

Restaurants willen af van chaos in bezorgsystemen

Drie verschillende iPads waarop bestellingen binnenkomen, met elk een ander systeem: een van Thuisbezorgd, een van Deliveroo en een van Uber Eats. En het kassasysteem sluit niet op alle aan. Sommige restaurants hebben zelfs een aparte medewerker om alle systemen te bewaken. Er is nu software op de markt om orde in de bezorgchaos te scheppen. Een Canadees en een Amsterdams bedrijf strijden om de markt.

**PAGINA 7**

Restaurants willen af van wirwar aan bezorgsystemen

Lisa van der Velden
Amsterdam

Nieuwe software helpt restaurants die met verschillende bezorgdiensten werken, en geen rompslomp willen.

Verschillende iPads om constant in de smiezen te houden: eentje van Thuisbezorgd, eentje van Deliveroo en eentje van Uber Eats. Een oud kassasysteem, dat niet met de software van die bezorgdiensten communiceert. Waardoor je bestellingen handmatig moet inkloppen. Waardoor fouten ontstaan, en bestellingen opnieuw moeten. Wat geld kost. Of anderszins tijd: veel restauranthouders parkeren één medewerker permanent voor de 'bezorgkastjes' om orde in de chaos te scheppen.

Met bezorgdiensten samenwerken levert horeca-ondernemers extra inkomsten op, maar ook veel gedoe. Salsa Shop, een Mexicaanse fastfoodketen met tien restaurants in de grotere steden, heeft drie bestelterminals met elk een eigen besturingssysteem, vertelt eigenaar Louis Wesseling. 'Heel onhandig: de ene heeft Apple, de andere Samsung, Thuisbezorgd weer een eigen kastje. En dan hebben we nog drie verschillende printers, die andere bonnen printen: bij de ene staat de extra guacamole bovenaan, bij de andere onderaan. Dat zie je dus makkelijk over het hoofd.'

Zijn huidige systeem is niet alleen foutgevoelig en irritant, maar levert bovendien een gebrekkige administratie op, zegt Wesseling. Doordat de terminals niet met de kassasoftware 'praten', wordt de voorraad alleen bijgewerkt na bestellingen in het restaurant. Niet na onlinebestellingen dus, terwijl die in sommige restaurants 35% van de orders vormen.

'Hierdoor zijn onze maandelijkse winst-en-verliesrekeningen minder accuraat dan we zouden willen', legt Wesseling uit.

Omdat hij niet wil wachten totdat er



Drie ordersystemen bij Chefs Poulet & Frites

FOTO: PETER STRELITSKI VOOR HET FD

maar één bezorgdienst overblijft, is Wesseling blij met de oplossingen die nu op de markt komen. Het softwareprogramma van het Canadese Lightspeed bijvoorbeeld, dat de bestellingen van verschillende bezorgdiensten in één dashboard verzamelt, met de kassa communiceert én de voorraad bijwerkt. In juni 2018 ging het bedrijf met Deliveroo in zee; vanaf deze week zijn ook Thuisbezorgd en Uber Eats in het systeem geïntegreerd.

Lightspeed is bovendien niet de enige 'ordeschepper' die restauranthouders tegenwoordig kunnen inschakelen. Sinds begin december ondersteunt de software van het Nederlandse Cashdesk eveneens 'de grote drie': na Thuisbezorgd en Deliveroo nu ook Uber Eats.

Lightspeed beroept zich op een — veelal Amsterdamse — clientèle van 300 tot 350 bezorgrestaurants, Cashdesk houdt het op 'honderden' zaken.

Een woordvoerder van Thuisbezorgd beaamt dat de administratieve rompslomp een reëel probleem is, maar zegt dat restaurants buiten de steden vaak maar één

bezorgdienst gebruiken. 'Dit speelt vooral in de Randstad.'

Helen Hissink van het Amsterdamse Chefs Poulet & Frites had nog nooit van Lightspeed of Cashdesk gehoord, maar kent de beperkingen van verschillende bezorgpartners. 'Ik run het bedrijf met mijn zus, en bij ons staat altijd iemand met die kastjes voor zijn neus. Zodra diegene een bestelling ziet binnenkomen, hebben we negen tot twaalf minuten om een bestelling klaar te maken. Daarna moet er binnen een paar minuten een fietser of scootelaar voor de deur staan, die onze frites ook weer rap moet bezorgen. Het is minuten- en soms secondewerk.'

Hoewel Hissink naar eigen zeggen de jongste niet meer is — 'ouderwets bonnetjes schrijven zit er bij ons behoorlijk in geramd' — zou een systeem dat het proces verder versnelt wel degelijk welkom zijn. De ondernemer: 'Mensen hebben geen geduld en tijd meer: alles moet nu sneller dan snel. Ook wij. Dus als het efficiënter en digitaal kan, heb ik daar altijd oren naar.'

Restauranthouders parkeren permanent een medewerker bij de verschillende 'bezorgkastjes'