

Innovatief bestelsysteem

Bestellen met een aanraakscherm

Een automatiseringsoplossing die in dienst staat van de ondernemer. Het is mogelijk. Zoals bijvoorbeeld met het bestelsysteem Otoucho. De slimme aanraakschermen zullen binnenkort stormenderhand de horeca gaan veroveren, zo verwacht medeoprichter Alexander Dolstra. "We zitten in een vraaggestuurde markt."

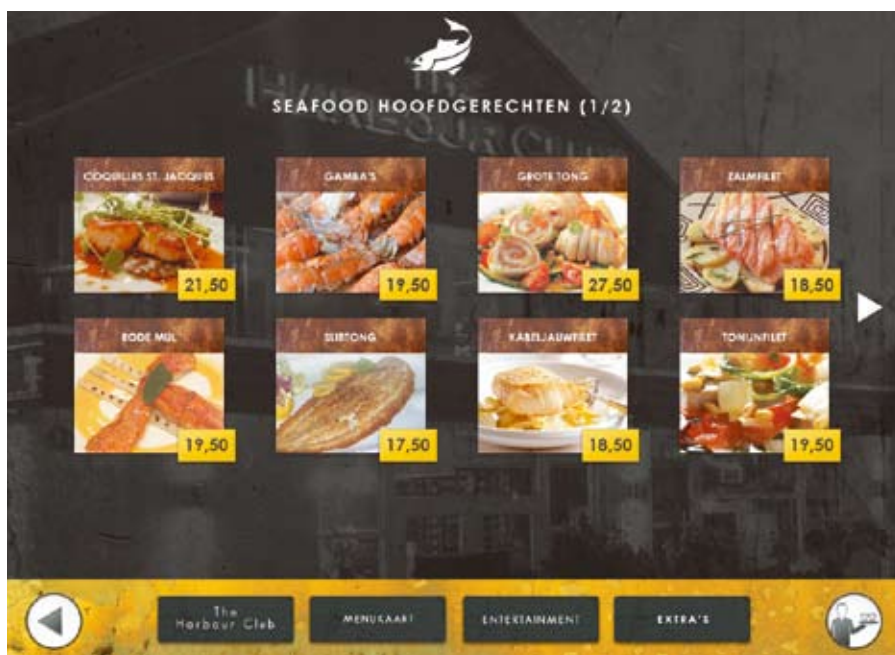
Tekst: Matthijs van der Pol

Omar Kribi, Sido van Gennip, Bart Post en Alexander Dolstra zijn de vier drijvende krachten achter het internetservicebureau Otoucho. De jonge ondernemers die qua leeftijd onderling vijf jaar van elkaar schelen, verwachten in 2009 de markt te gaan bestormen met een innovatief bestelsysteem dat speciaal voor de horeca is ontwikkeld. Bijna waren de heren overigens genomineerd voor de Horecava Innovation Award die jaarlijks wordt uitgereikt tijdens de Horecava. Maar op het laatste moment trokken ze zich terug. Ze wilden liever even wachten dan haastig met een niet perfect werkend product naar buiten te treden. "We willen dat alles feilloos werkt.", zegt Dolstra.

Weinig aanbieders

Het bestelsysteem heet Otoucho. De naam verraadt de werking. Het systeem werkt online, het wordt bediend aan de hand van een aanraakscherm en de laatste letter 'o' staat voor ordering, bestellen dus. Dolstra denkt grote kansen in de horeca te hebben omdat volgens hem deze branche flink achter loopt als het gaat om de gebruikmaking van automatiseringsoplossingen: "Er zijn eigenlijk te weinig aanbieders die serieus hebben gekeken naar de mogelijkheden die automatisering de horeca biedt."

En daar willen de jonge ondernemers iets aan gaan doen. Volgens Dolstra past Otoucho goed in deze tijd waarin de klant het steeds meer voor het zeggen krijgt. De vraag van gasten wordt gedetailleerder en



veeleisender. Met het nieuwe bestelsysteem denken ze beter aan de vraag te kunnen voldoen. Dolstra licht toe hoe het zo gekomen is: "We zijn vorig jaar begonnen met Outgoing, een webbased variant op de Hotelbon waarbij we meer dan honderd verschillende branches bijeen wilden brengen. Toen we eens rondkeken in de markt, stuitten we op onze horeca partner in Den Haag. De ondernemer zocht een slim, innovatief bestelsysteem en wij besloten dat voor hem te gaan ontwikkelen. Het initiatief voor Otoucho is dus echt op basis van een vraag uit markt tot stand gekomen.", aldus Dolstra die daar aan toevoegt dat deze partner wel betrokken maar geen participant in het project is.

