



Universität St.Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik

Kundenzentrierung und Digitalisierung für die Mitarbeitenden-Reise der Zukunft: Ein Gestaltungsimpuls für die Gastronomie

Gastia // 380° Gastro & Hotel, die Sonderschau von Gastro St. Gallen

St.Gallen, 4. April 2023

Prof. Dr. Christoph Peters

Assistenzprofessor

Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St. Gallen

From insight to impact.

Zu mir / meine Rolle in der Gastro

CHRISTOPH PETERS

- Assistenzprofessor am Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität St.Gallen (IWI-HSG)
- Ko-Leiter des Competence Center Agile Transformation am IWI-HSG
- Gelebt und gearbeitet in Deutschland, Australien, Schweden, Israel, USA, UK und der Schweiz
- Top 35 der produktivsten BWL-ForscherInnen unter 40 (Wirtschaftswoche 2022), Schwerpunkte u.a. digitale Transformation, skalierbare Personalisierung durch digitale Dienstleistungen, agile Arbeit
- 15+ Jahre Praxiserfahrung, u.a. bei SAP, eigene Gründung, ...



Meine Gastro-Interaktionen:

- durch eigene Event-Organisation in professionellem Umfeld
- Als privater Geniesser mit unterschiedlichem Fokus:
zu zweit, als Familie, mit Freunden, ...

Take-Aways



1. Kosten- und Handlungsdruck wurden durch Covid stark erhöht
... «alles wie immer» ist keine Option
2. Die Veränderungen sind strukturell anzugehen
... Methoden, Modelle und Werkzeuge gibt es schon
3. Die Kundin ist Königin
... und wie Daten / Technologie besseren Service realisieren
4. Veränderung in der (Gastro-) Arbeitswelt
... Flexibilität und Veränderungsfähigkeit sind gefragt
5. NutzerInnen-/KundInnen-Zentrierung ist Pflicht
... Mitarbeitenden-Zentrierung und –Empowerment die Kür
6. Ausblick

Covid-19 und der Zwang zur Veränderung

Covid-19 und seine Folgen...



Perspektiven für Gastronomie-Leistungen



Wirtschaftliche Perspektive

Benötigte Ressourcen:

- Zeit
- Arbeitskräfte
- (IT-)Investitionen

Input-Perspektive



Akteurs-Perspektive

Gäste:

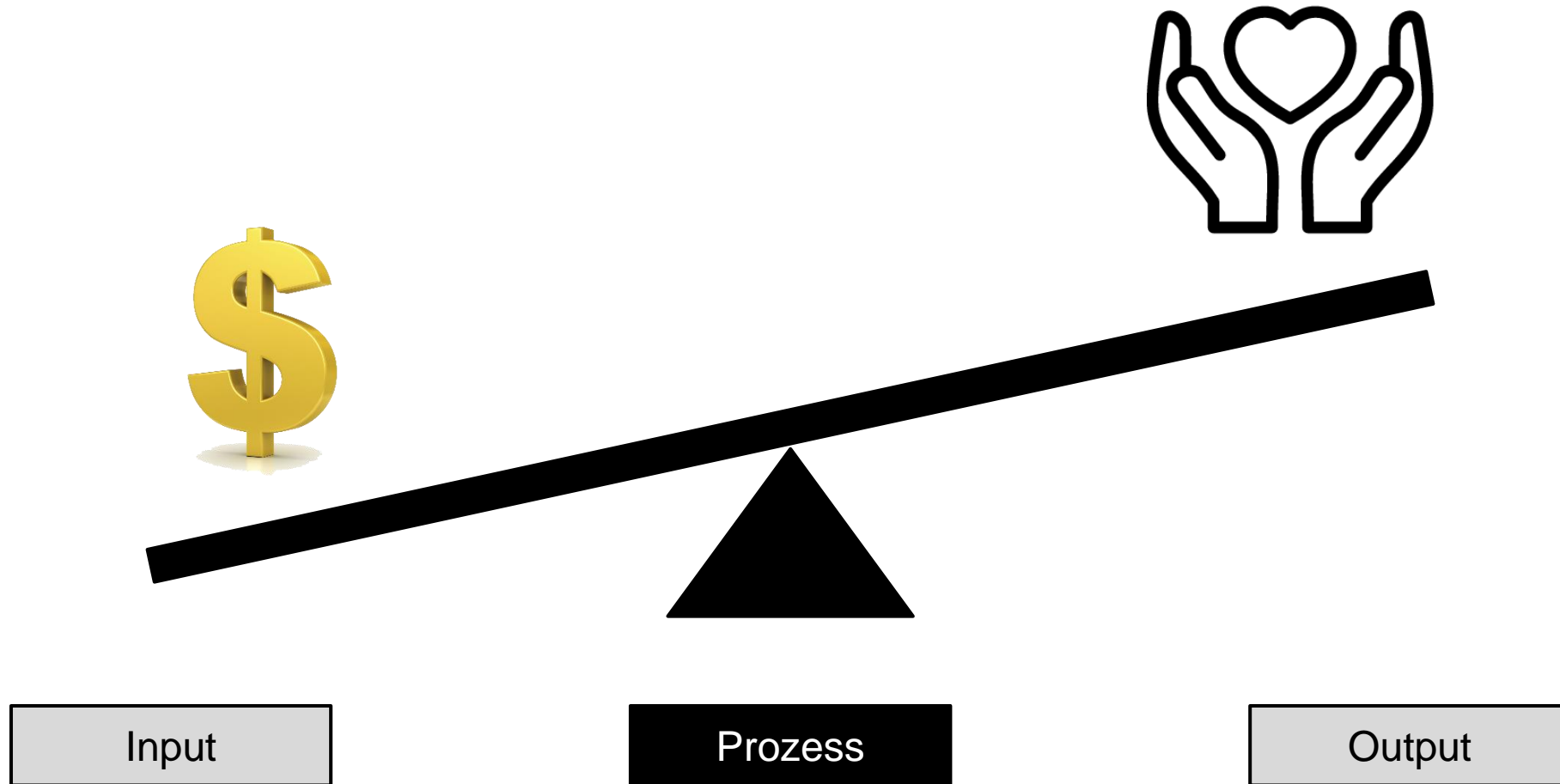
- Top-Service

Mitarbeitende:

