von Liefer- und Abholservice: Das Restaurant hat einen Liefer- und Abholservice eingeführt, der es den Kunden ermöglicht, ihre Bestellungen online aufzugeben und bequem von zu Hause aus zu empfangen.

#### **Ergebnisse:**



Die Einführung der digitalen Bestell- und Abrechnungsplattform hat zu einer Verbesserung der Servicequalität und einer Verringerung der Wartezeiten geführt. Die Implementierung von Online-Reservierungen hat dazu beigetragen, die Auslastung des Restaurants zu erhöhen und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Die Einführung des Liefer- und Abholservice hat das Restaurant in die Lage versetzt, Kunden auch außerhalb seiner Räumlichkeiten zu bewirten.