5 IDEEN FÜR DEN EINSATZ VON KI IN DER GASTRONOMIE

Schneller, besser, einfacher und nervenschonend

Die Gastronomie ist im wahrsten Sinne des Wortes vielseitig: Hier gibt es handwerkliche und geradezu schöpferische Prozesse sowie jede Menge „people business“. Da gibt es aber auch viele kleine, immer wiederkehrende (und oft lästige) Handgriffe und natürlich Planung, Verwaltung, Dokumentation. Künstliche Intelligenz (KI) übernimmt viele dieser Aufgaben und schafft mehr Zeit und Raum fürs Wesentliche. Der oft zitierte Serviceroboter ist nur ein (schillerndes) Beispiel: KI findet schon heute Eingang in viele digitale Lösungen des Gastgewerbes. Wir stellen fünf Anwendungsbereiche vor.

Bilder: suradreamz u. a. @ freepik.com

1 PERSONALEINSATZPLANUNG

Dienstpläne zu schreiben kostet Zeit, denn so ein Dienstplan schreibt sich eben nicht von allein… was wäre, wenn (fast) doch? Tatsächlich sind viele Anbieter professioneller Dienstplan-Software derzeit damit beschäftigt, ihre Produkte so weiterzuentwickeln, dass diese sich quasi selbst schreiben bzw. fortschreiben. Das ist keine Zauberei, sondern basiert auf Daten, wie die KI-Lösung von **Nesto** (Gewinner Internorga Zukunftspreis 2023) zeigt: Schichtwünsche der Mitarbeitenden, Verfügbarkeiten, Qualifikationen, aber auch Wetterdaten und Umsatzwerte vergleichbarer Tage in der Vergangenheit werden in die automatische Planung, die auf Knopfdruck erfolgt, einbezogen. Nach einigen Minuten – freier Zeit für andere Dinge – liegt dann das Ergebnis vor und kann natürlich individuell angepasst oder ergänzt werden.

Zudem lässt sich der Betrieb mit Echtzeit-Kennzahlen (z. B. laufender Umsatz) steuern. Auch Mitbewerber wie **Gastromatic** oder **Papershift** setzen vermehrt auf KI zur automatisierten Personaleinsatzplanung und Umsatzprognose.

2 BESTANDS-MANAGEMENT

Der Gang ins Trockenlager oder ins Kühlhaus, um zu gucken und zu zählen, was noch wie oft da ist und was nachgekauft werden muss – ist das noch zeitgemäß? Kontrolle per KI ist besser. Mit digitalen Tools – wie zum Beispiel von **Foodnotify** oder **Kost** – lässt sich nicht nur der aktuelle Bestand erfassen (quasi eine Inventur in Echtzeit) und gegebenenfalls eine Nachbestellung auslösen.

Sogar automatisch, wenn z. B. der Bestand unter eine bestimmte Anzahl sinkt. Darüber hinaus lässt sich auch der zukünftige Bedarf prognostizieren – basierend auf Erfahrungswerten vergangener Verbräuche, Kapazitätsauslastungen und Co.

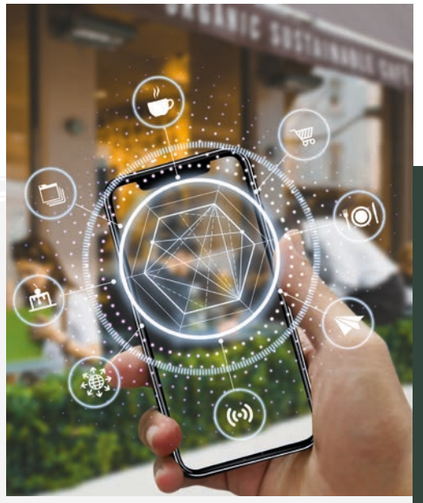
So wird die Beschaffung bedarfsgerechter und effizienter. Wie bei der Personaleinsatzplanung gilt auch hier: Die künstliche Intelligenz baut die Planung auf, die menschliche verfeinert sie. So dürfte auch der persönliche Blick ins Lager bleiben – und die spontane Entscheidung, etwas tagesaktuell auf die Karte zu nehmen und frisch einzukaufen.

3 RESERVIERUNGS- UND REVIEW-ASSISTENZ

Viele Gäste nutzen digitale Reservierungssysteme, um sich einen Tisch im Restaurant zu sichern. Viele greifen jedoch gerne weiterhin zum Hörer. Doch was, wenn niemand den Anruf annimmt, weil gerade viel los ist – oder wenn noch gar kein Mitarbeiter im Haus ist?