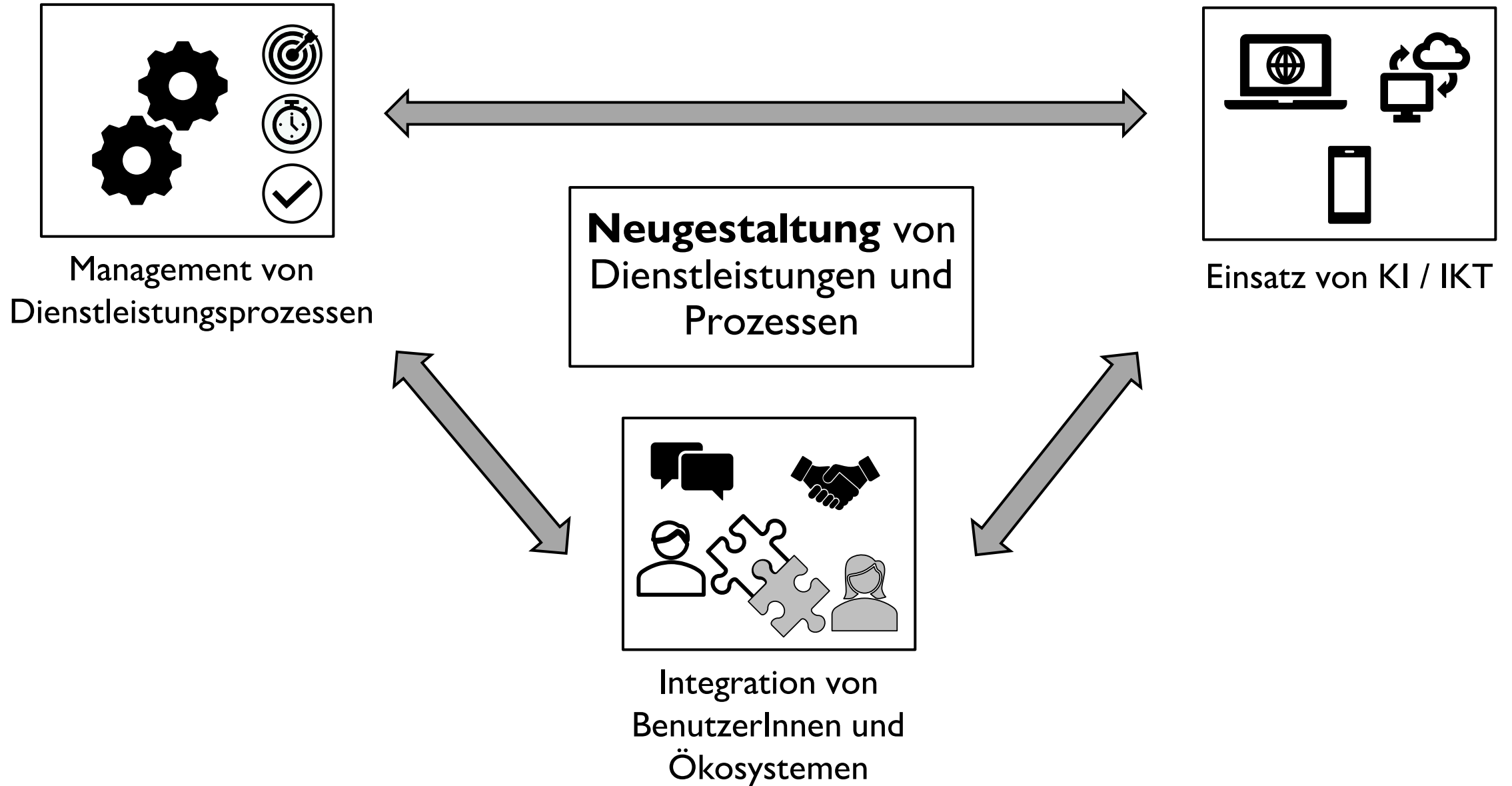
- Wertschätzung,
Arbeitszufriedenheit

Output-Perspektive

Prozess-Perspektive



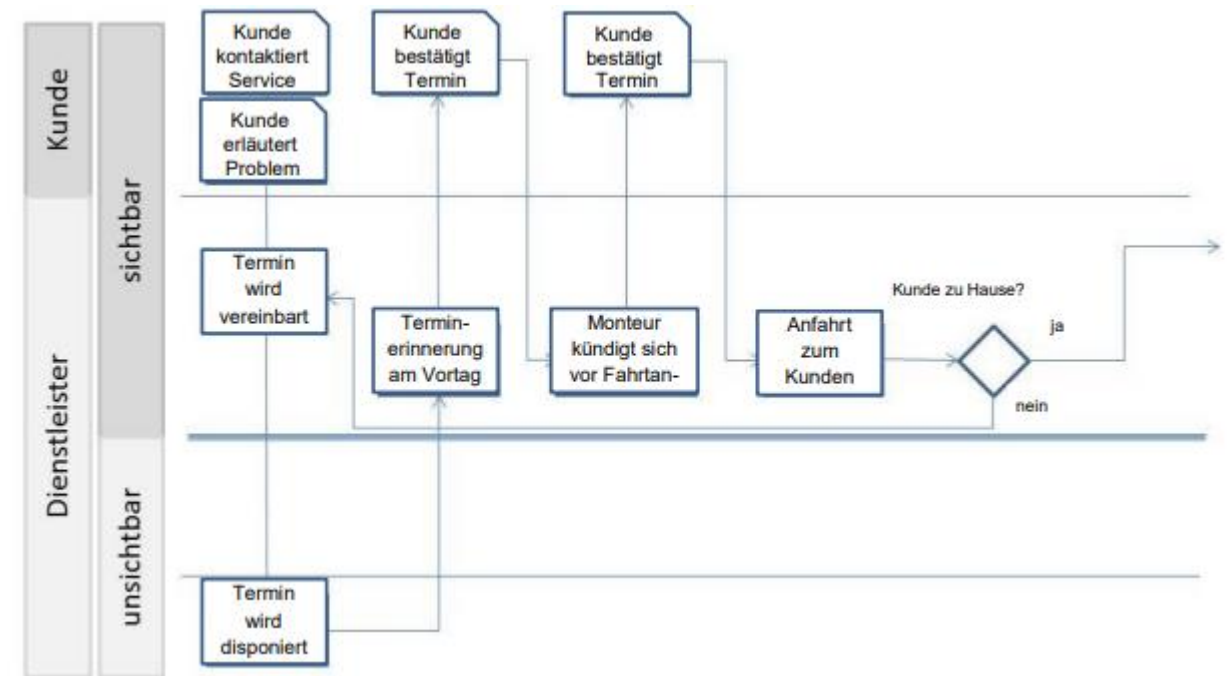
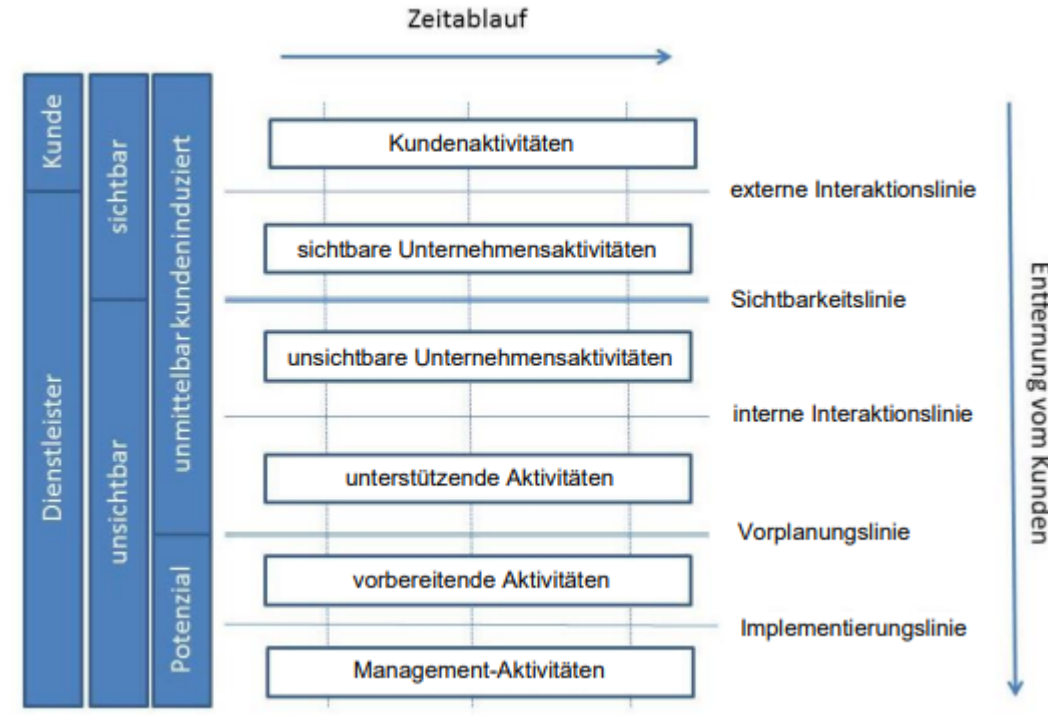
Hebel für Prozessänderungen



