

Kundeninterview Transkript

Food Order System

24. April 2025, Alt St. Johann

Interviewer Kund:in
Manuel Lusti Freibad Unterwasser, Cornelia Lusti

Sprecher	Antwort
Interviewer Kundin	<p>Erzähl mir kurz, worum es bei eurem Projekt geht und was ihr damit erreichen wollt.</p> <p>Also wir sind das Freibad Unterwasser, also im Ort Unterwasser. Wir sind ein sehr kleines Freibad und aktuell ist es so, dass wir einfach eine Selbstbedienung, also eine Theke haben, wo man bestellen kann und dann müssen wir das Essen zubereiten und entweder bringen wir das Essen dann, was sehr, sehr umständlich ist, vor allem an Tagen, an denen eine hohe Auslastung da ist, und normalerweise geben wir so einen Pager mit, der vibriert, wenn das Essen ready ist. Wir möchten jetzt, dass das Projekt, also eine Digitalisierung eigentlich machen, das sprich, wir möchten, dass die KundInnen die Möglichkeit haben, bereits am Tisch sich die Karte anzuschauen, also so ein QR-Code zu scannen, dann sich die Karte anzuschauen, die so ein bisschen interaktiv ist, und dann sollen sie direkt da über die App bestellen und bezahlen können. Und bei uns im Freibad, in der Küche, soll dann auf einem Order-Printer so ein kleines Zettelchen ausgedruckt werden, wo die Bestellung draufsteht, und dann soll das Ganze auch natürlich in der Küche auf dem iPad angezeigt werden, und sobald die Bestellung fertig ist, dann soll man auf dem iPad dann die Bestellung quasi als fertig markieren können, und dann soll ein SMS an den Kunden, die KundIn rausgehen, damit die das Essen abholen kommen kann.</p>
Interviewer Kundin	<p>Wie viele Bestellungen habt ihr im Schnitt zur Mittagszeit und an Spitzentagen?</p> <p>Ja, also im Bad, das ist gar nicht so ausschlaggebend. Natürlich so in der Hochsaison, im Sommer, in den Sommerferien sind es mehr. Dann sind es gerne mal so 1.000, ja, 600 bis 1.000 Leute an den spitzen Tagen. Aber es geht ja vor allem um die Personen, die das Essen bestellen. Und da fokussiert es sich natürlich auf den Mittag, also so zwischen 11.30 Uhr bis 13.30 Uhr und dann wieder um so 16.30 Uhr bis 18.30 Uhr, so bis 19 Uhr maximal. Und dann kann es gerne mal sein, dass da eine Schlange vor der Kasse steht, die irgendwie 10, 20 Personen lang ist. Und die möchten wir natürlich minimieren können. Und dann über den Mittag haben wir gerne mal so 200 Bestellungen.</p>
Interviewer Kundin	<p>Wie läuft der Bestellprozess im Moment ab?</p> <p>Das ist eine gute Frage. Also aktuell ist es so, die Personen kommen an die Theke, sagen, was sie essen möchten oder trinken möchten, und dann tippen wir das in eine Kasse ein, in eine digitale Kasse. Die Person bezahlt dann und kann auch mit Karte bezahlen oder mit Bargeld. Und dann drucken wir so, also die Kasse druckt dann direkt pro Menü quasi ein kleines Zettelchen pro Menü-Bestellung, so Pommes ist zum Beispiel ein Zettelchen, Salat ist ein Zettelchen. Das geht dann in die Küche, die Küche bereitet das zu und macht das dann ready. Ah ja, klar, mit der Bestellung