



# Bargeldlos in die

# Zukunft

Für den Leiter der Kantinenbetriebe am Hamburger Flughafen, Hendrik Takens, beginnt ein neues Zeitalter. Der Grund: Seit Juni zahlen seine Tischgäste nur noch bargeldlos mit GiroWeb Chipkartensystem. Das bedeutet: endlich verlässliche Daten für Kalkulation, Beschaffung, Controlling sowie eine noch auf die Zielgruppe spezifischere Ausrichtung des Angebotes.

Kantinenbetriebe  
Flughafen Hamburg

Die Betriebsgastronomie des Hamburg Airports ist räumlich zweigeteilt. Zum einen werden Beschäftigte des Flughafens, externe Gäste und Mitarbeiter anderer hier ansässiger Unternehmen in der Hauptkantine (244 Plätze) verpflegt, zum anderen erhalten vor allem die „Gepäcklader“ in einer Vorfeldkantine (24 Plätze) im Sicherheitsbereich ein auf sie abgestimmtes Angebot – und das von 7.15 bis 19 Uhr, sieben Tage pro Woche. 31 Mitarbeiter sind in der Betriebsgastronomie des Flughafens beschäftigt. „Unser Mittags- und Abendangebot nutzen täglich ca. 800 Gäste. Die Zahl derer, die etwas kaufen – vom Menü bis

zum Kaugummi – liegt zwischen 1.300 und 1.600 am Tag“, beschreibt Hendrik Takens das Arbeitspensum. Der Durchschnittsbetrag beim Frühstück liegt bei 2,20 €, der des Mittagessens bei 2,80 € inklusive Getränk. Soweit einige Fakten.

#### Qualität der Dienstleistung

Doch die waren dem seit zwei Jahren in dieser Position tätigen Betriebsleiter nicht aussagekräftig genug und er entschloss sich dazu, ein neues Kassen- und Warenwirtschaftssystem einzuführen. Hendrik Takens: „Es gab keine verlässlichen Umsatzdaten oder eine ‚Remer- und Penner-





Ein gutes Team (v.l.): Hendrik Takens, Maren Immelmann und Toni Rath.

Liste'. Eine vernünftige Auswertung war mit dem alten System nicht möglich.\* So hatte der Betriebsleiter zwar Einsicht in einzelne Warengruppen, konnte aber nicht auswerten, was etwa bestimmte Mitarbeitergruppen gerne essen oder trinken. „Wir haben die steigenden Anforderungen an die vom Gast geforderte Qualität der Dienstleistung und deren Finanzierbarkeit erkannt und ein neues Abrechnungssystem eingeführt. Die Voraussetzung dafür sind exakte Umsatzdaten\*, bringt er die Gründe für seinen Entschluss auf den Punkt.

Einen zuverlässigen Partner für dieses Anliegen fand er in Dipl.-Ing. (FH) Toni Rath von GiroWeb, der niedersächsischen Hess Werksvertretung aus Langenhagen. Das für die Kantinenbetriebe des Hamburg Airport installierte, netzwerkbasierte Abrechnungssystem besteht aus drei wichtigen Modulen: dem zentralen Managementsystem, PC-Kassen mit Touchscreen-Monitoren und Chipkartenleser sowie Aufwertern zzgl. eines Kartenspenders als Hardware. „Das System von GiroWeb ermöglicht es uns verlässliche Daten zu erhalten und diese wirtschaftlich zu nutzen. Es ist eine wichtige Entscheidungshilfe\*, betont Hendrik Takens. Dabei handelt es sich z. B. um Umsätze zu einzelnen Tages- und Uhrzeiten oder Auswertungen über die Artikelliste. So ist es möglich, bestimmte Artikel an Zeiträume zu binden, was dem Betriebsleiter im Fall seiner beiden Standorte und mehrerer Kassen sehr entgegenkommt. „Man kann z. B. sehen, wie Wok-

gerichte nachgefragt werden, wenn es am gleichen Tag Pommes frites gibt. Für uns ist es wichtig, das Konsumverhalten der Gäste nachzuvollziehen, um das Angebot daraufhin besser auszurichten“, erklärt er.

### Eine einfache Lösung

Zwei der Touchscreen-Kassen befinden sich im Ausgabebereich der Hauptkantine, eine weitere in der Vorfeldkantine. Das System gibt dem Anwender die Möglichkeit, die Belegung der Touchfelder selbst zu kreieren. Hendrik Takens hat sich für 150 Artikel entschieden – weitere, z.B. für saisonale Angebote, sind natürlich möglich. Die Hauptgruppen lauten: Frühstück, Mittagessen, Getränke und Snacks. „Es ist einfach für mich Artikel zu löschen und hinzuzufügen“, so der Betriebsleiter.

So einfach wie möglich sollte das neue System auch für seine Mitarbeiter sein. Um diesen die Umstellung darauf zu erleichtern, wurde eine Projektgruppe gebildet. Die Kassenmitarbeiterinnen fanden sich zum Probearbeiten mit den Kassen ein und wirkten teilweise auch an der Artikel-Belegung der Tasten mit. „Wenn einer Mitarbeiterin etwas auffiel, was ihr verbesserungswürdig erschien, konnte sie das mit einbringen. Durch das Projektteam haben wir die spätere Akzeptanz des Systems gefördert“, erklärt Hendrik Takens.

Last but not least – die Hardware, die nötig ist, damit die Tischgäste überhaupt bargeldlos bezahlen können: Die Beschäftigten des Flughafens zahlen mit ihrem Mitarbeiterausweis, externe Gäste erwerben eine Karte gegen 5 € Pfand am Aufwerter mit integriertem Kartenspender. Das Restguthaben erhält man am Auszahler neben dem Aufwerter. Dazu Toni Rath: „Die Karte kann mit Banknoten 5/10/20 und 50 € bis maximal 60 € aufgeladen werden. Sollte sich das Untemehmen für eine Kontogehaltsbuchung entscheiden, ist das durch ein Software-Update möglich\*. Und wenn einmal das Netzwerk ausfällt? „Die Kassen besitzen selbst lokale Datenbanken, die auch bei solchen Anlässen garantieren, dass weiter kassiert werden kann“, resümiert der Betriebsleiter. mth

# Qualität rauf, Preise runter.

Ob braten, backen, grillen, dünsten, garen oder erwärmen – wir bieten alles, was das Herz von Gastronomiebetrieben höher schlagen lässt. Und all das zu einem unschlagbaren Preis-Leistungs-Verhältnis.



**ChefLux™**  
Kombidämpfer



**CaldoLux™**  
NT-Gargeräte

ChefLux Kombidämpfer und CaldoLux NT-Gargeräte aus dem Hause UNOX – für höchste Ansprüche und hervorragende Kochergebnisse.

UNOX-Vertrieb Deutschland DUEX GmbH  
Oberer Westring 22 | 33142 Büren/Westf.  
Tel.: 02951-9876-0 | Fax: 02951-9876-29

[www.unox-ovens.de](http://www.unox-ovens.de)



OVENS PLANET®