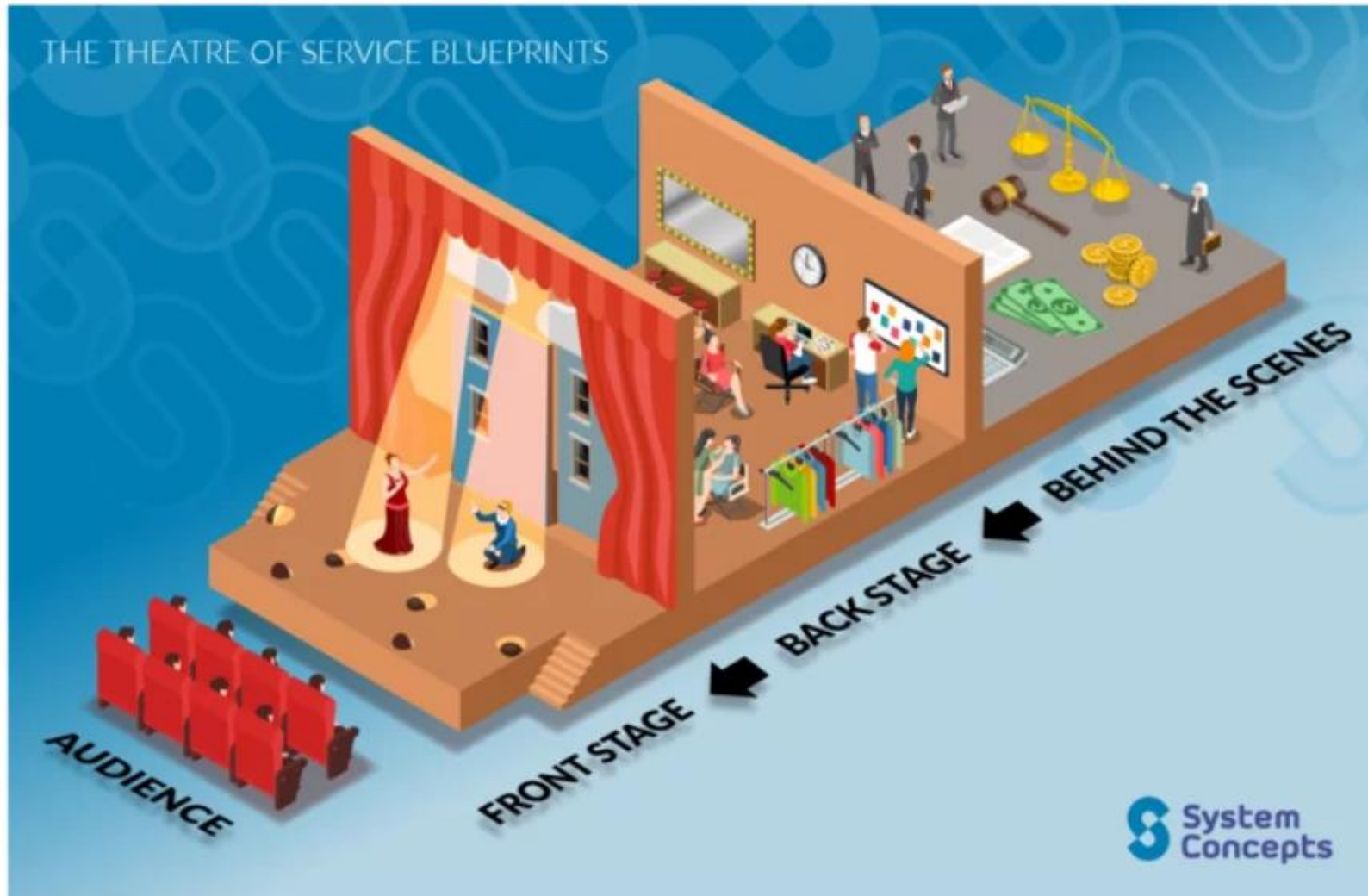
Strukturelle Veränderung: Methoden, Modelle, Werkzeuge

Service Blueprinting

Kern des Service-Blueprints ist die chronologische Darstellung der Prozessschritte entsprechend ihrer Kundennähe