Eine zeitgemäße Alternative zum Anrufbeantworter ist digitale Reservierungsassistenz: Die gibt es zum Beispiel mit **Assistent.ai.** Der Anrufende wird von einer freundlichen KI-Stimme begrüßt, die Reservierung aufgenommen, sogar auf bestimmte Rückfragen (z. B. zum Küchenschluss) kann das System eingehen. Bei Spezialfragen wird an die menschlichen Kollegen weitergereicht oder ein Rückruf vereinbart. Damit lässt sich ein Großteil der Anfragen bereits bedienen – ebenso in der Hotellerie, wo Tools wie **Dialog Shift** oder **Chatlyn** Gäste- und Buchungsanfragen großenteils automatisiert gestalten können.

Sogar für den (nicht immer angenehmen, aber enorm wichtigen) Bereich des Bewertungsmanagements gibt es Lösungen wie **Mara** oder **Spondelligent**, die automatische Antworten auf Reviews und Kundenfeedbacks verfassen oder vorschlagen. Den regelmäßigen persönlichen Blick in Kundenrezensionen sollte jedoch eine KI nicht ersetzen.



4 FOODWASTE-REDUKTION

Niemand wirft gerne Lebensmittel weg. Es fühlt sich falsch an – von den sprichwörtlich versunkenen Kosten, die Foodwaste erzeugt, ganz zu schweigen. Auch hier kommt KI ins Spiel: Smarte Kombinationen aus Software, Kamera und Waage wiegen, messen und analysieren den Müll und liefern wertvolle Informationen für die Küche, um zukünftig bessere Planung und Produktion zu ermöglichen.

Auf Dauer können so die Lebensmittelverschwendung deutlich reduziert und die damit verbundenen Kosten gesenkt werden. In der letzten Ausgabe des Gastivo Magazins gab es dazu ein Special mit den beiden Anbietern **Kitro** und **Winnow** sowie **Sprk**, weitere Player im „Anti-Foodwaste-Markt“ sind **Orbisk, Perspective Food, Delicious Data** oder **Foodforecast.**

5 MENÜPLANUNG UND PERSONALISIERTE EMPFEHLUNGEN

Stichwort Food-Forecast: Wie wäre es, mittels KI auch planen zu können, was überhaupt gekocht bzw. auf die Speisekarte gebracht wird – basierend auf Daten wie Kundenwünschen oder Trendgerichten?

Starbucks setzt mit **Deep Brew** eine unternehmensinterne KI ein, mittels derer prognostiziert wird, was die Kunden an einem bestimmten Zeitpunkt vornehmlich bestellen werden. Wetter, Tageszeit, Wochentag und mehr fließen in den Forecast ein.

Bikky wiederum ist ein Anbieter, der Kundendaten so aufbereitet, dass sie für operative und strategische Entscheidungen genutzt werden können: Welche Vorlieben hat Gast/Kunde X? Welche zukünftigen Umsätze sind von ihm zu erwarten?

Bei **Tastewise** können sich die Nutzerinnen und Nutzer Fragen beantworten lassen wie: Welche Saucen sind gerade in Kalifornien im Trend? Welche Hühnchengerichte sind die beliebtesten? Die Antworten ermittelt die KI per tausend- und millionenfachem Durchforsten von digitalen Speisekarten, Foodblogs und einschlägigen Social-Media-Profilen.

Auf diese Weise können Food- und Beveragetrends frühzeitig entdeckt und genutzt werden – freilich am besten aufs eigene Konzept hin adaptiert und nicht schlicht kopiert.

Und perspektivisch – kleiner Ausblick – werden Systeme, die Empfehlungen auf Basis persönlicher Geschmackspräferenzen aussprechen, eine spannende Sache werden: „Wenn Sie X mögen, dann wird Ihnen bestimmt auch unser Y gefallen – und Wein Z passt ganz besonders gut dazu!“ Wobei: So etwas kann die „natürliche Intelligenz“, nämlich aufmerksamer, kompetenter Service, der überdies das Vertrauen seines Unternehmens genießt, auch schon heute.

Jan-Peter Wulf

SURFTIPP

Das Portal **gastrotools24.de** stellt zahlreiche digitale Lösungen für das Gastgewerbe vor.

Bilder: Mazko Vadim, antoniavlasova @ freepik.com | bankkgraphy @ istockphoto.com