



Der Systemgastronom Vapiano war in der letzten Zeit schwer in die Kritik geraten und versucht nun, sein ramponiertes Image aufzubessern. Schon seit dem September diesen Jahres arbeitete der Smart-Casual-Primus daran, die in seinen Restaurants übliche Chip-Karte durch das Smartphone plus App abzulösen.

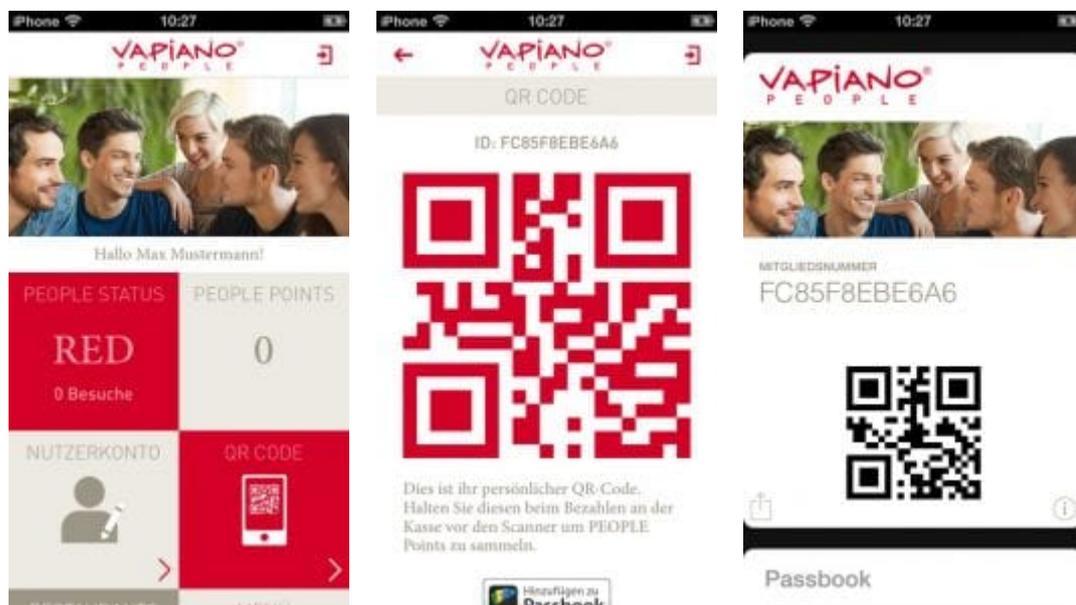
Grundsätzlich ein kluger Schritt, kann Vapiano doch über die eigene App die Kunden besser ansprechen und an sich binden. Doch insgesamt macht das Smartphone-Konzept noch einen etwas holprigen Eindruck.

Drei Mal Scannen

Betritt der Kunde ein Restaurant, muss er die App öffnen und das Icon „Chipcard“ antippen. Dies öffnet einen QR Code, der im Eingangsbereich gescannt werden muss. Der Check-In ist erfolgt. Das hätte man eleganter lösen können.

Nun muss sich der hungrige Gast mit einem Tablett (also einem analogen) bewaffnet an einer Kochstation anstellen. Seine Essensbestellung erfordert wieder den bereits bekannten QR Code, also wieder Smartphone heraus, App aufrufen, Code vorzeigen und die Auswahl bestätigen.

Der dritte Scan ist dann beim Check-Out notwendig. Es wird ein digitaler Kassenbon erstellt, der beim iPhone per Fingerabdruck, bei anderen Smartphones mittels PIN-Eingabe (Lastschrift oder Kreditkarte) bestätigt werden muss. Wie man an einen Bewirtungsbeleg erhält, konnte ich derzeit nicht heraus finden, werde es aber testen (siehe unten).



Die App kann noch ein paar Sachen mehr: Navigation zur nächstgelegenen Filiale und sie gibt dem Kunden eine Übersicht über persönliche Lieblingsgerichte, Angebote und News.

Bestellen in der App

Bis hierhin bleibt das Grundprinzip von Vapiano durch die App erst einmal unberührt. Es wird lediglich die bisherige Chipkarte durch das Smartphone ersetzt. Doch etwas Neues kann die App, was vorher nicht möglich war. Mit dem Smartphone können nun auch Bestellungen aufgegeben werden.

Einerseits soll dies während man schon im Restaurant ist möglich sein, allerdings nur für

Desserts, Heiß- und Kaltgetränke. Für Pasta und Salate bitte weiterhin brav anstellen.

Andererseits sollen Kunden schon von unterwegs ihre Bestellungen aufgeben können und diese dann abholen oder liefern lassen können. Den Food-Delivery-Service will ich hier nicht weiter betrachten. Spannend wird es beim Abholen in der Filiale.

POS Anforderungen gewachsen?

Schon Starbucks hat im Frühjahr dieses Jahres interessante und teils schmerzhaft Erfahrungen mit dem Vorbestellen und Abholen gemacht. Denn es stellte sich heraus, dass das Tresenkonzept hierfür nicht ausgelegt war. Es entstanden lange Schlangen und mittelschweres Chaos für die Kunden.

Die neuen Services bei Vapiano sollen im neuen Hamburger Flaggschiff am Gänsemarkt bereits verfügbar sein. Ich werde wohl meinen Widerwillen gegenüber dieser Art von Gastronomie überwinden müssen und es einmal testen. Ich werde hier über meine Erfahrungen berichten.

Dieser Artikel erschien zuerst auf [mobile zeitgeist](#)