Service Blueprinting



<https://www.system-concepts.com/insights/service-blueprint/>

Service Blueprinting in der Gastro

The McDonald's Experience

Front Stage



Back Stage



The Gourmet Restaurant Experience

Front Stage



Back Stage



The Benihana Experience

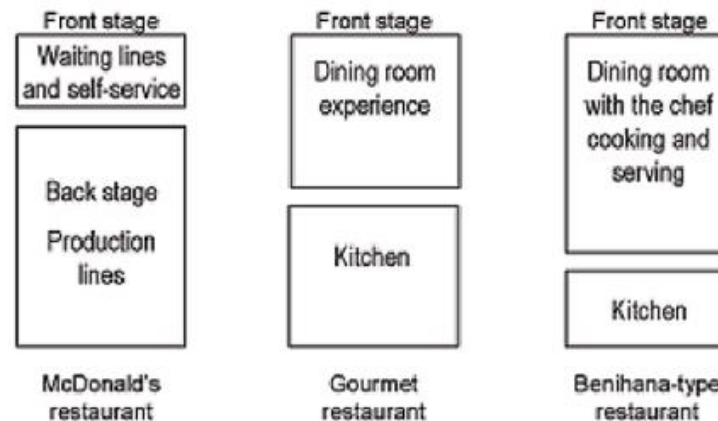
Front Stage



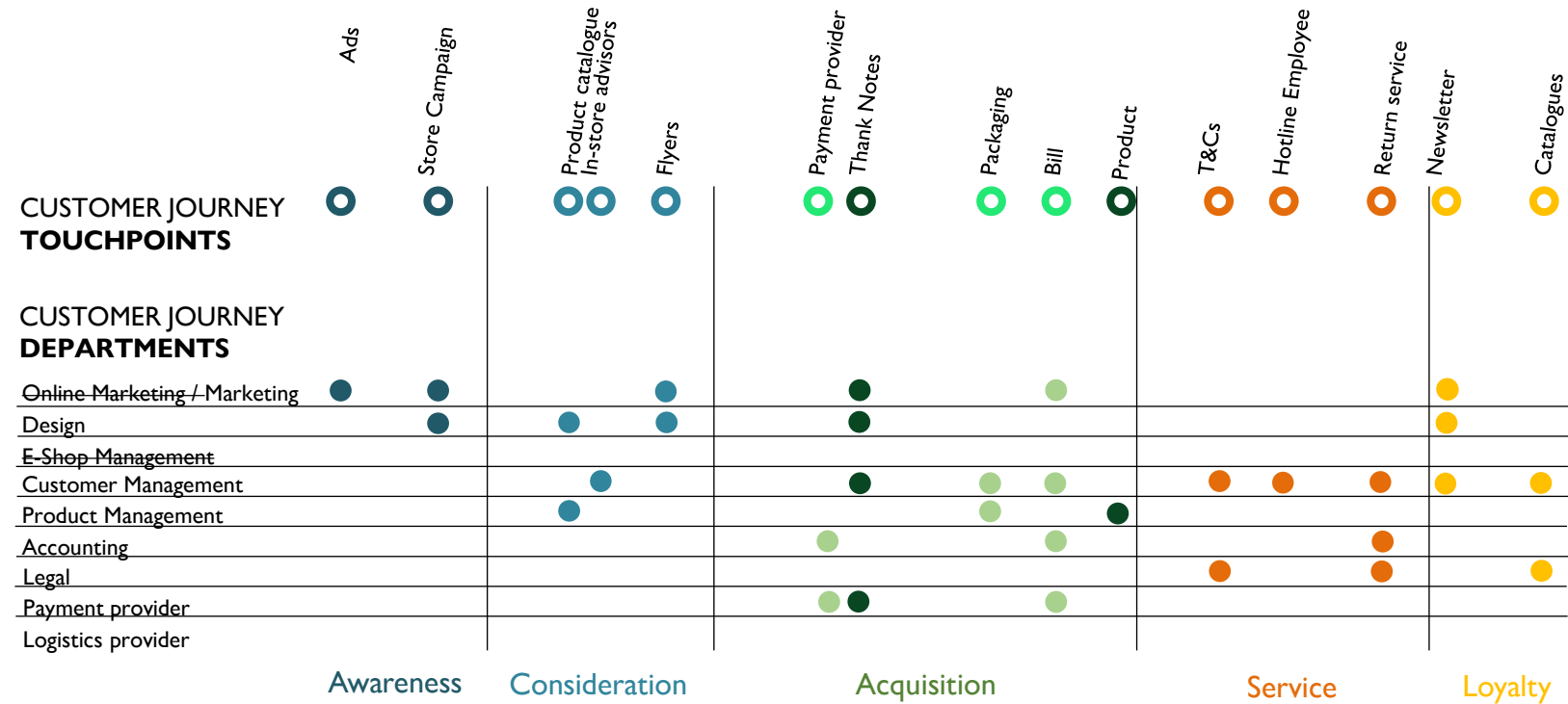
Back Stage



Different "Lines of Visibility" in Restaurants

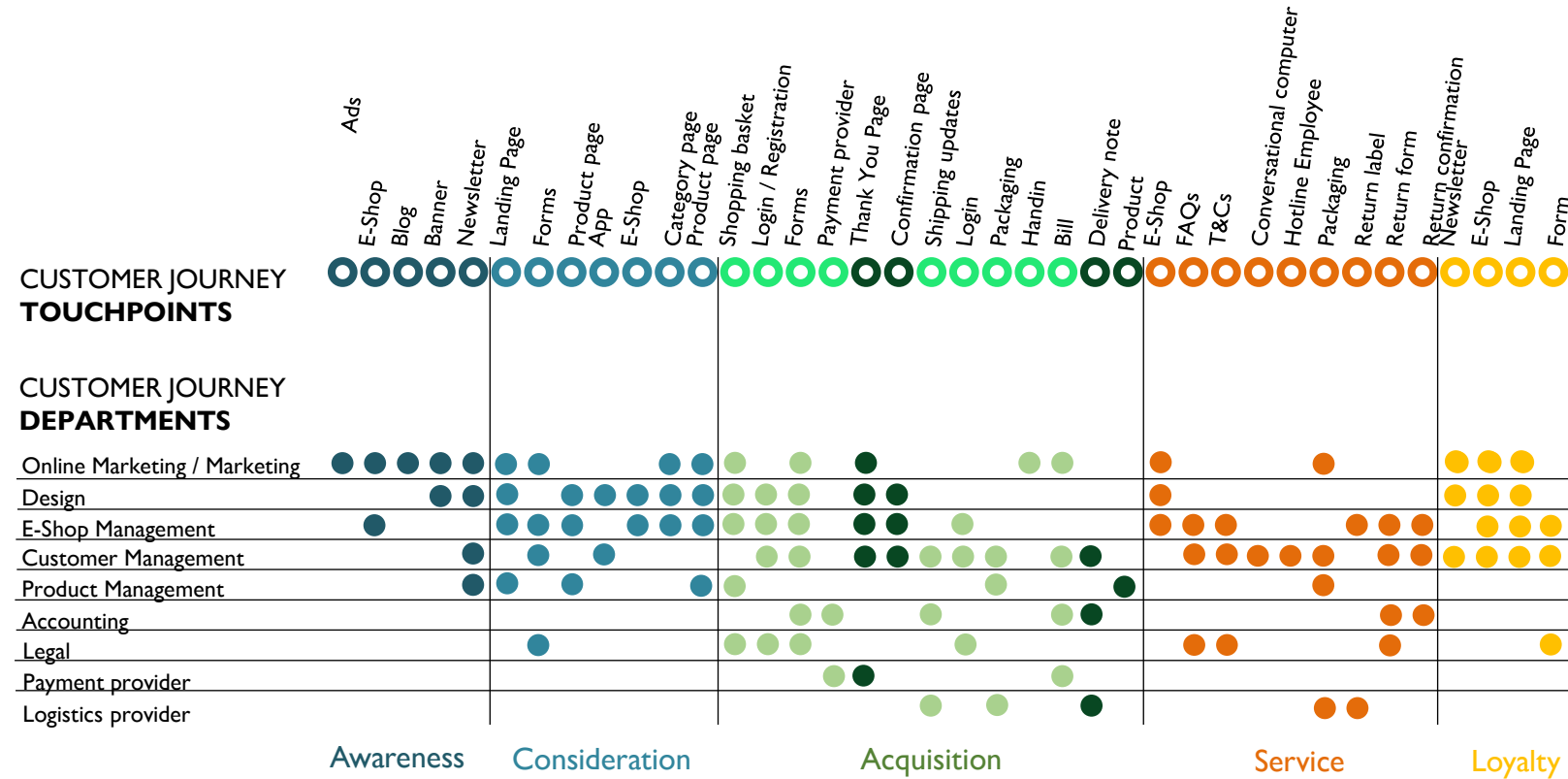


Customer Journey Mapping: Analog



Source: adapted from <https://www.nimble.com/blog/how-to-construct-meaningful-customer-journey-maps/> [April 2019]