Geïntegreerd systeem

Het voorlopige resultaat is een bestelsysteem dat volledig integreerbaar is met de meeste gangbare kassasystemen en bovendien nog een flink aantal andere voordelen biedt, zo weet Dolstra te vertellen. "Onze ontwikkelaars hebben een platform op maat gebouwd. De uitstraling die de ondernemer voor zijn of haar zaak heeft gekozen, komt volledig terug in de uitstraling van de schermen die draadloos geïnstalleerd kunnen

worden. Je kunt dus zowel het logo, kleuren als beeldmateriaal opladen waarmee je de hele look en feel van de schermen aanpast aan die van je zaak." Volgens Dolstra kunnen de touchscreens zo passend integreren in de sfeer waar een horecaondernemer voor heeft gekozen.

Via Otoucho kan de horecaondernemer meer informatie bieden over de menukaart dan met een reguliere kaart. Volgens Dolstra is dat essentieel omdat de markt aan het veranderen is. Waren het vroeger de ondernemers die het aanbod bepaalden; tegenwoordig is het de gast die steeds veeleisender wordt. Dat uit zich volgens hem ook in een meer gedetailleerde vraag rond producten. Wat wil men als dressing over de salade? Hoe wil men de steak precies gebakken hebben? En waarom kan de rijst niet geruild worden met aardappelen? Op dat soort vragen denkt Dolstra met Otoucho straks antwoord te kunnen geven.

Naast de volledige menukaart kunnen de schermen van Otoucho nog meer. Het systeem bestaat naast een gesloten systeem dat intern in de zaak draait namelijk ook uit een extern systeem dat met het internet verbonden is. Dat laatste zorgt er voor dat

'Otoucho dient ter ondersteuning van het personeel, niet ter vervanging'

alle soorten verrijkte content in principe implementeerbaar zijn. Diverse functionaliteiten van het internet kunnen toegankelijk gemaakt worden voor de gasten. Dolstra zegt dat ze hier bewust rekening mee hebben gehouden tijdens het ontwikkelproces. "We hebben een intuïtieve navigatie ontwikkeld die in principe op ieder scherm en systeem dat we gaan leveren identiek is. Zo voorkomen we dat gebruikers telkens opnieuw het wiel moeten uitvinden."

Maar buiten deze basisnavigatie is Otoucho volledig dynamisch en net zo flexibel als een willekeurige webpagina. Dat betekent dat horecaondernemers hun gasten op de wenken kunnen bedienen. Dolstra: "Wie bijvoorbeeld veel zakelijke gasten over de vloer krijgt wil graag beursnieuws leveren. En een jonge of hippe doelgroep zit wellicht te wachten op entertainment- of uitgaansnieuws."

Vanwege de grote flexibiliteit en permanente mogelijkheid om het aanbod op de schermen aan te passen, kunnen ondernemers Otoucho volgens Dolstra ook goed inzetten als salestool. Volgens Dolstra heeft de demo al bewezen dat dit werkt: "Wie bijvoorbeeld extra aandacht wil geven aan een margerunner, kan dit gerecht of product een prominente plek in het menu geven. Daarmee zal de gast eerder tot een bestelling overgaan wat de omzet en het rendement stimuleert." Aangezien het bestelsysteem net zo eenvoudig aan te passen is als een internetsite, kunnen ook eigen acties of speciale aanbiedingen beter voor het voetlicht gebracht worden, meent Dolstra. "Foto's, video's of tekst; de mogelijkheden om Otoucho in te richten naar eigen voorkeuren zijn eindeloos. Wij bieden ook professionele fotografie aan van de producten zodat alles er aantrekkelijk uitziet." Ook het voorstellen van de leden van het personeel is mogelijk net als aanvullende informatie over de herkomst van producten. "Steeds meer gasten willen weten bij welke biologische boer hun biefstukje vandaan komt. Dat soort informatie kun je bieden. Net als gegevens over voedselveiligheid of bijvoorbeeld info over allergenen."

