

Case Study Holyfields

Holyfields Restaurant

Keine Zeit in lästigen Warteschlangen verlieren, „time to eat“

Der Gedanke, der hinter Gerhard Schöps neuem Restaurantkonzept Holyfields steckt ist einfach, er will seinen Gästen mehr Zeit schenken, Zeit zum Essen. Das bedeutet mehr Zeit für den Genuss und gepflegte Unterhaltungen, als es die Gäste in einem gewöhnlichen Schnellservice-Restaurant haben.

Heute ist Herr Schöps, ehemaliger Marketing Direktor von McDonalds, Geschäftsführer von Holyfields mit Firmensitz in Deutschland. Dabei vertritt er die Ansicht, dass anderswo übliche Wartezeiten nur dann als entspannte Zeit für gutes Essen genutzt werden kann, wenn ein entsprechendes innovatives, schnelles und intuitives Bestellsystem zur Verfügung steht. Ein Bestellsystem, mit dem die Zeit, die gewöhnlich mit dem Zuweisen von Plätzen, der Aufnahme der Bestellung und dem Servieren des Essens vergeudet wird, effektiver genutzt werden kann.

Aufgrund der Tatsache, dass das Bestellsystem ein wesentlicher und entscheidender Bestandteil des Holyfields Restaurant ist, sind die Anforderungen an das System genau so groß wie seine Bedeutung für das Unternehmen:

- Ein konstantes und beständiges System, einsatzbereit während der gesamten Geschäftszeit:
17 Stunden am Tag
- Ein Höchstmaß an Skalierbarkeit, da Holyfields einen europäischen Markteintritt plant
- Die Möglichkeit mit externen Systemen zu interagieren (z.B. mit Kassensystemen)
- Ein modernes Terminaldesign, das dem neusten Stand der Technik entspricht

Ein atypisches Schnellservice-Konzept

Bereits das Fehlen der typischen Frittier-Einrichtungen veranschaulicht das andersartige Konzept von Holyfields im Vergleich zu traditionellen Schnellservice Konzepten!

Bei Holyfields ist immer „time to eat“. Das Restaurant bietet spezielle Menüs zum Frühstück, Mittag- und Abendessen an, völlig gleich ob mehrgängig oder einfach nur etwas für den schnellen Hunger.

Die Identität und der Stil von Holyfields ist schnell, frisch und innovativ. Das Menü bietet Speisen mit den Namen „Capri Cruise“, „Seaside Rendezvous“, „Jian Noodles“, „holyburger 1893“, „Fish & Chips Reloaded“ und „M.A.F.I.A.“. So setzt sich das Menü aus klassischen und eigens von Holyfriends entwickelten Kreationen zusammen, angefangen bei Burgern über Suppen und Salate bis hin zu Fisch, Fleisch und Nachspeisen. Die Mahlzeiten können als „Global Lifestyle Food“ mit dem Einfluss europäischer, amerikanischer oder asiatischer Küche gewählt werden.

Zahlreiche Einrichtungsgegenstände sind speziell für Holyfields hergestellt worden und haben einen direkten Bezug zum Kochen oder Essen. Die hochkarätige Atmosphäre und die Innenausstattung des Restaurants lobpreist die „American Diner“ Einrichtungen der sechziger und siebziger Jahre.

Auf der anderen Seite bietet das Restaurant mit einem speziellen take-away Menü und dem entsprechenden Service eine Leistung, die auf den gegenwärtigen, schnelllebigen Lebensstil ausgerichtet und für die Gäste über einen separaten Eingang erreichbar ist.

Restaurant Grundfläche: 500 Quadratmeter
Plätze: 150 im Innenbereich, 60-70 im Außenbereich



Lösung

Im Februar 2010 beauftragte Holyfields Newroom Media damit, ein spezielles Selbstbedienungs-Terminal für das neue Restaurantkonzept zu entwickeln. In Kooperation mit der international bekannten Ippolito Fleitz Group gestaltete Newroom Media ein Terminal, das alle Anforderungen und Erwartungen von Holyfields erfüllte. Die entwickelten Terminals sind zuverlässig, einfach zu warten und zudem kosteneffektiv.