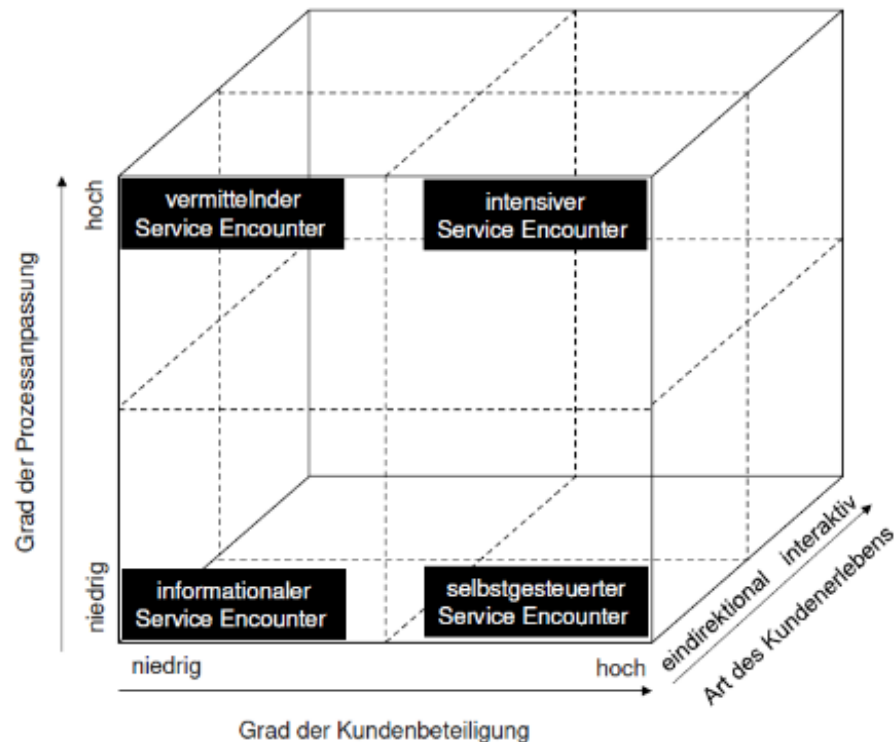
Customer Journey Mapping: Digital



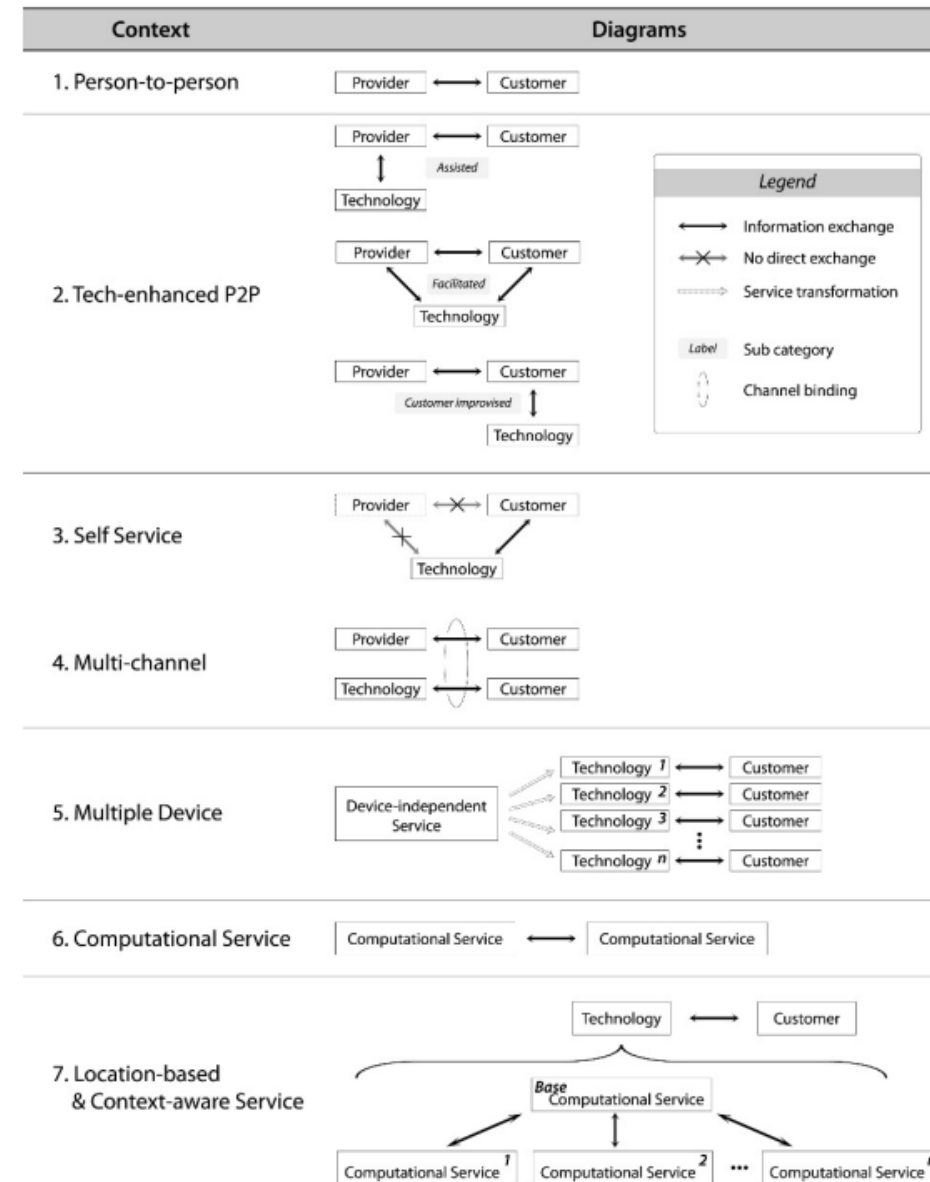
Source: adapted from <https://www.nimble.com/blog/how-to-construct-meaningful-customer-journey-maps/> [April 2019]

Digitale Service Encounter

Vier idealtypische Formen (Cho und Menor 2010)



I The Seven Service Design Contexts



Der St. Galler Business Innovation Ansatz

... nutzt die Vorteile von Lean Startup...

Build

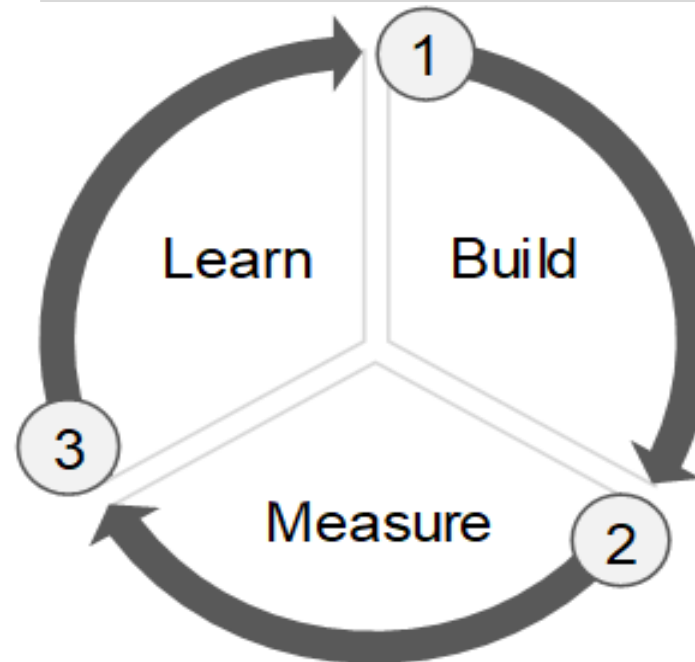
In dieser Phase ist es das Ziel, eine "minimal tragfähige Dienstleistung" (Minimum Viable Service) zu entwickeln

Measure

Die zweite Phase dient dazu, den Fortschritt der Entwicklung zu messen

Learn

In dieser Phase geht es darum, basierend auf den vorhergehenden Messungen, eine Entscheidung darüber zu treffen, ob an der bestehenden Dienstleistungsidee festgehalten, sie verändert oder gar verworfen werden soll

