

## Automatisering in de horeca

# Computers aan de achterkant, mensen aan de voorkant



Automatisering vinden veel horecaondernemers niet zo interessant. Dat gaat namelijk over apparatuur, computers en schermjes en dat staat ver af van gastvrijheid, zo is de gedachte. Maar dankzij allerlei technologische vernieuwingen kan juist de achterkant van de zaak geautomatiseerd worden, zodat er meer aandacht en mensen beschikbaar zijn voor de voorkant: de gasten.

Tekst: Emil Peeters

**H**orecabezoek blijft een sociale activiteit, ondernemen in de horeca is een mensenbusiness. Toch wordt er achter de schermen steeds meer geautomatiseerd, om het voor gasten en ondernemers beter en

makkelijker te maken. Zo introduceerde My Order op de recente Horecava het nieuwe betalen per mobiele telefoon, toegankelijk voor iedere gast met een telefoon met internet. Het systeem was al op de markt, maar het bedrijf

wilde het systeem nu groots onder de aandacht brengen bij horecaondernemers. Elke horecaondernemer met een Eijsink-afreksysteem kan zijn kassa hierop aansluiten. Bij tientallen horecagelegenheden en bioscopen kan



De kleinste en lichtste mobiele betaalautomaat van Nederland: de Xentissimo van Banksys.



Met My Order kunnen gasten bestellen en betalen met de mobiele telefoon.

al op deze manier besteld en betaald worden, en ook New York Pizza doet mee. Rabobank draagt zorg voor de betaling en zorgt met Eijsink voor de toegankelijkheid voor ondernemers; een koppeling aan Hyves zorgt voor de ingang bij de eindgebruikers. Voor hen is deze dienst gratis. Sterker nog: door 'MyOrder' te sms'en naar 3669 krijgen ze de beschikking over deze dienst, plus twee euro tegoed. Hyves heeft namelijk samen met Rabobank Minitx ontwikkeld, een digitale portemonnee, die de gebruiker met maximaal honderdvijftig euro kan vullen en die net zo veilig is als een chipknip. Grote overboekingen zijn niet mogelijk.

Voor de horecaondernemer zijn er uiteraard wel kosten verbonden aan deelname aan My Order, zoals dat ook met pinnen het geval is. Daar staat tegenover dat een aansluiting op My Order aan investeringen niet zo heel veel vraagt. De kassa van Eijsink moet uiteraard verbonden zijn met internet en er moet een interface geïnstalleerd worden. Daarna is de inrichting van het systeem vrij eenvoudig.

### Minder contant

Er zijn eerder pogingen gedaan betalen per mobiel te introduceren, maar

dergelijke pilots zijn nooit van de grond gekomen. Payter heeft het onlangs nog geprobeerd in Rotterdam, maar die pilot is op 1 december 2009 stopgezet. Meer dan veertienhonderd gebruikers en zo'n honderd acceptanten deden eraan mee. Hoewel Payter zelf spreekt van een succes was er onvoldoende uitzicht op schaalvergroting, zodat Payter nu vooral inzet op het aangaan van strategische samenwerkingsverbanden teneinde het betalen per mobiele telefoon toch algemeen geaccepteerd te krijgen. Dergelijke gesprekken zijn op dit moment gaande. Het voorbeeld van My Order laat zien dat het vooral zaak is een bank mee te krijgen die zorgt voor de betaling. De techniek is het probleem niet. Fancy natuurlijk, betalen met je mobiel, maar het kan nog lang niet overal. Bovendien wordt er in de horeca nog altijd veel contant betaald en in toenemende mate gepind. Dat laatste kost de horecaondernemer geld, maar daar staat tegenover dat hij van veel zorgen bevrijd is. Zo is er dankzij het pinnen veel minder contant geld in de zaak aanwezig. CCV, een belangrijke partij op het gebied van pinautomaten en elektronische transacties, wijst daarbij op de toegenomen veiligheid van het elektronisch betalen zelf. Met EMV

is immers alweer enige tijd geleden een nieuwe standaard in elektronisch betalen in Europa ingevoerd. Horeca-ondernemers moe(s)ten daarom hun pinautomaten aanpassen, want de oude betaalpassen met magneetstrip zijn aan het verdwijnen en worden geleidelijk aan vervangen door betaalpassen met een chip. Het nieuwe pinnen is daarom veiliger omdat het zogeheten skimmen, waarbij gegevens van de magneetstrip worden gekopieerd, niet meer mogelijk is. Vanaf 2012 kan alleen nog maar met EMV worden gepind.

