

► 28 Enero, 2021



# Menú digital para digerir la crisis



A FONDO

LOS RESTAURANTES AVANZAN HACIA LA DIGITALIZACIÓN

# Tecnología en la mesa en 'tiempos Covid'

'Delivery', gestión de reservas y 'no shows', cartas digitales o cantinas virtuales son algunos ejes en la digitalización de restaurantes, que acelera en plena pandemia, gracias también a 'start up'. **Por Marta Fernández Guadaño**

La costumbre del aperitivo que, durante décadas, ha caracterizado a este negocio de la calle Ponzano se puede disfrutar ahora en remoto. En plena pandemia, **El Doble** lanzó hace unos meses una web, en la que se pueden adquirir sus productos, con su *pack* de aperitivo como producto estrella. El objetivo es "recrear el famoso aperitivo del bar en casa". En la práctica, equivale a la digitalización de esta icónica barra madrileña, desarrollada con el apoyo de Dinar Project.

Es solo un ejemplo de un posible efecto Covid que, pese al durísimo impacto de esta crisis en la hostelería, podría considerarse positivo: el avance en la adaptación tecnológica del sector de la restauración, algo que se está produciendo por varias vías.

## Comida a domicilio

Una vertiente de la digitalización hostelera está directamente relacionada con la nueva línea de negocio a la que han recurrido los restaurantes: el *delivery*. Dominado hasta marzo de 2019 por la comida rápida, el segmento de la comida a domicilio es algo más que el diseño de una carta de platos capaces de viajar en bicicleta o moto, quizás bajo una marca creada para diferenciarse del establecimiento físico. El soporte tecnológico es fundamental, tanto para llegar a un mercado potencial con suficiente clientela, como para ofrecer una plataforma en la que se puedan realizar los pedidos, que se traducen en comandas virtuales que llegan al restaurante o cocinas centrales (las llamadas *dark kitchen*), desde donde un *riders* se encarga del reparto hasta casa del comensal.



**Proppos.** La 'start up' catalana apuesta por el reconocimiento de comida mediante Inteligencia Artificial, lo que se traduce en agilizar colas en horas punta de un restaurante y en acelerar el pago de la cuenta.

Unos meses antes del arranque de la pandemia, los chefs biestrellados Ramón Freixa y Paco Roncero comenzaron a trabajar en un formato conjunto de platos para *delivery*, en alianza con **Uber Eats** y a través de una cocina propia de producción en Madrid. El Covid retrasó a mayo de 2020 el lanzamiento de **Cuatromanos by Freixa y Roncero**, que en unos 30-40 minutos es capaz de llevar sus recetas a casa del cliente desde que realiza el pedido en esta *app*.

Por su parte, Dabiz Muñoz, dueño de **DiverXO**, puso en marcha **Goxo** aliado con **Glovo**, que no solo acepta pedidos en tiempo real para comer o cenar, sino también *pre-orders*, que permiten al usuario encargar los platos de tres estrellas Michelin con cierta antelación. Es una de las propuestas que forman parte de una *burbuja* de alta cocina creada por Glovo, que,

en el caso de **Goxo**, tiene apartado independiente, igual que **Coquetto**, que materializa la primera inauguración de un restaurante vía *delivery*. Se trata del bistró que los hermanos Sandoval (dos estrellas en **Coque**) iban a inaugurar el pasado 14 de marzo, plan que se pospuso hasta principios de junio, con

la peculiaridad de que ya comenzó a despachar comida a domicilio desde el día de San Isidro. Arrancó con pedidos vía web y WhatsApp, antes de pasar a asociarse con Glovo en verano, que comenzó a regir como *marketplace* conectado al programa de comandas de los Sandoval, haciendo la carta a domicilio de Co-

quetto más accesible para todos los usuarios de Glovo en Madrid, elevando su visibilidad y facilitando la gestión tecnológica de los repartos. Con todo, los Sandoval optaron por seguir haciéndose cargo del reparto con su equipo, en lugar de con los *riders* de Glovo.

Con un apartado exclusivo para **Deliveroo** de varios chefs (como Rodrigo de la Calle con **Verdelivery** o **MX Roberto Ruiz**) y con otras alianzas en exclusiva como la existente entre **Just Eat** y **Dani García** (con la marca **La Gran Familia Mediterránea**), las *apps* llevan meses disputándose claramente a



**Maybein.** 'App' planteada como motor y gestor de reservas que notifica a los clientes las mesas libres y canceladas, algo así como el 'azote' de los 'no show'. En diciembre, se alió con CoverManager.

los estrella Michelin y restaurantes de prestigio, tendencia mundial inimaginable hace solo un año.

