

# Vragen (gebruiker/klant) unTill

## 1. Bedrijfscontext & gebruik van unTill

- Kunt u vertellen wat voor soort horecazaak u runt en welke rol unTill daarin speelt?

**Antwoord:**

- Hoe lang werkt u al met unTill, en welke ervaringen hebben u en uw medewerkers tot nu toe?

**Antwoord:**

- Welke medewerkers gebruiken unTill het meest, en op welke momenten van de dag?

**Antwoord:**

## 2. Dagelijkse processen & workflows

- Kunt u beschrijven hoe een typische bestelling via unTill wordt verwerkt bij u?

**Antwoord:**

- Op welke momenten in het werkproces ziet u kansen om het nog soepeler te laten verlopen?

**Antwoord:**

- Bij welke handelingen zou slimme ondersteuning of automatisering u tijd kunnen besparen?

**Antwoord:**

- Zijn er taken waarvan u denkt dat ze sneller of eenvoudiger zouden kunnen met ondersteuning van technologie?

**Antwoord:**

### 3. Foutgevoeligheid & betrouwbaarheid

- Welke situaties komen het meest voor waarin unTill extra aandacht of ondersteuning vraagt?

**Antwoord:**

- Zijn er momenten waarop medewerkers creatieve oplossingen gebruiken die aangeven dat er ruimte is voor verbetering?

**Antwoord:**

- Kunt u een recente situatie delen waarin unTill anders reageerde dan u verwachtte?

**Antwoord:**

### 4. Rapportages, informatie & inzicht

- Welke rapportages of inzichten uit unTill gebruikt u het meest?

**Antwoord:**

- Zijn er gegevens of inzichten die u graag sneller of eenvoudiger beschikbaar zou willen hebben?

**Antwoord:**

- Zijn er rapportages waarvan u denkt dat ze duidelijker of gebruiksvriendelijker kunnen?

**Antwoord:**

### 5. Gastbeleving & service

- Op welke momenten ondersteunt unTill u het meest in het bieden van snelle en goede service?

**Antwoord:**

- Zijn er situaties geweest waarin extra slimme ondersteuning had kunnen helpen om de service nog soepeler te laten verlopen?

**Antwoord:**

- Wat zou unTill volgens u kunnen toevoegen om de gastbeleving verder te verbeteren?

**Antwoord:**

## 6. Verbeterpunten & wensen

- Als u één onderdeel van unTill zou mogen optimaliseren, welk onderdeel zou het meeste impact hebben?

**Antwoord:**

- Welke functies of inzichten zouden voor u een waardevolle toevoeging zijn?

**Antwoord:**

- Zijn er taken waarvan u denkt: “Het zou handig zijn als unTill dit automatisch zou kunnen herkennen of ondersteunen”?

**Antwoord:**

## 7. Procesoptimalisatie & AI-kansen

*Stel dat er smart horecameubels zouden bestaan die gekoppeld zijn aan unTill bijvoorbeeld tafels die automatisch detecteren wanneer gasten plaatsnemen, bestellen, klaar zijn om af te rekenen of hulp nodig hebben.*

- **Zou u interesse hebben in het gebruik van zulke smart meubelen binnen uw zaak?**

Antwoord:

- **In welke situaties ziet u voordelen van smart meubelen (bijv. minder loopwerk, sneller bestellingen opnemen, minder fouten)?**

Antwoord:

- **Zijn er privacy- of kostenoverwegingen die voor u een rol spelen bij het gebruik van zulke slimme meubels?**

Antwoord:

- **Als unTill deze functionaliteit beschikbaar zou maken: zou u overwegen dit te implementeren? Waarom wel/niet?**

Antwoord:

- Welke taken binnen uw bedrijfsvoering zijn voorspelbaar of repetitief, maar nog handmatig?

**Antwoord:**

- Zou u behoefte hebben aan systemen die proactief adviseren, waarschuwen of meedenken?

**Antwoord:**

- In welke situaties zou het prettig zijn als unTill suggesties doet of beslissingen ondersteunt?

**Antwoord:**

- Zijn er momenten waarop informatie sneller beschikbaar zou moeten zijn om betere beslissingen te nemen?

