

Ενότητα Μάθησης 1, Μάθημα 5ο

Περιγραφή των διαφανειών

Διαφάνεια 1 Εισαγωγή στην Ενότητα Μάθησης 1

Τα θέματα που θα συζητηθούν είναι η σπατάλη τροφίμων, η ζήτηση και η διαχείριση αποθεμάτων. Αυτός ο βασικός τομέας επιτρέπει στις εταιρείες τροφίμων και λιανικής πώλησης να ελαχιστοποιούν τη σπατάλη, να μεγιστοποιήσουν το κόστος και να παρέχουν ανώτερες υπηρεσίες. Ιδιαίτερη έμφαση θα δοθεί στα σύγχρονα τεχνολογικά εργαλεία για την υποστήριξη των διαδικασιών παραγγελίας και την αυτοματοποίηση των διαδικασιών.

Διαφάνεια 2 – Μάθημα 5

Τα σύγχρονα εργαλεία, όπως οι διαδικτυακές πλατφόρμες παραγγελίας, οι εφαρμογές για κινητά και τα chatbots, επιτρέπουν τον εξορθολογισμό της διαδικασίας παραγγελίας τροφίμων και υπηρεσιών. Τα παραδείγματα περιλαμβάνουν παραγγελίες εντός της εφαρμογής, αυτοματοποιημένες επιβεβαιώσεις μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου ή λύσεις βασισμένες στην τεχνητή νοημοσύνη που προσαρμόζουν τις προτάσεις στις ατομικές ανάγκες των πελατών.

Διαφάνεια 3 - Βασικές έννοιες

Η τεχνολογία χωρίζεται σε τρία επίπεδα πολυπλοκότητας: υψηλό, μεσαίο και χαμηλό, μαζί με τα χαρακτηριστικά τους.

Η τεχνολογία υψηλού επιπέδου περιλαμβάνει πλήρως ή σχεδόν πλήρως αυτοματοποιημένες και ευφυείς λύσεις. Χαρακτηρίζεται από την ικανότητα χειρισμού όλο και πιο ακριβών διαδικασιών με τη χρήση προηγμένων μηχανισμών και ισχυρών δυνάμεων.

Η τεχνολογία μεσαίου επιπέδου είναι εν μέρει αυτοματοποιημένη και ευφυής. Συνήθως χειρίζεται πιο εξελιγμένα υλικά και χρησιμοποιεί μεσαία επίπεδα δύναμης, συνδυάζοντας την αυτοματοποίηση με στοιχεία που απαιτούν ανθρώπινη παρέμβαση.

Η τεχνολογία χαμηλότερου επιπέδου περιλαμβάνει διαδικασίες εντατικής εργασίας που απαιτούν άμεση επαφή με μεγάλες ποσότητες υλικού και ασθενείς δυνάμεις. Είναι λιγότερο αυτοματοποιημένες και εξαρτώνται περισσότερο από τη χειρωνακτική εργασία.

Ο διαχωρισμός αυτός συμβάλλει στην καλύτερη κατανόηση του επιπέδου τεχνολογικής προόδου σε διάφορους τομείς και στον προσδιορισμό των τομέων όπου αξίζει να επενδύσει κανείς στην ανάπτυξη της αυτοματοποίησης.

Διαφάνεια 4 - Ψηφιακές λύσεις

Η ψηφιοποίηση στην παραγγελία τροφίμων λύνει πολλά προβλήματα που σχετίζονται με τις παραδοσιακές μεθόδους, όπως οι διπλές κρατήσεις, το ανθρώπινο λάθος και η αναποτελεσματική διαχείριση των παραγγελιών. Επιπλέον, επιτρέπει καλύτερο έλεγχο του κόστους, αυξάνει την ακρίβεια των παραγγελιών και βελτιώνει την εμπειρία του πελάτη. Η μηχανική λογισμικού παίζει βασικό ρόλο εδώ, παρέχοντας λειτουργικές και εύχρηστες εφαρμογές για κάθε χρήστη.

Διαφάνεια 5 - Τεχνολογικά εργαλεία

Η διαφάνεια παρέχει μια επισκόπηση των τεχνολογικών εργαλείων που υποστηρίζουν τις σύγχρονες διαδικασίες παροχής υπηρεσιών εστίασης και φιλοξενίας. Τα εργαλεία αυτά μπορούν να χωριστούν σε τέσσερις κύριες κατηγορίες.

Η πρώτη κατηγορία είναι η ηλεκτρονική παραγγελία. Περιλαμβάνει:

- Ιστοσελίδες εστιατορίων με ενσωματωμένες ενότητες παραγγελίας,
- Πλατφόρμες παράδοσης και παραγγελίας, όπως η Uber Eats ή η Wolt,
- Συστήματα κράτησης τραπεζιών,
- Ενσωματώσεις παραγγελίας στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης που διευκολύνουν την προσέγγιση των πελατών και την πραγματοποίηση παραγγελιών.