## Plataformas o propias

En esa vertiente tecnológica, entran, además, hosteleros que han optado por crear *app* propia para gestionar sus pedidos, como **Armando**, *delivery* de **Grupo La Ancha**, bajo un modelo con el que la familia Redruello busca no solo ahorrarse la plataforma externa (es una queja generalizada entre los hosteleros el recorte de márgenes de un plato a domicilio por el reparto vía grandes plataformas), sino "tener el control de los datos de los clientes y mantenernos para bien y para mal como anfitriones, igual que en nuestros restaurantes". Algunos restaurantes incluso han añadido a su web la opción de venta online de menús, productos, cajas de *snack* o *merchandising*, como el biestrellado barcelonés **Disfrutar**.

Mientras la pandemia ha dinamizado *apps* menos conocidas en el mercado español como **Flipdish**; una guía como **Macarfi** ha creado su propia *app* de *delivery* con una selección de mesas *top* y han surgido proyectos locales como plataformas alternativas de reparto con vocación sostenible, como el vasco **Tori** o los gallegos **Caylu** y **ObviousEat**, algunos restaurantes (como Triciclo) también han recurrido a un esquema que liga pedidos de web vía **CoverManager** con reparto con empresas de transporte como **Stuart**.

## Gestión de reservas

Pero no todo es *delivery*, aunque es cierto que se trata de una línea de negocio que parece condenada a integrarse en cualquier plataforma de





▶ 28 Enero, 2021



**Cheerfy.** Esta 'start up', que arrancó simultáneamente en Madrid y Londres, ofrece a los hosteleros soluciones de fidelización y la 'tienda' online Cheerfy Shop, a través de la que los restaurantes pueden gestionar pedidos a domicilio, comida para llevar y cajas con menús.



**Casa Botín.**

El espacio madrileño, considerado como 'el restaurante más antiguo del mundo', impulsó su digitalización el pasado verano; desde julio, gestiona sus reservas online con ElTenedor.

reservas: como CoverManager, es frecuente entrar en la web de un restaurante y que la primera doble opción que encuentra el usuario sea reservar una mesa o encargar comida para llevar en *take away* o para recibir en casa como *delivery*. Un ejemplo es **El Portal**, en Alicante, donde incluso en junio se implantó un sistema de *seating*, de modo que el cliente elegía el lugar donde sentarse a través de un mapa similar a la reserva de asiento en las aerolíneas.

Y lo que es seguro que es han sido tiempos de adaptación para *sites* de reservas como **OpenTable** o **ElTenedor**. Este último estrenó el confinamiento de marzo apoyando a los restaurantes en la venta de bonos canjeables por comidas o cenas para, más tarde, dar soporte en la gestión de reservas en comedores sujetos a restricciones de aforo.

En septiembre, lanzó con **Guía Michelin** descuentos y menús exclusivos para promover la vuelta a restaurantes. "El Covid-19 ha cambiado los hábitos de consumo y, entre las tendencias que triunfarán en 2021, destacan: una mayor digitalización de los restaurantes, reservar más online y con mayor antelación, aplicación de medidas de seguridad, la búsqueda de precios más ajustados, una cocina cada vez más sostenible o la vuelta a la experiencia y calidad de la comida", identificó en diciembre esta *app* de reservas (integrada en **TripAdvisor**), con una red europea de más de 67.000 restaurantes y 30,5 millones de visitas al mes (opera con la marca Lafourchette en Francia y Suiza y TheFork en Italia, Bélgica, Portugal, Brasil, Suecia, Holanda, Australia, Dinamarca y en América Latina). Incluso en la cartera de restaurantes de ElTenedor, han entrado clásicos en proceso de digitalización, como el madrileño **Casa Botín**, el restau-



**Armando.** Uno de los escoplos más famosos de Madrid da nombre al 'delivery' de Grupo La Ancha, que funciona con 'app' propia.

rante más antiguo del mundo, que, desde julio, gestiona así sus reservas digitales. Además, la plataforma se alió en otoño con **Cheerfy**, *start up* nacida simultáneamente en Madrid y Londres para "ayudar a los restaurantes a tener un trato más cercano con sus clientes", vía soluciones de fidelización y su *tienda* online **Cheerfy Shop**, a través de la que los clientes de ElTenedor pueden gestionar pedidos a domicilio y comida para llevar, incluidas cajas con platos



**Santa y Bendita.** 'Start up' que comercializa 'tuppers' de comida saludable a domicilio.

de chefs, como fueron los menús navideños de **El Club Allard** (una estrella).

Por su parte, **Google**, a su vez operando como plataforma de reservas, se ha erigido en la herramienta a través de la que los comensales pueden saber si un restaurante sigue abierto, ha cerrado temporal o definitivamente y sus horarios. Al menos, teóricamente, porque los continuos cambios en las restricciones de horarios y cierres obligatorios complican su actualización.