Und das Allerwichtigste ist, dass die gesamte Software ein einzigartiges Selbstbedienungskonzept garantiert. Zudem kommuniziert das Terminal über eine Schnittstelle mit der Kassensoftware.

Das erste Restaurant von Holyfields eröffnete am 1. November 2010 in Frankfurt wobei das Bestellsystem das Herz des Restaurants darstellt, es garantiert, dass die Gäste wirklich Zeit zum Essen haben und diese auch genießen können. Betritt ein Gast das Restaurant, so wird er von einem Mitarbeiter am Empfang begrüßt und mit einem kabellosen Pager (PUK) ausgestattet.



Die eigentliche Bestellung des gewünschten Essens und den entsprechenden Getränken findet an einem der modernen Terminals statt, welche mit einem 32 Zoll Samsung LCD Display, einem Tyco Electronics IntelliTouch Surface Wave Touchscreen und einer DE7000 Digital Engine von AOpen ausgestattet sind. Alle Gerichte werden mithilfe eines kurzen, detaillierten Produktvideos präsentiert, die mit einer Hochgeschwindigkeitskamera aufgenommen wurden.

Die Schnittstelle des Terminals bedient sich ausschließlich des Scala Scripts, einschließlich der nie zuvor dagewesenen und speziell entwickelten optischen Effekte wie beispielsweise transparenter Einblendungen. Der Inhalt wird unter Verwendung des Scala Content Manager und der Scala Player Software verwaltet und direkt auf die Bildschirme übertragen.

„Die Bestellung der Gerichte kann ausschließlich über die Terminals in unserem Restaurant getätigt werden. Störungen oder Ausfallzeiten würden einen beträchtlichen finanziellen Verlust zur Folge haben.“ sagte Gerhard Schöps. „Demnach ist die Software zur Steuerung des Systems äußerst bedeutsam. Wir sind sehr zufrieden mit der Newroom Media Softwarelösung, da diese schnell und vor allem zuverlässig ist.“

Wenn der Kunde erst einmal seine Wahl getroffen und seine Bestellung abgeschlossen hat, hält er den Pager, den er zuvor entgegengenommen hat, wenige Sekunden vor das Terminal, sodass die Bestellung zum Kassensystem übermittelt werden kann. Zusätzlich verfügt der Pager über die Funktion, einem Mitarbeiter signalisieren zu können, dass ein Gast Hilfe benötigt.

Nachdem die Gäste ihre gewünschten Plätze eingenommen haben, werden ihre Gerichte innerhalb von sechs Minuten zubereitet. Ist die Bestellung fertig, so beginnt der Pager zu blinken und erzeugt ein akustisches Signal. Auf dem Display kann der Gast ablesen, wo er seine Bestellung, unmittelbar nach Eingang der Information, abholen kann – ob an der Theke „Peter“, „Paul“ oder „Mary“ - das Schlange stehen kann auf diese Weise ganz einfach durch „time to eat“ ersetzt werden.

Eine spezielle Gruppenfunktion ermöglicht es dem System, den Arbeitsablauf in der Küche zu regulieren und somit sicherzustellen, dass die Gerichte einer größeren Gruppe von Gästen zeitgleich fertig sind, so dass diese gemeinsam essen können.

Haben die Gäste ihr Frühstück, Mittag- oder Abendessen beendet, haben sie die Möglichkeit zu bezahlen, indem sie am Empfangstresen auszuchecken. Die Rechnung wird erstellt, nachdem die auf dem Pagers gespeicherten Speisen und Getränke, mithilfe eines webbasierten Kommunikationssystems, abgelesen worden sind.

Um die Kundenzufriedenheit noch weiter auszubauen, kann das Management des Restaurants die Informationen auf den Terminals, je nach Bedarf, aktualisieren und anpassen. Demnach können Produkte zur Auswahl freigeben oder als ausverkauft markiert werden, sodass diese automatisch, mithilfe von Scala Script, vom Display des Terminals „verschwinden“.

