

Restauracja z internetową rezerwacją i zamawianiem oraz ze zautomatyzowanym dostarczaniem potraw do stolików

Andrzej P. Urbanski

Institute of Computer Science, Poznań University of Technology
ul. Piotrowo 3a, 60-965 Poznań Poland
andrzej.urbanski@cs.put.poznan.pl

Abstract. Mass enrollment

Wprowadzenie

Sukcesy komercyjnych przedsięwzięć internetowych takich jak sklepy internetowe, bankowość internetowa i inne usługi świadczone przez Internet, powstały w wyniku zbioru sprzyjających okoliczności.

Przede wszystkim wcześniejsza rewolucja mikrokomputerowa doprowadziła do powszechności komputerów w każdym biurze, szkole i prawie każdym mieszkaniu. Pozwoliło to szerokim rzeszom ludzi przyzwycząć się do specyfiki komputerowych interfejsów i zaakceptować je również w wersjach oferowanych przez sieć.

Z drugiej strony możliwość „postawienia” po przeciwnej niż klient stronie sieci programu komputerowego pozwoliła znacznie zmniejszyć udział kosztów osobowych w obsłudze pojedynczej transakcji. Łatwo zauważyć jest to zwłaszcza w usługach finansowych, których niematerialny charakter pozwala na łatwą automatyzację prowadzącą rolę człowieka do funkcji kontrolnych i pomocy niewprawnym klientom.

Automatyzacja sklepów internetowych nie była tak natychmiastowa jak banków, ale w miarę wzrostu ich obrotów również i tam opłaca się zmniejszać zatrudnienie np. przez wprowadzanie zautomatyzowanych magazynów.

Wszystko to sprawia, że coraz bardziej realne staje się wprowadzanie zarówno interfejsów komputerowych jak zbliżonych urządzeń automatyki do obsługi klientów w innych gałęziach usług. W niniejszym artykule przeanalizowane zostaną możliwości i perspektywy takich rozwiązań w restauracjach.

Dotychczasowe powiązania konsumpcji potraw i infrastruktury informatycznej

Kawiarenki internetowe, chociaż w nazwie mają konsumpcję nie zawsze ... ją zapewniają. Istota usługi świadczonej przez kawiarenkę internetową sprowadza się bowiem przede wszystkim do udostępnienia klientom komputerów podłączonych do Internetu. Zależy od preferencji klientów i polityki zarządzających kawiarenką korzystanie z niej służyć bardziej nauce i pracy bądź rozrywce. W kawiarenkach internetowych zorientowanych na rozrywkę można spotkać zainstalowane oprogramowanie najpopularniejszych gier, zwłaszcza pozwalających na rozgrywki sieciowe. Natomiast każdy z rodzajów kawiarenek internetowych stara się nie dopuszczać do samodzielnego instalowania oprogramowania zarówno ze względów prawnych jak poważnej groźby zakłócenia pracy komputerów. Gastronomia w kawiarenkach internetowych ma najczęściej bardzo skromną postać umożliwiająca zamówienie: kawy, herbaty, ciastka lub kanapki. Ale nawet w Polsce zdarzają się kawiarenki internetowe oferujące konsumpcję kompletnych obiadów.

Od wielu już lat pizza jest w Polsce popularnym daniem nie tylko na miejscu w specjalistycznych restauracjach, ale też na wynos. Wiele pizzerii ma bardzo rozbudowane zaplecze logistyczne umożliwiające dostarczenie zamówionej pizzy w promieniu nawet kilkunastu kilometrów. Najpopularniejszym sposobem zamawiania pizzy jest w takim przypadku droga telefoniczna. Od kilku lat wiele sieci takich restauracji eksperymentuje z zamówieniami wprost przez Internet. Główną zaletą tej drogi zamawiania jest możliwość zaoferowania klientowi szerokiej gamy produktów (różnych rodzajów pizzy), które klient może samodzielnie dobrać do własnych potrzeb konsumpcyjnych mają jednocześnie natychmiastowy podgląd kosztów określonych decyzji oraz przybliżonego wyglądu produktów. Takich możliwości nie daje rozmowa telefoniczna, chociaż zamówienia składane tą drogą uważa się za bardziej wiarygodne. Z pewnością gdyby zamówienia przez Internet musiały być przepłacane to zyskałyby kolejną przewagę nad telefonem. Jednakże klienci są przyzwyczajeni do płacenia kurierowi po przywiezieniu potrawy i trudno ich przekonać do pewniejszego dla restauratora trybu.

