

### Innovatives Self-Ordering via Messenger-Chatbot

## Wie „Marc“ das Bestellen im Restaurant revolutioniert

Der Berliner iPad-Kassenanbieter Gastrofix kooperiert mit dem Tech-Start-up Table Duck. Das junge Unternehmen aus den Niederlanden hat mit „Marc“ einen neuartigen Chatbot entwickelt, der auf künstlicher Intelligenz basiert und erstmals Getränkebestellung und -bezahlung selbstständig über Facebook Messenger abwickelt. Dadurch muss der Kellner nur noch ein einziges Mal – zum Servieren – an den Tisch kommen und wird so entlastet. In Betrieben ohne Service kann der Chatbot als Gästerufsystem verwendet werden. Gastrofix hat als erstes Kassensystem eine digitale Schnittstelle zu dem intelligenten Bot entwickelt. Sie wird derzeit in Pilotbetrieben in den Niederlanden und Deutschland getestet.

*Berlin/Alkmaar, im Januar 2019.* – „Marc“ ist ein textbasierter, KI-gestützter Bot, der die Kommunikation zwischen Gast und Service automatisiert. Der Besteller kontaktiert ihn via Facebook Messenger auf dem Smartphone und gibt dort seine Getränkebestellung ein. Nachdem der Kauf unter Angabe der Tischnummer per PayPal, Kreditkarte oder Sofortüberweisung bezahlt wurde, geht er direkt ans Kassensystem, das einen entsprechenden Bondruck am Tresen auslöst. Während der Kellner also in der Regel pro Gast mindestens drei Mal an den Tisch kommen muss – Aufnahme der Bestellung, Servieren, Kassieren –, ist mit der Chatbot-Unterstützung nur noch ein Gang notwendig. Das bedeutet gesteigerte Umschlagrate und erhöhte Kundenzufriedenheit. Für einen gewissen Unterhaltungswert sorgen einige sogenannte „Easter Eggs“. So kann man „Marc“ zum Beispiel nach seinem Alter oder seinen Eltern fragen. Bei der Programmierung der Antworten hatten die Entwickler jedenfalls sichtlich Spaß.

#### [Video-Link:](#)

So funktioniert Chatbot „Marc“

#### [Internorga:](#)

Halle B4.OG, Stand 403

### Einfaches Handling ohne Schnickschnack

Um „Marc“ nutzen zu können, wird lediglich ein Smartphone mit installiertem Facebook Messenger benötigt. Der umständliche Download einer spezifischen App oder das Einscannen eines QR-Codes sind nicht notwendig. Der Bot nutzt Natural Language Processing, ein Teilgebiet der künstlichen Intelligenz, und lernt aus vorangegangenen Chats. So optimiert er sich nach und nach selbst. Für die Zukunft planen die Entwickler eine Erweiterung für WhatsApp und andere Messenger. Außerdem soll es irgendwann unterschiedliche Personas geben, mit denen der Chatbot individuell an das jeweilige Ambiente des Lokals angepasst werden kann.

### Reaktion auf verändertes Kommunikationsverhalten

„Heute kommunizieren viele Menschen einfach lieber per Chat. Mit ‚Marc‘ passen wir den Bestellprozess im Restaurant an dieses veränderte Verhalten an“, erklärt Mathijs Broeks, einer der beiden Gründer von Table Duck. Um den Chatbot einsatzfähig zu machen, benötigten er und sein Team ein Kassensystem, an das sie „Marc“ andocken konnten. „Holland macht sich zwar mehr und mehr einen Namen als Digitalpionier, bei innovativen Kassensystemen hinken wir allerdings noch etwas hinterher. Deshalb sind wir froh, mit Gastrofix auf Anhieb einen der profiliertesten Anbieter auf diesem Gebiet als Partner gewonnen zu haben“, sagt Broeks.

### Holländischer Erfindergeist trifft deutsches Kassen-Know-how

Die Zusammenarbeit mit Table Duck vorangetrieben hat Marc van Benthum, Country Manager von Gastrofix in den Niederlanden. Er begeisterte schnell auch die Zentrale in Berlin für den neuartigen Chatbot: „Es gibt zwar schon einige Bots am Markt, doch sind diese in ihrem Können bisher auf Tischreservierung, automatische Beantwortung häufiger Kundenfragen oder das Weiterleiten auf eine Webseite beschränkt. Table Duck ist hier mit der Order- und Payment-Möglichkeit den entscheidenden Schritt weiter gegangen.“ Das sei selbst für die technikaffinen Niederländer neu und habe das Potenzial, den Bestellvorgang insgesamt zu revolutionieren. „Trotzdem, und das ist uns ganz wichtig, ist der Chatbot nur eine Unterstützung für das Personal, niemals ein Ersatz.“

Erstmals getestet wurde die neuartige Schnittstelle in einem Food Court in Den Haag. Auf der anderen Seite der Grenze ist der Chatbot derzeit als Pilotprojekt in Restaurants in Frankfurt/Main und Berlin installiert.

#### Hintergrund

- *Für 70 % der deutschen Gastro-Betriebe ist laut einer Studie der Fachkräftemangel die elementare Herausforderung der nächsten Jahre. Trotzdem unterstützen nur wenige Unternehmen ihre Mitarbeiter bis dato durch digitale Helfer.*
- *Die steigende Personalnot in der Gastronomie erfordert innovative Lösungen, die einfach und schnell ohne App funktionieren.*
- *Auf Seiten der Gäste ist Gamification, also die Anwendung spieltypischer Elemente in einem spielfremden Kontext, ein wichtiger Treiber, um Umsätze zu erhöhen.*



**1.)** Der auf künstlicher Intelligenz basierende Chatbot „Marc“ kommuniziert via Facebook Messenger mit dem Gast.

**Download:** [Web](#) || [Druck](#)  
© GASTROFIX GmbH



**2.)** Der Gast tippt seinen Getränkewunsch einfach im Messenger an und bezahlt anschließend digital. Personal muss so nur noch ein einziges Mal – zum Servieren – an den Tisch.

**Download:** [Web](#) || [Druck](#)  
© GASTROFIX GmbH



**3.)** Die Bestellung geht direkt ins Gastrofix-Kassensystem und löst einen entsprechenden Bonddruck am Tresen aus.

**Download:** [Web](#) || [Druck](#)  
© GASTROFIX GmbH

## Über Gastrofix

Die Gastrofix GmbH mit Hauptsitz in Berlin wurde 2011 gegründet, beschäftigt aktuell 140 Mitarbeitende und ist in 7 Ländern vertreten. Mit über 15.000 verkauften Lizenzen und einem gemanagten Umsatz von jährlich 4 Mrd. Euro zählt das gleichnamige iPad-Kassensystem zu den erfolgreichsten in Europa. Die cloudbasierte POS-Plattform zur Digitalisierung des Gastgewerbes ist voll offlinefähig und somit besonders ausfallsicher. Sie eignet sich durch ihre vielfältigen Zusatzmodule wie Filialverwaltung, Kassenbuch oder Kundendatenbank auch für mittlere und große Unternehmen aus Gastronomie & Hotellerie. Mit Gastrofix wird die Kasse zur digitalen Schaltzentrale für einen effizienten Betrieb. [www.gastrofix.com](http://www.gastrofix.com)