Eine weiteres Highlight des Systems ist, dass entsprechend der Tageszeit, das Menüangebot automatisch wechselt, ohne dass dafür Eingriffe der Mitarbeiter notwendig sind. Frühstücksmenüs werden somit nur am Morgen angezeigt, im Anschluss schaltet das System auf warme Mahlzeiten für das Mittagessen um, bevor es danach die Abendkarte präsentiert.

Die Technologie, die hinter diesem System steckt, reduziert alle administrativen Aufgaben eines Bestellsystems auf ein Minimum und garantiert gleichzeitig mehr schöne Stunden für den Kunden.



Zukunft

Holyfields hat bereits zukünftige Weiterentwicklungen des Systems geplant. Das Restaurant möchte das System ausweiten, so dass Kunden die Möglichkeit bekommen direkt am Terminal zu bezahlen und neue Zahlungsmethoden für eine sofortige und „automatische“ Bezahlung mit der Kreditkarte oder dem Handy in Anspruch nehmen können.



Zusätzlich soll eine Verfolgung des Klickpfades entwickelt werden, die Aufschluss darüber gibt, auf welchen Wegen Gäste zu der Auswahl ihrer Menüs gelangen. Kundenloyalität und Kundenservice sollen mit der Integration von CRM Bausteinen verstärkt werden. Wäre es nicht großartig, wenn das System wüsste, was Sie bei Ihrem letzten Besuch gegessen haben und Ihnen Ihr bevorzugtes Frühstücksmenü, basierend auf vorangegangenen Entscheidungen, eigenständig anbietet?

Bis zum Jahre 2013 plant Holyfields die Eröffnung von weiteren Restaurants in Berlin, Stuttgart, Hamburg, Leipzig, München und Düsseldorf.

Über Holyfields

Die Idee von Holyfields ist einfach: Wir servieren unseren Gästen Zeit.....Zeit zu genießen. Ganz gleich, ob sie sich dafür eine halbe Stunde nehmen können oder drei. Ein innovatives, schnelles Bestellsystem verwandelt die anderswo übliche Wartezeit in entspannte Zeit für sich, Zeit für andere, Zeit für Gespräche, gutes Essen und perfekte Getränke. Zeit, die einzigartigen Räume und die Atmosphäre auf sich wirken zu lassen. Was Sie am Touchscreen bestellen bereiten wir schon zu, während Sie Ihren Lieblingstisch ansteuern. Und falls Sie mal absolut keine Zeit haben Platz zu nehmen, finden Sie bestimmt was Feines in unserem take-away. Weitere Informationen: www.holyfields.de

Über Newroom Media

Wir begeistern durch außergewöhnliche Akzente und schaffen eine einzigartige, intelligente Markenkommunikation. In einer partnerschaftlichen Zusammenarbeit mit unseren Kunden entwickeln und vertreiben wir innovative, interaktive und digitale Konzepte und Produkte für die Bereiche Information, Unterhaltung und Werbung. Dabei verknüpfen wir die reale und die digitale Welt miteinander.

„Interactive Digital Signage“ ermöglicht den Nutzern mit E-Commerce Applikationen, Online Inhalten und realen Objekten zu interagieren, die sich gleichzeitig dem Nutzer und den äußeren Umständen anpassen.

Unser Ziel sind modernste Kommunikationslösungen mit einer höchst möglichen Effizienz, die für emotionale Unterhaltung sorgen und gleichzeitig eine nachhaltige (Werbe-)Wirkung erzielen. Dafür nutzen wir bekannte Medien, wie beispielsweise Schaufenster, Handy, Internet, Displays oder Kiosksysteme.

Henry Ford: „Nicht mit Erfindungen, sondern mit Verbesserungen macht man ein Vermögen.“

Unser Fokus liegt also auf einer strategisch sinnvollen Integration digitaler, interaktiver Medien in die Kommunikationskonzepte unserer Kunden. Vielen Dank für Ihr Vertrauen!



Weitere Informationen finden Sie unter: www.newroom-media.de

Ein Demo-Video der Benutzeroberfläche können Sie sich unter dem folgenden Link herunterladen:

<http://www.newroom-media.de/uploads/media/sod-demo1.avi>

Einen Videoclip der Deutschen Welle finden Sie unter:

<http://www.youtube.com/watch?v=oUkBnzNij24>