Tymczasem ostatnio prasa doniosła [MB2005], że założyciel firmy Atari, Nolan E. Bushnell, realizuje kolejny niezwykle ciekawy projekt uruchamiając w Los Angeles pierwszy punkt Media Bistro – przesyconą nowoczesną technologią restaurację dla graczy. Samotni w domu gracze przychodzą do restauracji będą mogli grać wieloosobowo, a przy okazji coś skosztować. Lokal będzie miał jednocześnie z maszynami do rozgrywek dla większych grup gości, i drugie standardowymi stolikami. Wszystkie zainstalowane zostaną dwustronne panele dotykowe, które pozwolą zamawiać potrawy, ale też grać i rozwiązywać quizy. Osoby siedzące naprzeciwko będą mogły grać ze sobą. Restauracja będzie tania w utrzymaniu: realizacja zamówień ma odbywać się z użyciem „taśmociągów”, toteż nie trzeba będzie zatrudniać kelnerów. Jedyną osobą z personelu, z którą będą mieć kontakt goście, to pracownik objaśniający zasady funkcjonowania restauracji. Jeśli lokal w Los Angeles odniesie sukces, powstaną następne.

Ostatnia możliwość zrodziła się już po wstępnej prezentacji przez autora tej pracy swojego projektu nowoczesnej restauracji [U2004], w której przeanalizowano przede wszystkim technologiczne możliwości realizacji sprawnego dostarczania posiłków bez udziału obsługi zgromadzonym na sali konsumpcyjnej klientom. Zaproponowane rozwiązania mogłyby mieć zastosowanie nie tylko w restauracjach zorientowanych na prowadzenie gier.

Problemy rezerwacji usług bezpośrednich na zasobach niewywłaszczalnych

Zarówno wymagający klienci jak dobrzy fachowcy poszukują siebie nawzajem. Jedni i drudzy mają mało czasu:

- klienci nie mogą czekać i częściej nawet umówią się na konkretny termin;
- fachowcy nie znoś długotrwałego umawiania i często zatrudniają kogoś by odpowiadał na telefony i załatwiał rezerwacje.

Zamiast tak kosztownego rozwiązania proponujemy zastosowanie zautomatyzowanej rejestracji przez Internet na naszym portalu. W porównaniu z rejestracją przez telefon a zwłaszcza e-maila jest to zupełnie nowa jakość gdyż umożliwia klientowi przyjrzenie się w danej chwili wolnym terminom usługodawcy i natychmiastowe zarezerwowanie najodpowiedniejszego dla siebie.

Chcemy do naszej platformy przyciągnąć szerokie rzesze klientów i bogatą ofertę usługodawców dzięki czemu stworzymy jedyną taką niepowtarzalną ofertę w polskim Internecie. I wreszcie najważniejsze. Zarówno klienci jak usługodawcy mogą się w serwisie rezerwator.pl rejestrować zupełnie bezpłatnie i wygodnie korzystać z jego innowacyjnej funkcjonalności.

Usługi prawne

Usługi medyczne:

- gabinety lekarskie
- gabinety stomatologiczne
- diagnostyka medyczna

Usługi pielęgnacji ciała:

- fryzjerzy
- kosmetyczne
- solaria
- Usługi motoryzacyjne

Usługi dla domu:

- budowlane
- elektryczne
- hydrauliczne

Bilety:

- bilety na imprezy
- bilety lotnicze

1. Rezerwacja prosta
2. Rejestracja przed rezerwacją
3. Unieważnianie i zmiany rezerwacji przez klienta i personel
4. Rezerwacja z kaucją lub przedpłatą
5. Zaawansowane planowanie wolnych terminów
6. Opcje śledzenia realizacji naprawy/leczenia („Track&tracing” przed, w trakcie, po)

Problem zamawiania produktów lub usług wykonywanych na życzenie

Zamawianie potraw

wnoszenie opłaty

Problem automatyzacji przygotowywania i dostarczania potraw

Przygotowywanie potraw,

dostarczanie ich do stolika

zbieranie naczyń

Dynamiczne wyznaczanie tras ruchu dla wózków transportowych

Szkic analizy opłacalności przedsięwzięcia

Podsumowanie

Referencje

[MB2005] <http://news.cnet.co.uk/gamesgear/0,39029682,39191101,00.htm>.

[U2004] Urbański, A.,P. „Procesy automatyzacji powtarzalnych operacji w rozwoju różnych działów e-commerce”, Konferencja EDI-EC(Electronic Data Interchange – Electronic Commerce), Łódź, 21 czerwca 2004.

[U2005] Urbański, A.,P. „Serwis rezerwacji usług bezpośrednich na ograniczonych zasobach niewywłaszczalnych – www.rezerwator.pl”.