



LiveTable Booking setzt neuen Standard für elektronische Tischreservierung

Eine SaaS-Lösungsentwicklung auf Basis Windows Azure

Der Partner: LiveTable GmbH

Größe: 6

Projekt: Entwicklung einer Cloud-Lösung auf Windows Azure

Lösung: LiveTable Booking

Website: www.livetable.net

Branche: Gastronomie

Partnerprofil

LiveTable ist ein StartUp, das sich auf die Entwicklung von Cloud-Anwendungen für die Gastronomie spezialisiert hat

Herausforderung

Ziel war es, eine elektronische Reservierungslösung zu entwickeln, die dem Gast eine Echtzeitbestätigung seiner Reservierung ermöglicht, unabhängig davon, über welchen Kanal er sich verbindet.

Lösung

LiveTable Booking ist ein Tischreservierungssystem für Restaurants, das Offline- und Online-Kanäle miteinander verbindet

Eingesetzte Produkte

LiveTable Booking wurde als SaaS-Lösung auf Basis Windows Azure entwickelt. Eingesetzte Technologien: Microsoft .net, Windows Azure, SQL Azure, Microsoft Silverlight

Die Vorteile

- Verbindet alle Reservierungskanäle und schafft Transparenz in Echtzeit
- Als Windows Azure Anwendung extrem skalierbar und hochverfügbar
- Das Reservierungsbuch bietet Datenabgleich über das Web und verhält sich trotzdem wie eine lokale Anwendung
- Einfach und intuitiv bedienbar
- Hilft, das Wissen über den Gast zu vertiefen und bietet echte Social Media Integration auf Datenebene
- Ist flexibel beziehbar (pay-per-use oder per subscription)



„Die Kombination aus Echtzeitauskunft und MultiChannel-Reservierungssystem ist nur möglich, weil die Applikation genauso wie die Datenbank in der Cloud liegt.“

Christian Puchmajer, Managing Director der LiveTable GmbH

Kaum anderswo wird auf Servicequalität so direkt reagiert, wie im Gastgewerbe. Und kaum anderswo hat die Technologie dabei so in den Hintergrund zu treten wie hier – wenn es darum geht, den Gast möglichst individuell zu verwöhnen. Das beginnt bei der Tischanfrage und endet beim Dessert.

Auf diese Herausforderung reagiert LiveTable Booking, das mehr und anders ist als klassische Reservierungssysteme.

Um heute eine elektronische Tischreservierung zu bieten genügt es nicht mehr, ein Reservierungsformular ins Web zu hängen und im Hintergrund E-Mails zu verschicken. Es geht um Echtzeit und darum, wie man die Prozesse dahinter gestaltet. Auf der anderen Seite bietet auch die telefonische Reservierung keine Alternative, weil sie das Personal nur unnötig belastet und vom Service abhält.

Das bestätigt **Christian Puchmajer**, Managing Director der LiveTable GmbH: *„Eine Reservierung gehört heute ins Web, weil die Möglichkeiten der Interaktion vielfältiger sind und die Kunden im Web die besseren Daten hinterlassen. Daten, die im manuell geführten Reservierungsbuch schwer zu bekommen sind und verloren gehen, sobald man die Seite umblättert.“*

DIE HERAUSFORDERUNG

Vor diesem Hintergrund war der Anforderungskatalog für die Lösung schnell geschrieben. 1) Die Lösung sollte leicht sein, das heißt für die Kunden mit keinen Investitionen und keinem Support-Aufwand verbunden sein. 2) Sie sollte intuitiv bedienbar sein – sowohl im Restaurant mit oft wechselndem Personal als auch im Web für den Gast. Und - last but not least - muss die Lösung 3) in der Lage sein, die unterschiedlichen Reservierungskanäle zusammenzubringen, um die Tischanfragen durch den Gast in Echtzeit beantworten zu können.

Vor allem letzteres – die Kombination aus Echtzeitauskunft und MultiChannel-System – war der Schlüssel für eine erfolgreiche Lösungsentwicklung.

Dazu Christian Puchmajer: „Der Gast, der über das Web kommt, muss in wenigen Sekunden die Sicherheit haben, dass seine Reservierung auch wirklich durchgeführt wurde. Dazu ist es notwendig, dass der Verfügbarkeitscheck unmittelbar erfolgt und auch alle anderen Reservierungskanäle miteinbezieht. Denn es kann ja sein, dass parallel dazu ein anderer Gast telefonisch oder direkt vor Ort eine Reservierung vornimmt.“

Hier beißt sich die Prozesskatze sozusagen in den Usability-Schwanz: Denn um den Verfügbarkeitscheck in Echtzeit durchführen zu können, reicht es nicht aus, auf der Prozessebene zu garantieren, dass die Kanäle gebündelt sind. Es muss zusätzlich sichergestellt werden, dass der Kellner vor Ort die Daten der telefonischen Reservierungsannahme nicht in ein physisches Buch für Reservierungen legt, sondern im elektronischen Reservierungsbuch eingibt – und damit auf die gleiche Datenbank schreibt, auf die auch der Gast, der aus dem Web kommt, zugreift. „Deshalb drehte sich bei der Entwicklung von LiveTable Booking auch alles um die User Experience – für den Gast genauso wie für den Kellner, der ja nicht irgendwo im Back-Office sitzt, sondern immer unterwegs ist – im Restaurant oder an der Bar – und deshalb die Anwendung nur dann nutzen wird, wenn alles perfekt ist, Erleichterung schafft und Spaß macht,“ ergänzt **Alexander Gross**, Produktentwicklung.