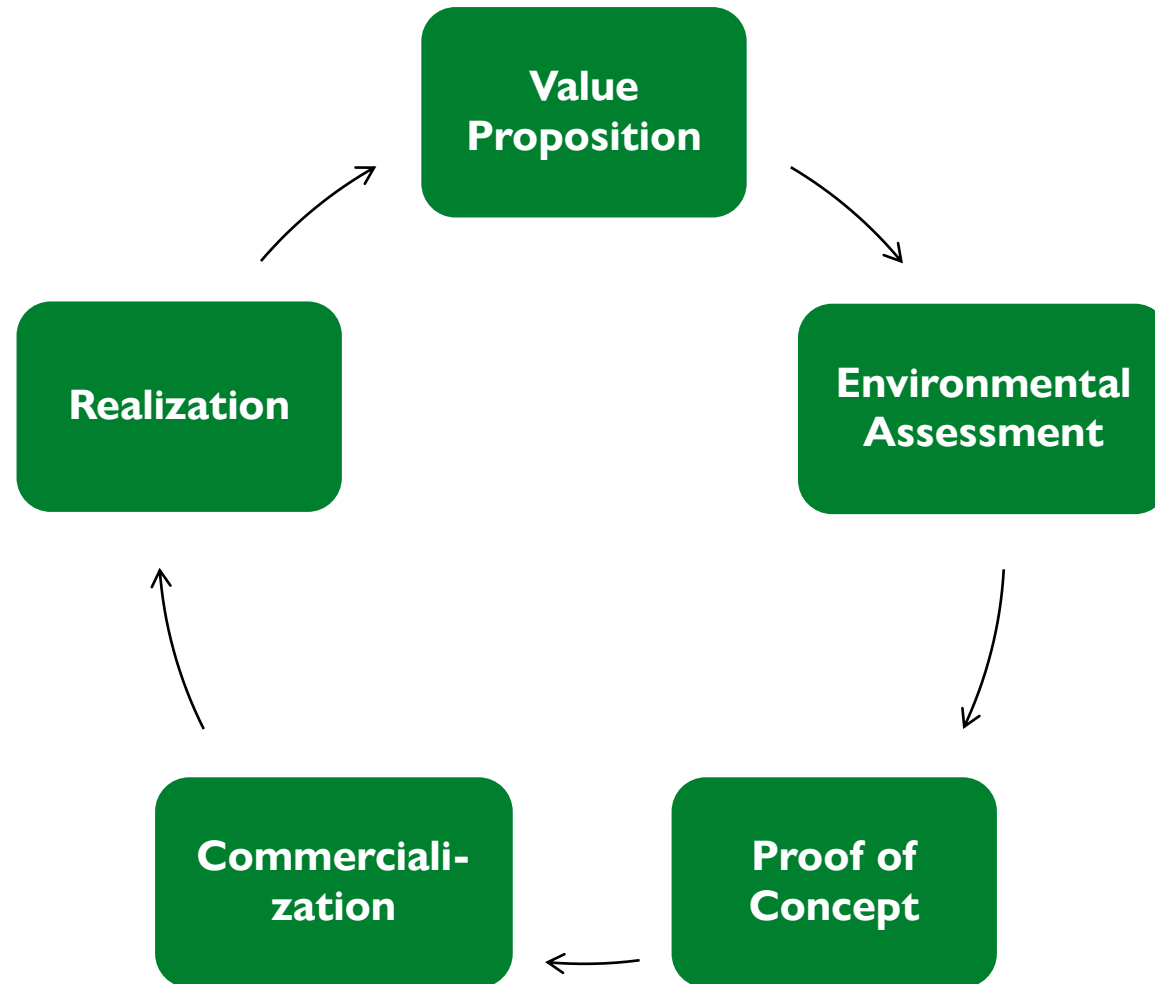


Build-Measure-Learn Zyklus

© Prof. Dr. Christoph 2023

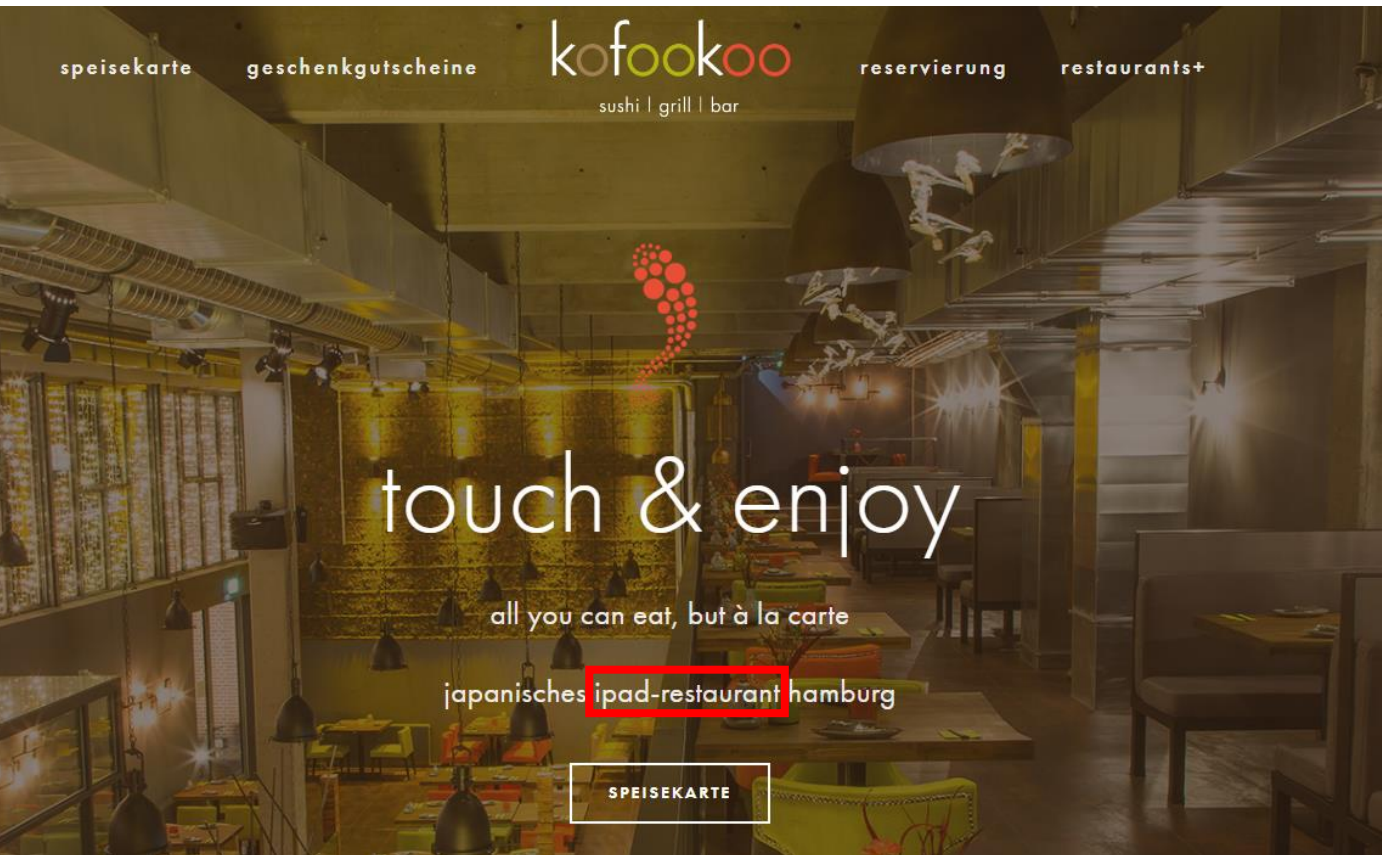
Der St. Galler Business Innovation Ansatz

...und gliedert diese in einen übergeordneten Innovationsprozess für Unternehmen ein.



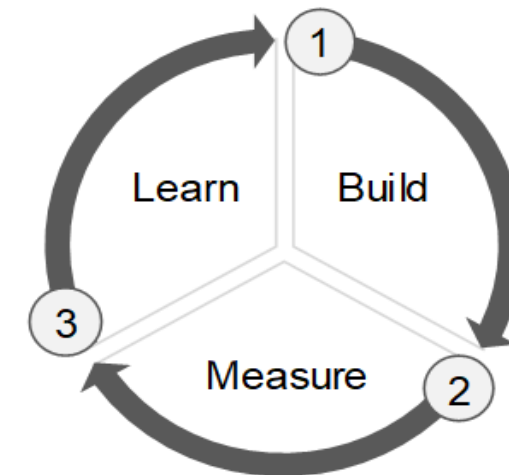
Daten / Technologie für KundInnen-Zentrierung

Build-Measure-Learn: Daten als Grundlage



<https://sushigrillbar.kofookoo.de/das-restaurant>

Daten (hier die Sushi-Bestellungen pro Runde)
= objektive Entscheidungsgrundlage für
Weiterentwicklung / Fokussierung



Daten aus IT-Systemen zur Ermittlung / Vorhersage
von Stosszeiten / Ressourcenbedarfen, bspw.
Buchungssysteme oder Nutzung von
Zusatzleistungen / Sauna / Fitness

Technologie übernimmt bestehende Aufgaben



The screenshot shows the SEBOTICS website with a dark background. At the top, there is a navigation bar with links: "Unsere Serviceroboter", "Einsatzbereiche", "Referenzen", "Über uns", "News", and a button "Serviceroboter Konfigurator". The main heading is "BellaBot" in large blue letters, followed by "Servierroboter für Gastronomie" in white. Below this, a paragraph describes the robot: "Der Roboter Kellner BellaBot liefert Essen, Getränke und Geschirr von der Küche zu Gästen. Er unterstützt dein Personal 24 Stunden lang mit schweren Aufgaben und gibt jeder Bedienung mehr Zeit für guten Gästeservice." To the right of the text is a 3D rendering of the BellaBot, a white humanoid robot with a screen on its head and a tray on its chest.



+



Technologie ermöglicht neue Genuss-/Erlebniswelten



Le petit chef:

Dabei handelt es sich um eine spektakuläre, zweistündige 3D-Projektionsshow, in der der kleine Chefkoch eine kulinarische Weltreise von Marseille über Arabien und Indien bis nach China unternimmt und dabei seinen Gästen sechs köstliche Gänge serviert

<https://lepetitchef.com/>

Das neue «Normal» der (Gastro-) Arbeitswelt

OpenAI / ChatGPT: HelferIn im Alltag

co can you please write me a 200 words message that welcomes guests to our family-owned, 4-star hotel in the Swiss alps?



Dear valued guests,



It is with great pleasure that we welcome you to our family-owned 4-star hotel in the breathtaking Swiss Alps. Nestled amidst the stunning mountain landscape, our hotel offers a unique blend of natural beauty, warm hospitality, and modern amenities to ensure a comfortable and unforgettable stay.

As a family-run establishment, we take pride in offering personalized service and attention to detail that sets us apart from other hotels in the area. Our team is dedicated to providing you with a warm and friendly welcome, and we are committed to ensuring that your every need is met during your stay.

From cozy and well-appointed rooms to delectable cuisine and a range of leisure facilities, we have everything you need to make your visit to the Swiss Alps a truly memorable one. Whether you are here to relax and unwind or to explore the surrounding mountains, we guarantee an experience that will leave you feeling rejuvenated and refreshed.