kommt natürlich, also wenn die Person bezahlt hat, bekommt sie einen Pager, das ist so ein kleines Ding, das vibrieren und piepen kann. Und da hat es eine Zahl drauf und wir notieren einfach die Zahl auf der Bestellung. Und das geht dann in die Küche, die Küche bereitet das vor, die Bestellung ist dann fertig und dann tippt jemand diese Zahl des Pagers in so ein Gerät ein und dann fängt das an zu vibrieren und dann kommt die Person, die das bestellt hat, wieder zum selben Punkt, wo sie die Bestellung aufgegeben hat und holt dort das Essen ab.</p>
Interviewer Kundin	<p>Wo hapert es, wenn viel los ist?</p> <p>Also, das Problem sehen wir am ehesten darin, dass Personen anstehen müssen und das ist natürlich unangenehm für die Personen, die anstehen. Plus gibt es aktuell keine Möglichkeit, die Karte direkt einzusehen, sprich man muss immer vor die Kasse stehen und dann hat es da eine grosse Karte, die man sich anschauen kann. Und das möchten wir alles auch so beibehalten. Das System, das wir nun entwickeln möchten, also das digitale Ding, das man direkt am Tisch bestellen kann, soll einfach ergänzend sein und vor allem an den stark ausgelasteten Tagen soll dieses neue System uns weiterhelfen können. Und darum sind wir mit dem Pagesystem zufrieden, das bleibt auch so und der Prozess bleibt alles genauso, aber wir möchten einfach dieses digitale Produkt noch zusätzlich haben und das soll dann den Prozess so vereinfachen und an den starken Auslastungstagen, aber auch sonst natürlich, wie einen zusätzlichen möglichen Prozess für Personen, die vom Tisch aus bestellen möchten, weil es einfach einfacher ist und natürlich auch online bezahlen können.</p>
Interviewer Kundin	<p>Welche Bezahlmethoden möchtet ihr anbieten?</p> <p>Zuerst zum SMS-Ding. Das soll natürlich alles über das System laufen. Da haben wir noch nichts im Kopf. Das soll automatisch ausgelöst werden. Wir haben da keinen Anbieter oder so. Da sind wir froh, meine Empfehlung. Oder beziehungsweise sind wir froh, wenn es einfach implementiert wird und wir da nichts damit zu tun haben. Und dann weiter, Zahlungslösungen. Ganz wichtig ist natürlich, dass wir Twint haben, weil das haben wir aktuell noch nicht. Aber auch Apple Pay und alle gängigen Kreditkarten sollen möglich sein.</p>
Interviewer Kundin	<p>Wie soll die SMS-Benachrichtigung für fertige Bestellungen aussehen?</p> <p>Zuerst zum SMS-Ding. Das soll natürlich alles über das System laufen. Da haben wir noch nichts im Kopf. Das soll automatisch ausgelöst werden. Wir haben da keinen Anbieter oder so. Da sind wir froh, meine Empfehlung. Oder beziehungsweise sind wir froh, wenn es einfach implementiert wird und wir da nichts damit zu tun haben. Und dann weiter, Zahlungslösungen. Ganz wichtig ist natürlich, dass wir Twint haben, weil das haben wir aktuell noch nicht. Aber auch Apple Pay und alle gängigen Kreditkarten sollen möglich sein.</p>
Interviewer	<p>Wie soll die Bestellübersicht auf dem iPad aussehen – einfache Liste oder mehr?</p>