**Antwoord:**

## 7. AI-toepassingen (nieuw hoofdstuk)

### Introductie interviewer:

We onderzoeken momenteel drie mogelijke AI-functionaliteiten die in de toekomst geïntegreerd zouden kunnen worden binnen unTill. Ik licht ze kort toe en daarna horen we graag uw mening over de mogelijke waarde of toepasbaarheid ervan binnen uw zaak.

### AI-Toepassing 1: Slim menuadvies en intelligente upsell

#### Korte toelichting interviewer:

Deze toepassing analyseert eerdere bestellingen, historische combinaties en context zoals tijdstip en drukte. Op basis daarvan kan unTill tijdens het bestelproces relevante suggesties tonen, bijvoorbeeld een passende drank of een veelgekozen combinatie. Het doel is om de gast te ondersteunen en de omzet te optimaliseren, zonder dat personeel extra handelingen hoeft te verrichten.

#### Vragen:

1. Wat vindt u van deze toepassing?
2. Ziet u situaties binnen uw zaak waar dit nuttig zou kunnen zijn?
3. Zou u deze functionaliteit gebruiken als deze binnen unTill beschikbaar komt?  
Waarom wel of niet?
4. Zijn er nadelen of aandachtspunten die u ziet bij deze toepassing?

## AI-Toepassing 2: Druktevoorspelling en operationele forecasting

### Korte toelichting interviewer:

Deze toepassing combineert historische POS-gegevens met externe gegevens zoals weersinformatie en seizoenspatronen. Het systeem kan voorspellen wanneer het druk wordt en advies geven over personeelsinzet of voorraad. Bijvoorbeeld: "Verwachte drukte tussen 18.00 en 21.00 uur. Advies: één extra medewerker."

### Vragen:

1. In hoeverre zou deze toepassing u helpen bij planning, personeelsinzet of voorraadbeheer?
2. Kunt u een concreet moment noemen waarop dit nuttig zou zijn in uw zaak?
3. Zou u deze functionaliteit gebruiken als deze beschikbaar komt in unTill? Waarom wel of niet?
4. Zijn er zorgen over betrouwbaarheid of implementatie waar we rekening mee moeten houden?

## AI-Toepassing 3: Gastprofielen en gepersonaliseerde service

### Korte toelichting interviewer:

Deze toepassing maakt het mogelijk om voorkeuren of bestelpatronen van terugkerende gasten te herkennen, zonder directe koppeling met persoonlijke gegevens. Hierdoor kan unTill medewerkers subtiel attenderen op voorkeuren of digitale menukaarten licht personaliseren om de gastbeleving te verbeteren.

### Vragen:

1. Wat vindt u van deze vorm van personalisatie binnen de horeca?
2. Ziet u voordelen voor terugkerende gasten of voor de service?
3. Zou u deze functionaliteit willen gebruiken binnen unTill? Waarom wel of niet?
4. Zijn er privacy- of doelgroepoverwegingen waarmee rekening gehouden moet worden?

## Vergelijkende vragen over de drie toepassingen

1. Welke van de drie toepassingen spreekt u het meest aan? Waarom?
2. Welke toepassing zou volgens u de meeste impact hebben op uw bedrijfsvoering?
3. Zijn er toepassingen die u niet zou gebruiken? Waarom?
4. Mist u een AI-functionaliteit die volgens u relevanter zou zijn voor uw zaak?

## 8. Afsluiting

- Zijn er knelpunten of situaties die we nog niet hebben besproken, maar die wel belangrijk zijn?

**Antwoord:**

- Zijn er medewerkers die volgens u extra interessante inzichten zouden kunnen geven?

**Antwoord:**

- Mogen we bij u terugkomen om een concept of prototype te testen als vervolg?

**Antwoord:**

## Vragen support afdeling

## Algemene ervaring & patronen

- Met wat voor soort vragen of verzoeken over unTill krijgen jullie het vaakst te maken?

**Antwoord: 2 onderdelen ( hardware en Software) bij de software krijgen we vragen over backoffice, rapportage, en functionaliteit en bij hardware gaat het meer over iets functioneert niet, moet er iets nieuws besteld worden of hoe werkt dit?**

- Bij welke type horecazaken zien jullie de meeste terugkerende patronen of leermomenten?