We look forward to welcoming you to our hotel and to sharing with you the many wonders of this beautiful region. Thank you for choosing to stay with us.

Warm regards,
[Hotel Name]

Regenerate response



Dear guests,



On behalf of our entire team, I would like to extend a warm welcome to you at our family-owned, 4-star hotel nestled in the breathtaking Swiss Alps. It is our privilege to have you as our guests and we are excited to provide you with a memorable stay.

Our hotel is a true gem surrounded by the natural beauty of the mountains, offering a peaceful escape from the hustle and bustle of everyday life. Our rooms are designed to provide you with utmost comfort and relaxation, with stunning views of the picturesque surroundings.

Our hotel is known for its warm and personalized service, and our team is dedicated to making your stay as comfortable as possible. Whether you need assistance with planning your daily itinerary or recommendations for the best local restaurants, we are always here to help.

We take great pride in our locally sourced cuisine, prepared by our skilled chefs with the freshest ingredients. Our menu offers a delicious range of Swiss and international dishes that will leave your taste buds satisfied.

We hope that your stay with us will be unforgettable, and we look forward to providing you with exceptional service and hospitality. Thank you for choosing our hotel, and we wish you a wonderful stay in the Swiss Alps.

Warm regards,

The team at our family-owned, 4-star hotel in the Swiss Alps.

Was this response better or worse?

Better

Worse

Same



Regenerate response

OpenAI / ChatGPT: HelferIn im Alltag



Hallo und herzlich willkommen im unserem familiengeführten 4-Sterne-Hotel in den Schweizer Alpen! Es ist uns eine große Freude, Sie hier begrüßen zu dürfen und wir hoffen, dass Sie Ihren Aufenthalt bei uns genießen werden.



Unser Hotel bietet eine atemberaubende Aussicht auf die majestätischen Schweizer Alpen und eine warme und gemütliche Atmosphäre. Wir sind stolz darauf, unseren Gästen ein authentisches Erlebnis zu bieten, das durch unsere Liebe zur Schweizer Kultur und Gastfreundschaft geprägt ist.

Unser Team steht Ihnen jederzeit zur Verfügung, um sicherzustellen, dass Ihr Aufenthalt so angenehm wie möglich verläuft. Wenn Sie irgendwelche Fragen haben oder Hilfe benötigen, zögern Sie bitte nicht, uns zu kontaktieren. Wir sind immer bereit, Ihnen zu helfen und Ihnen den bestmöglichen Service zu bieten.

Wir hoffen, dass Sie sich bei uns wie zu Hause fühlen werden und dass Sie viele unvergessliche Erinnerungen von Ihrem Aufenthalt in den Schweizer Alpen mit nach Hause nehmen werden. Nochmals herzlich willkommen und vielen Dank, dass Sie uns gewählt haben!



Guten Tag und herzlich willkommen! Mir sind mega glücklich, dass ihr eui uf euere Reis uf eusri familiär gführte 4-Stern-Hotel id idyllischi Schwiizer Alpe verirrt händ. Bi üs findet ihr s'beshti Angebot a Komfort, Erholsamkeit und g'sundem Alpe-Klima.



Als familieär Betrieb isch eusri Priorität, dass sich alli Gäst wüki wohl fühle und eusri Herzlichkeit und Gastfreundschaft richtig gnüsse chönd. Mir sind immer parat, um euers Wohl z'sorge und euere Wünsch und Bedürfnis z'erfülle.

Egal ob ihr ufen Berg wändere, d'Skigebiet erobere oder eifach de Alltagstrott vergässe wänd, bi üs chönd ihr's alles ha. S'feinste Essen vo eusere Küche und s'bescht Wiine us de Region werde eu überrasche und verwöhne.

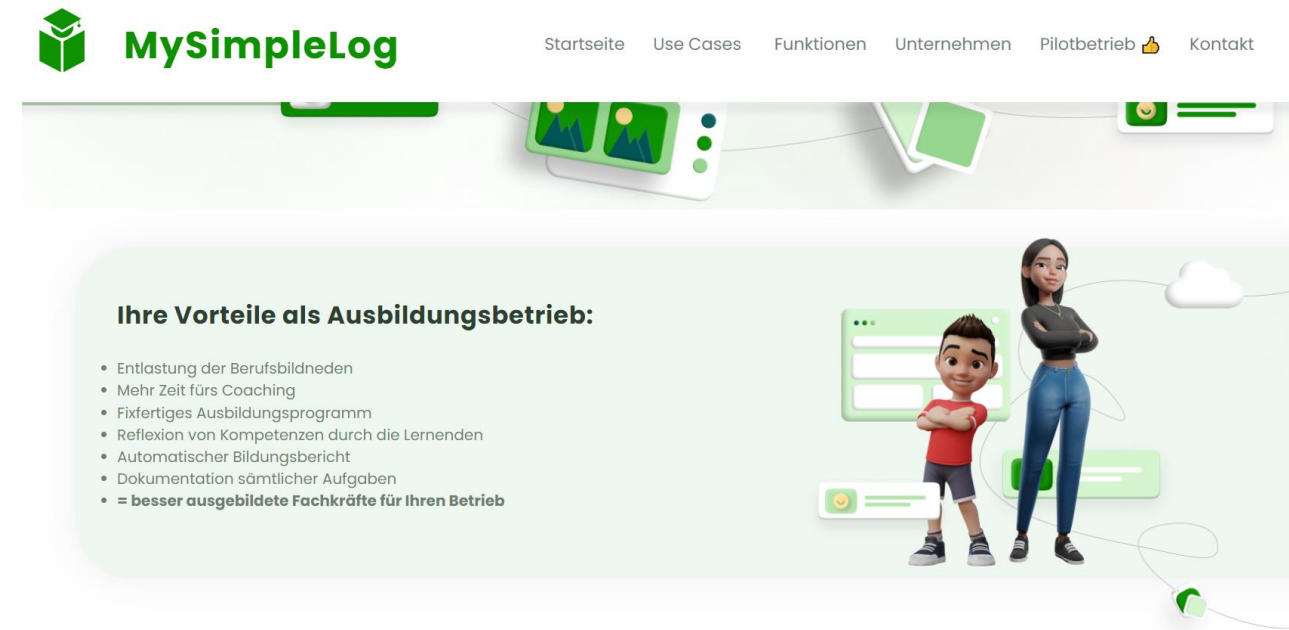
Mir sind stolz uf eusi Gegend und teile gärn eusi lokale Kultur und Tradition mit euch. Bi üs chönd ihr eusi Folklore, Musik und eusri faszinierendi Gschicht entdecke.

Mir hoffed, ihr chönd eui guet erhole und eusri scheni Alpe richtig gnüsse. Wenn ihr Froge, Wünsch oder Aanregige händ, sind mir immer da und parat, um eui z'hälfe.

En wunderschöne Ufenthalt bi üs!