Kundin | Ja, also man soll, man soll, also erstens mal, man soll bei der App auf dem iPad, das ist eine Liste in dem Sinne, das reicht, das muss nicht unterteilt werden nach verschiedenen Essensarten oder so. Das System soll aber natürlich nicht nur einfach eine Liste anzeigen können und dann das bestätigen, sondern man soll von dem System aus auch die Menükarten bearbeiten können und Tagesmenüs aktivieren oder deaktivieren und man soll auch natürlich eine Art von Auswertung haben in dem System, wo man sieht, wir haben so viele Bestellungen verarbeitet, wir haben so viele Hamburger verkauft und so weiter. Was war die erste Frage?

Interviewer | Wer pflegt die Menükarten und wie oft ändert sich die Karte?

Kundin | Ja, also ich sage 90% ist fix. Es kann natürlich immer mal sein, dass wir etwas nicht mehr haben oder nicht mehr anbieten können, weil einfach das Essen dazu ausgegangen ist und wir möchten an den nicht ganz so starken Tagen auch Tagesmenüs anbieten. Das ist aber flexibel und nicht immer der Fall. Und ja, anpassen soll das vor Ort das Team können.

Interviewer | Wie möchtet ihr den QR-Code einsetzen – einen für alle oder pro Tisch?

Kundin | Das ist eine sehr gute Frage. Ich denke, das macht Sinn, dass jeder Tisch einen individuellen QR-Code hat, dass man sieht, von wo die Bestellung kommt, sodass man zum Beispiel das Essen dorthin bringen könnte. Allerdings muss beachtet werden, dass es nicht nur Tische sind, sondern auch QR-Codes, die nicht einem Tisch zugeordnet sind. Oder nein, weisst du was? Ich denke, das wird zu kompliziert, weil es gibt ja auch Leute, die sitzen auf dem Grat und bestellen von irgendwo. Deswegen lieber nicht. Die QR-Codes sollen alle die gleichen sein und man muss dann Essen abholen. Genau.

Interviewer | Welche Infos müssen auf der digitalen Karte stehen (Preis, Beschreibung, Allergene, Zusatz-Optionen)?

Kundin | Ja, also, man soll... Nein, Bilder brauchen wir nicht. Ich denke, es reicht, wenn da eine Beschreibung ist und wenn da...

Kundin | Ja, nee, das soll schon auswählbar sein. Also zum Beispiel bei Pommes kann man wählen, Ketchup oder Mayo und so weiter. Aber das soll dann quasi bei jedem Menü soll man einfach, soll der Administrator des Systems, also das Team einfach die Möglichkeit haben, so ein Add-on quasi, so ein extra Verhältnis hinzuzufügen, wo dann aufploppt zum Beispiel, ohne Käse, ohne Mayo, mit Ketchup, mit was auch immer. Genau, das soll da auswählbar sein, aber es soll natürlich auch nicht pro Ding das ausgewählt wird, sondern so ganz zum Schluss bei der Bestellung soll einfach auch so ein Kommentarfeld noch sein, dass man zum Beispiel, wenn man irgendwas hat, dass man das angeben kann. Und wichtig ist natürlich nicht nur Titel und Preis und eine ganz kleine Beschreibung dazu, sondern es soll auch eine Möglichkeit geben, die Allergene anzuzeigen.

Interviewer | Wo holen die Gäste ihr Essen ab und wie findet jeder sein Gericht?

Kundin | Das ist eine gute Frage. Also ja, es wird alles am selben Ort abgeholt und das kann natürlich sein, dass gleichzeitig mehrere Bestellungen draussen sind, aber es wird ja ein kleines Zettelchen ausgedruckt, wenn die Bestellung aufgegeben wird über die App oder über die Plattform. Und auf dem Zettelchen soll natürlich nicht nur die Bestellnummer draufstehen, die man dann sagen kann, diese Bestellnummer ist fertig und dann geht das SMS raus und wir legen das Zettelchen quasi zum Teller oder zu der Bestellung hinzu und die Person, die das SMS bekommen hat, weiss, die soll auch in der ersten SMS die Bestellnummer angezeigt bekommen. Oder in der Bestellbestätigung. Und dann weiss die Person, ich bin Bestellnummer 23 und dann ist das natürlich auch auf dem physischen Zettel, der ausgedruckt wird, vorhanden und dann weiss die Person, ach, das ist meins.

Interviewer | Habt ihr WLAN im Bad, und soll das System immer online laufen?

Kundin | Ja, also so einen Order-Printer haben wir, so einen Brother-Printer. Wir haben WLAN da, das System, die iPads und so können mit dem WLAN verbunden werden. Und die Personen, die draussen den QR-Code scannen und so, die können natürlich auch über ihr mobiles Netz auf dem Smartphone oder natürlich auch über das WLAN zugreifen können. Also das muss schon übers Internet erreichbar sein natürlich.

Interviewer | Gibt es rechtliche Vorgaben, zum Beispiel kein Alkohol online oder Datenschutz-Anforderungen?

Kundin | Ja, also wir möchten nicht, dass Bier, also alkoholische Getränke, sollen nicht online bestellt werden können, aber wir können das ja einfach nicht erfassen und dann ist das kein Problem. Wenn Getränke bestellt werden, dann muss in der SMS der Hinweis dazukommen, das Getränk musst du dir selbst aus dem Getränke Kühlschrank holen, das ist nicht direkt bei der Bestellung dazu, das musst du einfach selbst holen. Wichtig ist für uns beim Bestellen, dass wir dann Vor- und Nachnamen haben und ich denke die SMS und E-Mail braucht man ja. Ist klar, dass die Bestellung rausgeht und E-Mail, damit man eine Rechnung anfordern könnte und damit wir eine Kontaktmöglichkeit auch noch hätten. Ist das klar oder gibt es sonst noch Fragen?