DIE LÖSUNG Echtzeit auf allen Kanälen

Herausgekommen ist mit LiveTable Booking eine Lösung, die auf Windows Azure entwickelt wurde und im Wesentlichen aus zwei Teilen besteht. 1) Dem elektronischen Reservierungsbuch, das normalerweise lokal im jeweiligen Restaurant auf einem PC oder Notebook läuft. Und 2) einem Reservierungs-Widget, das auf der dazugehörigen Website aber auch auf Facebook oder anderen Social-Media-Plattformen laufen kann.

Über dieses Plug-In greift der User direkt auf die Datenbank zu und kann

in Echtzeit die Verfügbarkeit von freien Tischen checken und seine Reservierung tätigen. Das Gleiche gilt für das Personal im Restaurant, das Kundenanfragen telefonisch entgegen nimmt, weil auch hier der Verfügbarkeitscheck über die Cloud erfolgt.

Das ist laut Christian Puchmajer auch der springende Punkt auf der Prozessseite: „Die Kombination aus Multi-Channel und Echtzeitauskunft ist nur möglich, weil der Kunde, der über das Web-Widget von LiveTable Booking kommt, und der Kellner, der die Eintragung im elektronischen Reservierungsbuch vor Ort vornimmt, bei der Verfügbarkeitsprüfung den gleichen Weg gehen. Wenn ich sicherstellen kann, dass auch jede telefonische Reservierung elektronisch abgebildet wird, habe ich bereits gewonnen.“

Silverlight Usability. Um die Bedienung für das Personal vor Ort so einfach wie möglich zu machen, entwickelte man das elektronische Reservierungsbuch auf Basis Microsoft Silverlight. Damit sind datenorientierte Interaktionen über das Web möglich, auch wenn es sich am Notebook wie eine lokale Anwendung verhält und über ein Icon im Full-Screen-Mode aufgerufen werden kann.

DER NUTZEN Skalierbare Intelligenz

LiveTable zeigt, dass Usability längst kein Oberflächenphänomen mehr ist. Es geht um intuitiv gestaltete Interaktionen, die den intelligenten Umgang mit Daten voraussetzen.

Social Media Integration. Nehmen Sie die tiefe Facebook-Integration, die LiveTable bietet. Der Facebook-Button ist viel mehr als eine Social Media Spielerei. Er bringt Mehrwert für beide Seiten: Für den Gast, der seine Daten bei der Reservierung nicht mehr extra reinklopfen muss, weil sie über sein Facebook-Profil automatisch ergänzt werden. Er kann auch direkt über seine Facebook-Seite, seine Reservierungen einsehen und Änderungen vornehmen. Und für den Gastronom, der über

das Facebook-Profil eine taugliche Authentifizierung bekommt, die eine Telefonnummer niemals leistet.

Dazu Christian Puchmajer: „Unser Kunden sind gerade erst dabei, das enorme Potenzial zu erkennen, das in den Gästedaten schlummert. Mit LiveTable bekommt der Gastronom nicht nur eine Reservierung, auf die er sich verlassen kann, er bekommt einen richtigen Lead mit E-Mail-Adresse etc. Und er kann – wie bei einem kleinen CRM – seine Gäste mit Hilfe von Zusatz-Tags immer besser profilieren.“ Wobei das natürlich nicht heißt, dass kein Platz mehr ist für Spontaneität. Durch frei einstellbare Belegungslimits kann der Gastronom selbst entscheiden, bis zu welcher Auslastung er garantierte Reservierungen über das System zulässt.

Stichwort Skalierung. LiveTable Booking ist eine Cloud-Lösung, die auf Windows Azure entwickelt und über diese Plattform als SaaS-Anwendung zur Verfügung gestellt wird. Um Multi-Channel- und Echtzeithematik zu verbinden bot die Cloud eine perfekte Lösung. Die Entscheidung, in die Cloud zu gehen, fiel jedoch schon viel früher, wie Christian Puchmajer betont: „Mit Windows Azure können wir unseren Kunden von Anfang an ein Verfügbarkeits-, ein Sicherheits- und ein Skalierungsniveau anbieten, das wir uns als Startup sonst niemals hätten leisten können. Wobei sich das Thema Skalierung nicht nur von den Zugriffen her stellt, sondern auch in Bezug auf Service und Support. Ich könnte als kleines Unternehmen niemals einen Markt global bearbeiten, in dem per se eigentlich nur Kleinunternehmen – aber oft auf einem sehr exklusiven Niveau – zu Hause sind. Durch die Cloud ist das kein Problem, weil ich mich nicht um Versionen und Update-Prozesse kümmern muss.“

Stichwort Versionen. Für den Gastronom bedeutet die Cloud Freiheit. Er kann sich aussuchen, ob er das Reservierungsbuch kostenlos einsetzt und dafür pro Reservierung zahlt, die über das Web kommt, oder ob er das Reservierungspaket monatlich mietet.