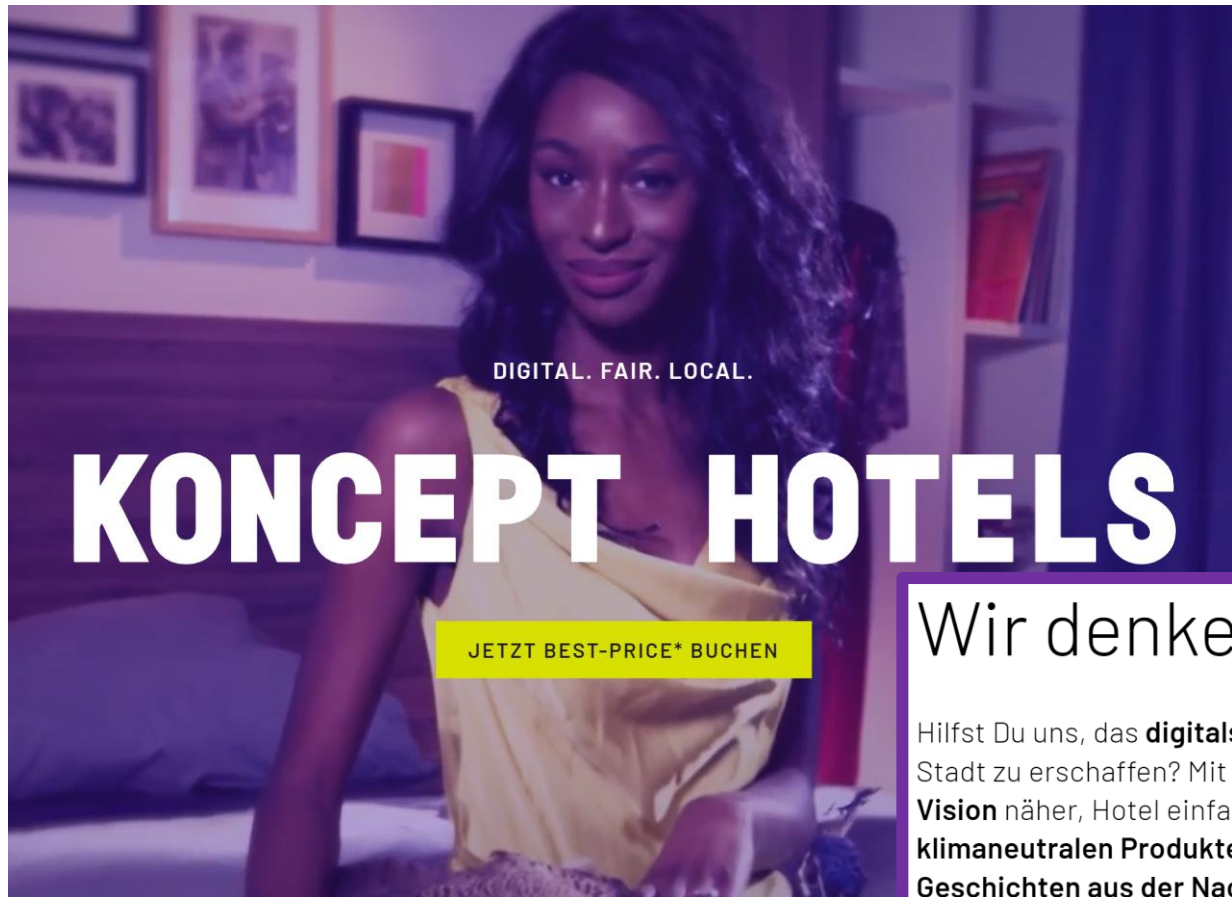
Lernen und Weiterbildung: Fester Bestandteil des Alltags

- Neue Kompetenzen werden benötigt und müssen theoretisch wie praktisch gelernt und weiterentwickelt werden
- Wie?
 - «Lern-Häppchen» auch während des Arbeits-Alltags
 - Durch Vernetzung und Impulse, die weit über den eigenen Betrieb hinausgehen: digital + auf Abruf
 - durch neue Rollen(-Verteilung) und Karrierepfade «job enrichment»



Mitarbeitenden-Zentrierung und -Empowerment

Homeoffice in der Gastro geht nicht – oder?



Mit Ausnahme des Housekeeping-Teams arbeiten alle Mitarbeitenden remote. Ein cloudbasiertes Automatisierungssystem kümmert sich um alles, von Reservierungen und Check-ins bis hin zu Zahlungen und Nachtdiensten.

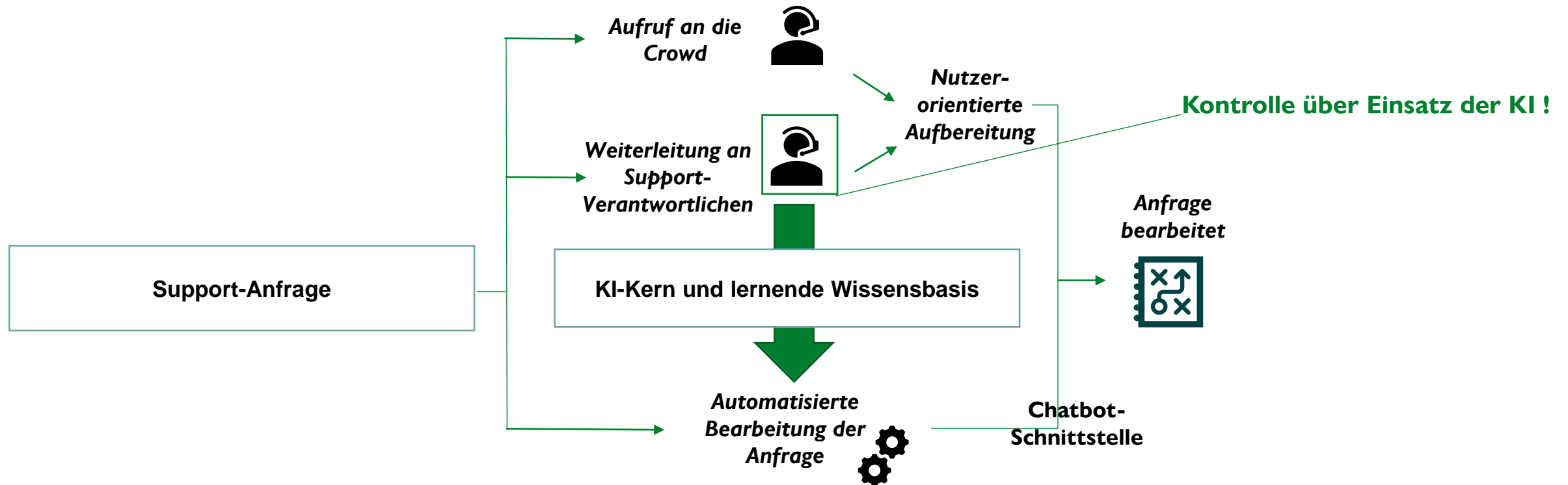
Wir denken Hotel neu!

Hilfst Du uns, das **digitalste, fairste und lokalste Hotelerlebnis** der Stadt zu erschaffen? Mit Deiner Übernachtung kommen wir unserer **Vision** näher, Hotel einfach mal ganz anders zu machen. Mit **klimaneutralen Produkten**, einem **Check-in per Smartphone**, **Geschichten aus der Nachbarschaft** und einem **gerettetem Quadratmeter Natur** pro Buchung.

Wer nicht auf der grünen Wiese startet, lässt Mitarbeitende mitentscheiden:

- welche Aufgaben remote gemacht
- welche Aufgaben anderweitig vergeben werden
(Crowd-/Talent-Plattformen // Bots)

Praxisbeispiel aus einer anderen Branche: IT-Support



Hybrid Intelligence Service Support als Motor für den organisatorischen Wandel

Von NutzerInnen- zu Mitarbeitenden-Zentrierung




In direktem KundInnen-Kontakt

Sichtbar für KundInnen ohne Direktkontakt

Unsichtbar für KundInnen

Ausblick

An illustration of a woman with long red hair, wearing a pink patterned sweater and blue jeans, standing on the rim of a large, light blue plate. She is looking over the edge of the plate with her hand to her forehead, as if looking at something far away. The background behind the plate is a stylized world map with various landmarks in red and orange, including a palm tree, a dome, an elephant, the Eiffel Tower, and a hot air balloon. The foreground below the plate is a blue surface with a floral pattern.

Wo – wenn nicht in der Gastronomie –
gibt es genug Gelegenheiten, um über
den Tellerrand zu schauen?

<https://www.dw.com/de/%C3%BCber-den-tellerrand-schauen/l-19264871>

Vielen Dank.

Prof. Dr. Christoph Peters

Assistenzprofessor

Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St. Gallen

Christoph.Peters@unisg.ch



Universität St.Gallen

Institut für Wirtschaftsinformatik

Universität St.Gallen (HSG)
Institut für Wirtschaftsinformatik
Müller-Friedberg-Strasse 8
9000 St.Gallen

iwi.unisg.ch

Akkreditierungen