### Terminals

Banksys heeft diverse typen betaalautomaten, allen EMV/C-Tap. De toonbankmodellen bestaan uit de Xenta SDLE en MU. Dit zijn modellen die ook geschikt zijn voor kleinere zaken. De communicatie loopt via PSTN (analoog) en TCP/IP (ADSL of kabel). Er is een uitbreiding mogelijk voor GSM-/GPRS-kaart (mobiel met stroom) en kassakoppeling. De Xenta heeft een duidelijke display en verlichte toetsen. Door de rubberen bescherm laag op de toetsen zijn deze slijtvast. De mobiele terminal Xentissimo is de kleinste en lichtste mobiele betaalautomaat in Nederland. De communicatie loopt via GSM of GPRS.



Otoucho is een digitale menukaart waarmee gasten zelf kunnen bestellen via een touchscreen. Via internet zijn meerdere functionaliteiten beschikbaar.



Eijsink lanceerde op de Horecava de Vivipos, een nieuw point of sale-systeem.

Het bevat een lithiumbatterij die op te laden is met een adapter.

De Banksys-terminals zijn geschikt voor acceptatie van PIN, Chipknip, Maestro, V-Pay en alle types creditcards. Het is ook mogelijk prepaid-beltegoed te verkopen. Optioneel is het speciaal voor Banksys-terminals ontworpen elektronisch boekhoudprogramma e-journal. Via deze applicatie kunnen dagelijks per terminal alle kopiebonnen elektronisch worden bewaard.

Alle Banksys-terminals worden regelmatig geactualiseerd. Software-updates, onderhoud, aanpassingen of voorzien van nieuwe applicaties gebeuren zonder dure monteurbezoeken. Dit bespaart tijd en geld. Door in te bellen op het terminal-managementsysteem worden de gewenste gegevens door de terminal opgehaald.

### Prijswinnaar

Behalve haar aandeel in het online bestelsysteem My Order lanceerde Eijsink op de Horecava nog enkele innovaties, zoals de Vivipos, een nieuw point of sale-systeem, dat heel visueel is, eenvoudig te programmeren en toch in

dezelfde prijsklasse valt als een gewone kassa. Het aardige van Vivipos is dat het kan worden voorzien van verschillende plug-ins, zodat het bijvoorbeeld mogelijk is inzage te krijgen in de voorraad, of om diverse manieren van registreren en rapporteren mogelijk te maken. Daarbij is het scherm een touchscreen en bevat het geen draaiende onderdelen, zoals de traditionele harde schijf, waardoor ook geen koeling nodig is en het apparaat minder gevoelig is voor storingen.

Een derde innovatie van Eijsink betreft de handheld Mobile Pro, waarvoor een webcamdisplayfunctie is ontwikkeld. Met behulp van de Mobile Pro kan de gastheer contact maken met de camera's in zijn zaak, zodat hij overal waar hij zich bevindt het komen en gaan van zijn gasten in de gaten kan houden. Deze oplossing is met name van nut in horecazaken met een groot terras.

### Digitale menukaart

Grenos uit Naaldwijk timmert ook al een tijdje aan de weg met Otoucho, de digitale menukaart waarmee gasten zelf kunnen bestellen via een touchscreen. Het is een modern communicatiemiddel

dat toegevoegde waarde biedt aan zowel de ondernemer als zijn gasten. Bij goed gebruik verhoogt het service, gastvrijheid, omzet en rendement.

Met Otoucho hoeft de gast niet meer te wachten totdat een ober genegen is zijn bestelling op te nemen; net als met My Order kan hij kan zijn bestelling plaatsen wanneer hij zijn keuze heeft gemaakt. De touchscreen geeft de gast alle informatie die hij nodig heeft bij het maken van zijn keuzes. Daarnaast biedt Otoucho vermaak en informatie in de vorm van het nieuws van Nu.nl, ANWB-verkeersinformatie, de buienradar, 9292OV en de mogelijkheid om een taxi te bestellen. Ten slotte voorziet Otoucho in de ruimte voor adverteerders om rechtstreeks in contact te komen met de klant en zijn merk te presenteren. Kortom: door de zakelijke aspecten te automatiseren blijft er voor de horeca-ondernemer meer tijd over om werkelijk contact te maken met zijn gasten, ze te leren kennen, ze echt gastvrij te ontvangen. Daar wordt uiteindelijk de hele horeca, zowel ondernemer als gast, beter van.

> [HorecaEntree](#) <