

Interview 1

Ralph runt Sjeff de 19de en gebruikt unTill voor de dagelijkse restaurantprocessen, die grotendeels overeenkomen met de workflows van andere horecazaken: bediening neemt bestellingen op met de handhelds, orders gaan naar de keuken en bar, en betalingen worden via unTill afgehandeld. Over het algemeen werkt dit soepel en is hij tevreden met de basisfunctionaliteit.

Belangrijkste verbeterpunten & knelpunten

1. Betalen aan tafel kan onhandig zijn voor zowel personeel als gasten

- Bij het **omdraaien van de handheld** om de gast te laten zien wat hij moet betalen, kost het soms onnodig veel moeite.
- Hierdoor vertraagt het afrekenproces en creëert het onhandige interactiemomenten.

2. Vraag vanuit gasten om creditcard-betalingen

- Gasten vragen regelmatig om de mogelijkheid om met een kredietkaart te betalen.
- Echter: als een tafel van 4–8 personen allemaal **apart** met hun eigen creditcard betaalt, ontstaat een groot nieuw probleem.

3. Problemen in de keuken bij gesplitste betalingen

- Wanneer meerdere losse kredietkaartbetalingen worden gedaan, stuurt het systeem **veel losse bonnen** naar de keuken.
- De kok krijgt dan **meerdere afzonderlijke tickets**, wat het overzicht verstoort.
- Hierdoor ontvangen gasten hun gerechten **niet in logische volgorde** en raakt de interne workflow rommelig.

4. Wens: subrekeningen of duidelijkere splitsing

- Om bovenstaande problemen te voorkomen ziet hij graag:
 - **Subrekeningen**, of
 - **Een systeem waarbij gesplitste betalingen niet tot meerdere keukenbonnen leiden**, maar toch overzichtelijk blijven voor bediening en keuken.
- Dit zou de werkdruk verlagen en fouten voorkomen.

AI / Smart Meubelen

- Ralph ziet **momenteel geen toegevoegde waarde** in smart tafels of andere slimme horeca-meubels.
- Zijn doelgroep bestaat voornamelijk uit **gasten van 60+**, die traditioneel bestellen en minder behoefte hebben aan technologische innovaties zoals QR-bestellen of automatische tafeldetectie.

Kernboodschap

Ralph is overwegend tevreden over unTill, maar ervaart concrete knelpunten op het gebied van **betalingen aan tafel**, vooral bij mogelijke **kredietkaartbetalingen die in de toekomst kunnen zorgen voor chaos in de keuken**. Hij ziet graag verbeteringen in overzicht, subrekeningen en workflow-ondersteuning. Smart meubels zijn voor zijn doelgroep niet relevant.

Interview 2

Naam: Robert

Horeca: Venneper Lodge

Robert is eigenaar van twee horecazaken, waaronder een restaurant in Nieuw-Vennep en een in Noordwijk. unTill speelt een centrale rol in de dagelijkse bedrijfsvoering: het systeem ondersteunt het opnemen van bestellingen, het doorzetten daarvan naar bar en keuken, en

het afrekenen. De ondernemer is al jaren tevreden gebruiker van unTill en waardeert vooral de stabiliteit, de keukenschermen en de flexibiliteit van de backoffice. Fouten in het systeem komen zelden voor en zijn in het verleden altijd opgelost.

Dagelijkse processen

De workflow verloopt traditioneel en efficiënt: personeel neemt bestellingen op, drank gaat eerst naar de bar, gerechten naar de keuken, daarna volgt service en afrekenen. De ondernemer ervaart dat unTill de snelheid van service en de gastbeleving positief beïnvloedt.

Automatisering & grote kansen

Het gesprek toont een sterke behoefte aan **meer automatisering en voorspellende functies** binnen unTill. De ondernemer noemt drie grote kansen:

1. Automatisch voorraadbeheer en bestellingen

- a. unTill bevat al alle verkoopdata; deze kan gebruikt worden om te voorspellen hoeveel voorraad nodig is.
- b. Automatische besteladviezen richting groothandel zouden veel tijd besparen (minstens één uur per week).
- c. Voorbereiding en mise-en-place kunnen efficiënter worden door voorspellingen op basis van historische verkopen.

2. Verkoopvoorspellingen op basis van weersomstandigheden

- a. Verkoop verschilt sterk bij warm, koud of rustig weer.
- b. Koppeling tussen verkoopdata en weerdata zou accuratere voorspellingen mogelijk maken.

3. Personeelsplanning op basis van reserveringen + historische data

- a. Door reserveringssysteem te koppelen aan unTill kan voorspeld worden hoeveel personeel nodig is.
- b. Dit voorkomt “het mannetje te veel” – een veelvoorkomend probleem in de horeca.
- c. Ook kan het systeem advies geven wanneer opschalen of afschalen nodig is.

De ondernemer ziet deze vormen van automatisering als grote waardevolle stappen voor tijds- en kostenbesparing.

Smart Horecatafels & AI

De ondernemer staat positief tegenover **smart tafels** of andere slimme horeca-oplossingen die detecteren wanneer gasten plaatsnemen, hulp nodig hebben of willen afrekenen. Door personeelstekorten is dit volgens hem een logische volgende stap in de horeca, zolang de gastbeleving persoonlijk blijft.

AI-upselling (“bij 20 graden rosé promoten”) vindt hij niet noodzakelijk; personeel zou hiervoor zelf getraind moeten zijn. Wat hij wél interessant vindt:

- **Trendanalyses op landelijk niveau**, bijvoorbeeld: populaire gerechten, gemiddelde verkoopprijzen, of kansen voor menukaartvernieuwing.

Overige inzichten

- De ondernemer is tevreden over de service van Autonamics.
- Rapportages worden nog beperkt gebruikt, maar hebben potentie.
- Geen extra knelpunten genoemd.

Kernboodschap

De ondernemer is positief over unTill maar ziet grote kansen in **AI-gestuurde voorspellingen** voor voorraad, personeelsplanning en operationele efficiëntie. Smart horeca-oplossingen worden gezien als een logische en wenselijke ontwikkeling, mits de gastbeleving behouden blijft.