

MARKT & PRODUKTE

Bestellen via Chatbot



Per Chatbot bestellen und bezahlen: Das Personal kommt nur noch zum Servieren an den Tisch / Foto: Gastrofix

Der iPad-Kassenanbieter Gastrofix kooperiert mit dem Tech-Start-up Table Duck: ?Marc?, ein Chatbot, der die Getränkebestellung und -bezahlung selbstständig über Facebook Messenger abwickelt, ist nun mit dem Gastrofix-System koppelbar.

?Marc? ist ein textbasierter, auf künstlicher Intelligenz (KI) aufbauender Bot, der die Kommunikation zwischen Gast und Service automatisiert. Der Gast kontaktiert ihn via Facebook Messenger auf dem Smartphone und gibt dort seine Getränkebestellung ein. Nachdem der Kauf unter Angabe der Tischnummer per PayPal, Kreditkarte oder Sofort-Überweisung bezahlt wurde, geht er direkt ans Kassensystem, das einen entsprechenden Bondruck am Tresen auslöst. Der Kellner kommt nur noch zum Servieren an den Tisch und wird so entlastet. Außerdem entsteht laut Gastrofix eine höhere Umschlagrate, die zur Kundenzufriedenheit beitrage.

Um ?Marc? nutzen zu können, wird ein Smartphone mit installiertem Facebook Messenger benötigt. Der Bot nutzt Natural Language Processing, ein Teilgebiet der KI, und lernt aus vorangegangenen Chats. Für die Zukunft planen die Entwickler eine Erweiterung für WhatsApp und andere Messenger. Außerdem soll es irgendwann unterschiedliche Personae geben, mit denen der Chatbot individuell an das jeweilige Ambiente des Lokals angepasst werden kann.

Gastrofix auf der Internorga: Halle B4.OG, Stand 215