**Antwoord: High end gebruikers dus de zaken dus meer vragen van het pakket, custom backoffice ( hotelketens denk aan Van der Valk, maar ook laagdrempelig bedrijven denk aan voetbalclubs, die hebben dan niet echt veel nodig dus denk aan kassasystemen, maar het is echt meer bedoeld voor meer high end zaken, die meer vragen van Untill -> Die zijn meer high demand dus die stellen meer vragen dan bijvoorbeeld zaken die minder van Untill gebruiken en wat meer laagdrempelig zijn.**

- Welke onderwerpen keren volgens jullie elk jaar terug en bieden kansen voor verbetering?

**Antwoord: Deze vraag moeten we gaan mailen om betere antwoord te krijgen.**

**Wat kan er beter?: Minder mail sturen naar de klant er is heleboel mailverkeer wat niet belangrijk is, dus dat kan verbeteren. Het informeren van de klant kan beter.**

**Verbetering met Bonnie, Bonnie moet beter getraind worden.**

**Verbetering met Untill systeem: Heeft vaak te maken met bugs vooral bij updates.**

## **Bestellen & tafelbeheer**

- Welke onderdelen binnen bestellen of wijzigen van bestellingen bieden volgens jullie de grootste optimalisatie-kansen?

**Antwoord: Mail**

- Zijn er elementen van tafelbeheer waar klanten graag extra duidelijkheid of ondersteuning bij willen?

**Antwoord: Klanten gaan meestal kijken naar welke derde partij zij die koppeling willen maken en het beste bij hun past, nadat ze dat hebben gedaan nemen ze contact op met Adnamics om de koppeling waar te kunnen maken. ( Mail zetten)**

- Tijdens piekdrukke: in welke workflows zou slimme assistentie of automatisering het meest kunnen helpen?

**Antwoord: Stabiliteit ( Is dat systeem, dat moet gewoon draaien en Als het systeem draait en dan kan je tijdens piekdrukke kan je gewoon je ding doen)**

## **Bonnen & keukencommunicatie**

- Bij welke stappen in de communicatie tussen kassa en keuken zien jullie kansen om het proces nog betrouwbaarder te maken?

**Antwoord: het wordt ingericht hoe de klant het wil en als ze nog wijzigingen nog willen doen we dat.**

## **Betaling & pin-koppeling**

- Bij welke betaalhandelingen zien jullie de meeste vragen, en waar liggen volgens jullie verbeterkansen?

**Antwoord:**

## **Menu- en artikelbeheer**

- Welke onderdelen van menu- of artikelbeheer vinden klanten het meest uitdagend, en waar zou extra begeleiding waardevol zijn?

**Antwoord:**

## **Snelheid, stabiliteit & prestaties**

- Op welke momenten merken klanten dat extra performance-optimalisatie wenselijk is?

**Antwoord:**

- In hoeverre spelen verbinding of synchronisatie een rol—and hoe zien jullie kansen om dit verder te versterken?

**Antwoord:**

## Rapportages & data

- Welke rapportages vinden klanten het minst intuïtief, en waar zouden verbeteringen het meeste effect hebben?

**Antwoord:**

- Komen jullie situaties tegen waarin klanten behoefte hebben aan meer consistentie of duidelijkheid in data?

**Antwoord:**

## Interface & gebruiksvriendelijkheid

- Welke interface-onderdelen zouden volgens jullie het meeste winnen bij een duidelijkere structuur of feedback?

**Antwoord:**

- Zijn er foutmeldingen die klanten vaker niet direct begrijpen, en waar verbetering mogelijk is?

**Antwoord:**

- Welke functies worden opvallend vaak anders gebruikt dan bedoeld, en wat zegt dat over optimalisatie?

**Antwoord:**

## Koppelingen met andere systemen

- Bij welke koppelingen (reserveringen, voorraad, boekhouding) liggen de grootste kansen om betrouwbaarheid te verhogen?

**Antwoord:**

- Kunnen jullie voorbeelden geven van integraties die vaker aandacht nodig hebben en waar winst te behalen valt?

**Antwoord:**