**Azote de los 'no shows'**

Incluso, en plena pandemia, han surgido proyectos tan inesperados y prometedores como **Maybein**, motor y gestor de reservas que notifica a los clientes las mesas libres y canceladas. "Nace por las cancelaciones y los *no show*. La *app* envía notificaciones al usuario, al que también geolocaliza para sugerirle una lista de restaurantes con mesas disponibles para comer o cenar en su zona. Es algo que no existía a nivel nacional e internacional", asegura Saray Maestro de la Fuente, CEO y fundadora de Maybein, que comenzó a operar en julio en Valladolid y en octubre en Madrid, donde suma 50 restaurantes, con planes de operar en 2021 en Andalucía y Barcelona. En diciembre, se alió con CoverManager para integrar sus sistemas de reservas de modo bidireccional, lo

**Menús en remoto**

Hay más adaptaciones tecnológicas 'efecto Covid', incluso con el impulso desde cerveceras y diversas entidades (como la asociación Madrid Futuro acaba de lanzar **La Barra Digital**, plataforma para la digitalización de la hostelería madrileña) como trasfondo. Aparte de la obvia generalización del código para las cartas de restaurantes, el cambio de hábitos abre oportunidades. La generalización del teletrabajo parece estar reemplazando el menú del día 'presencial' por formatos como la cantina virtual de **Fudeat**, proyecto liderado por Borja Boada que funciona como nueva plataforma para la contratación de catering; los 'tuppers' de comida saludable a domicilio de la 'start up' **Santa y Bendita**, formato por el que **Wetaca** lleva años apos-

tando por "'tuppers' cocinados por chefs"; o **To Good To Go**, 'app' que vende 'packs' de comida a buen precio con los excedentes de comida de restaurantes. A su vez, la visita a un restaurante se transforma. **Proppos**, 'start up' catalana que acaba de cerrar una ronda liderada por BStartup (Banco Sabadell) y Wayra ('hub' de innovación de Telefónica), está especializada en reconocimiento de comida mediante inteligencia artificial para agilizar colas en horas punta y acelerar el pago de la cuenta. Mientras, un desayuno o comida en **Pasteleías Mallorca** (Madrid) permite valorar a los camareros a través de **Guudjob**, herramienta que pretende elevar la productividad y motivación del equipo.

que "beneficia al restaurante, al gestionar mesas disponibles y generar notificaciones de *no show*. Somos la parte *app* que le faltaba a CoverManager. **Covermanaher** es un *B2B*; nosotros un *B2C*". Esta emprendedora apunta una tendencia: "Ahora, hay muchas más cancelaciones por la pandemia y el usuario hace reservas con menos margen de tiempo".

**Aceleradora de 'start up'**

Maybein, ahora mismo en primera ronda de financiación en busca de capital, es una de las 10 *start up* seleccionadas en 2020 por la aceleradora Culinary Action!, programa de aceleración de Basque Culinary Center que, en su segunda edición, acompaña estos proyectos seleccionados entre los 55 emprendedores que se presentaron. Impulsado desde **LABE-Digital Gastronomy Lab**, el apoyo durante 6 meses llega de mentores, inversores y expertos del sector gastronomía, alimentación, *horeca*, **RestTech**, **FoodTech** y **AgroTech**. Esta selección retrata lo último del lado digital de la hostelería y su futuro. Aparte

**'Delivery'**  
Las 'app' se disputan a las estrellas Michelin para gestionar su comida a domicilio

**'Start up'**  
'Big data' o inteligencia artificial, entre la selección de LABE-Digital Gastronomy Lab

de Maybein, hay que anotar estos nombres: **Filmijob**, que vía *big data* automatiza los procesos de selección de personal en restaurantes y cafeterías; **HolaPlace**, un *Airbnb* de alquiler de espacios para eventos privados; **Minuta**, *site* de empleo para el sector gastronómico; **Ordatic** conecta plataformas de venta online de los restaurantes como **Glovo**, **Deliveroo** o **Uber Eats** con

su POS (software de gestión del restaurante) para agrupar todos los pedidos en un único lugar; **UpperEat** conecta clientes de negocios con un *marketplace* de restaurantes ejecutivos; **Velada**, guía gastronómica de la *generación Instagram*; **Waiiry** para digitalización de restaurantes y hoteles; **Brobot5**, que apuesta llevar al sector *Horeca* sistemas de *visión artificial*, como "robots capaces de trabajar mano a mano con personas y comunicaciones propias de la industria 4.0"; o **Mimcook**, paellero de alta precisión.

En ese perfil variopinto de *start up*, pondrá el énfasis el **Digital Gastronomy Startup Forum**, organizado por **LABE** (dentro de la feria **HIP**, que ha retrasado su celebración a finales de marzo debido a la situación sanitaria), con el objetivo de "buscar proyectos disruptivos que impacten el *back-office* y el *front-office* de la gastronomía y hostelería del futuro, en tecnologías como *big data*, inteligencia artificial, analítica de datos, *IoT*, robótica, automatización, *Impresión 3D* y *blockchain*".