Samenwerking

Momenteel voeren Dolstra en consorten diverse gesprekken met de belangrijkste leveranciers van tap- en kassasystemen om tot een 'open bridge' overeenkomst te komen.

Hierbij zoeken verschillende partijen binnen een samenwerking naar de mogelijkheid om een brug te slaan tussen diverse standaarden. Het kan tot grote automatiseringsvoordelen leiden, denkt Dolstra: "Naast een beter inzicht in het voorraadbeheer zorgt de koppeling er ook voor dat de derving terugloopt. Als je als ondernemer beter inzicht hebt wie van de medewerkers bijvoorbeeld telkens een fles wijn weggeeft, kan daar op managementniveau op anticiperen. Dit inzicht leidt tot beter beheer en meer rendement." Volgens Dolstra levert een scherm aan tafel een voordeel op dat kan oplopen tot twintig procent meer omzet.

Een ander efficiëncyvoordeel dat met Otoucho behaald kan worden geldt voor de inzet van medewerkers. Een complete vervanging voor de medewerker als gezicht van de zaak is Otoucho overigens niet: "Het gaat er juist om dat medewerkers nu meer tijd overhouden voor andere dingen, zoals het bieden van gastvrijheid. Otoucho moet echt als ondersteuning dienen, niet als vervanging." Hoewel hij zegt dat Otoucho zich binnen korte tijd terug betaalt, wil Dolstra geen harde uitspraken doen over de terugverdientijd.

Markt veroveren

De komende tijd zal Otoucho worden uitgerold in diverse horecazaken. Restaurant-barclub Square in Den Haag heeft de primeur. Dolstra zegt dat het systeem vanwege de flexibiliteit, efficiency en integreerbaarheid met andere systemen een dynamische toekomst tegemoet gaat. Naast restaurants en cafés zullen het ook hotels zijn waar Otoucho een plekje gaat veroveren. Toch verwacht hij niet dat iedere omgeving geschikt is voor het innovatieve bestellen-met-een-touchscreen-systeem. "Een eetcafé met een paar tafeltjes zal er misschien niet zo veel mee kunnen, tenzij de gasten er om vragen natuurlijk." En daarmee is de kous nog niet af, zegt Alexander Dolstra: "We hebben Otoucho zo ontworpen dat ook derden applicaties voor het platform kunnen bouwen. We werken op basis van web based standaarden. Horecaondernemers of anderen die handige toepassingen bedenken, kunnen makkelijk nieuwe toepassingen ontwikkelen. Nieuwe initiatieven zijn dan ook van harte welkom. Otoucho is klaar voor de toekomst."

> **HorecaEntree** <

Meer bestelsystemen

eMenu

Vergelijkbaar met Otoucho. eMenu werkt ook met touchscreens aan tafel waarmee de gast een bestelling kan plaatsen. Het systeem is gebaseerd op in Israël ontwikkelde technologie en is daar reeds operationeel op tientallen locaties. In Nederland draait een pilot in het Bredase café 't Hart van Breda. Biedt naast bestelmenu ook entertainment en een chatfunctie.

Mober

Bestellen met de mobiele telefoon kan met Mober. Naast bestellen per SMS biedt de service ook een dienst aan via een mobiel internetsite. Wie per SMS bestelt moet een locatiecode invoeren waarna de bestelling verwerkt wordt. Afrekenen gebeurt gewoon via de bediening. Het downloaden en installeren van een aparte applicatie is niet nodig.

MyOrder

Samenwerking tussen Rabobank en MyOrder heeft geleid tot een combinatie van bestellen met de mobiele en betalen via Rabomobiel. Wie MyOrder wil gebruiken moet wel eerst een programma downloaden en installeren. Is wel weer gratis. Het Groningse paviljoen Kaap Hoorn heeft de primeur. Hier draait de eerste pilot van MyOrder.

AbyMobi

Gloednieuw mobiel bestelsysteem heeft net de eerste launching party achter de rug maar verwacht snel op twee locaties in het Westland operationeel te zijn. Bestellen gaat snel en gemakkelijk via mobiele website. Momenteel biedt men alleen nog een dranken- en een kleine kaart aan. Bestelling en tafelnummer doorgeven zijn voldoende. Betaling gaat via SMS. Nog niet geschikt voor de iPhone.