Η δεύτερη κατηγορία είναι η αυτοεξυπηρέτηση (self-service). Σε αυτή την ομάδα, συναντάμε:

- Περίπτερα αυτοεξυπηρέτησης,
- Εφαρμογές για κινητά με λειτουργίες πληρωμής και παραγγελίας,
- Ταμπλέτες στα τραπέζια που σας επιτρέπουν να δίνετε παραγγελίες απευθείας από τη θέση σας,
- Αυτόματοι πωλητές που παρέχουν γρήγορη πρόσβαση σε προϊόντα.

Η τρίτη κατηγορία είναι η αυτοματοποίηση υπηρεσιών. Περιλαμβάνει:

- Chatbots σε εφαρμογές και ιστότοπους,
- Εικονικοί βοηθοί που βοηθούν στην επικοινωνία με τους πελάτες,
- Ρομπότ για την υποστήριξη των διαδικασιών εφοδιαστικής και υπηρεσιών,
- Τεχνητή νοημοσύνη για συστάσεις προϊόντων και
- Εικονική και επαυξημένη πραγματικότητα που δημιουργεί νέες εμπειρίες για τους πελάτες.

Η τέταρτη κατηγορία είναι η διαχείριση και ολοκλήρωση των λειτουργιών. Η ομάδα αυτή περιλαμβάνει:

- Συστήματα POS και συστήματα ξενοδοχείων (PMS),
- Τεχνητή νοημοσύνη για την πρόβλεψη της ζήτησης που βελτιστοποιεί τις διαδικασίες αγορών,
- Αυτοματοποιημένα εργαλεία τιμολόγησης και πληρωμής,
- Ανάλυση και εξατομίκευση που βοηθούν στην προσαρμογή των προσφορών στις προτιμήσεις των πελατών.

Μαζί, αυτά τα εργαλεία δημιουργούν ένα οικοσύστημα που βελτιώνει τη λειτουργική αποδοτικότητα, ενισχύει την ποιότητα των υπηρεσιών και προσαρμόζει τις υπηρεσίες στις ανάγκες των σημερινών πελατών.

Διαφάνεια 6 - Εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης

Τα εργαλεία self-service υποστηρίζουν την αυτοεξυπηρέτηση των πελατών. Επιτρέπουν στους πελάτες να παραγγείλουν φαγητό, να κλείσουν τραπέζια ή να κάνουν check-in σε ένα ξενοδοχείο χωρίς να χρειάζονται προσωπικό.

Το μεγάλο τους πλεονέκτημα είναι η ταχύτητα εξυπηρέτησης - μειώνουν το χρόνο επεξεργασίας των παραγγελιών, επιτρέποντας την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολλών πελατών σε πραγματικό χρόνο.

Με μια σαφώς καθορισμένη διαδικασία, όπως μέσω διεπαφών με οθόνη αφής, τα εργαλεία αυτά ελαχιστοποιούν το ανθρώπινο λάθος, βελτιώνοντας σημαντικά την ποιότητα των υπηρεσιών.

Οι διαισθητικές διεπαφές καθιστούν τη χρήση απλή και βολική, ακόμη και για όσους έχουν περιορισμένες γνώσεις τεχνολογίας. Συχνά προσφέρουν υποστήριξη σε διάφορες γλώσσες, καθιστώντας τα πιο προσιτά.

Διαφάνεια 7 Εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης (self-service)

Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η δυνατότητα εξατομίκευσης των παραγγελιών - οι πελάτες μπορούν να αλλάξουν τα συστατικά του γεύματος ή να προσθέσουν πρόσθετες επιλογές.

Για μεγαλύτερη ευκολία, τα εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης είναι ενσωματωμένα με διάφορες μεθόδους πληρωμής, συμπεριλαμβανομένων καρτών και πορτοφολιών κινητών τηλεφώνων, όπως το Apple Pay και το Google Pay.

Η διαθεσιμότητα αυτών των συστημάτων 24 ώρες το 24ωρο επιτρέπει στους πελάτες να χρησιμοποιούν τις υπηρεσίες ανά πάσα στιγμή, είτε μέσω περιπτέρων, είτε μέσω εφαρμογών, είτε μέσω ιστότοπων.

Επιπλέον, αυξάνουν τη λειτουργική αποδοτικότητα, απαλλάσσοντας τους υπαλλήλους από το βάρος και επιτρέποντάς τους να επικεντρωθούν σε άλλα καθήκοντα.

Διαφάνεια 8 - Εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης (self-service)

Με την πολυδιάστατη υποστήριξη, τα εργαλεία αυτά μπορούν να λάβουν διάφορες μορφές - κιόσκια, ταμπλέτες σε τραπέζια, εφαρμογές για κινητά ή αυτόματους πωλητές.

Έχουν επίσης τη δυνατότητα για upselling και cross-selling, προτείνοντας πρόσθετα προϊόντα ή υπηρεσίες, τα οποία μπορούν να αυξήσουν την αξία μιας παραγγελίας, όπως η προσφορά ενός επιδόρπιου ως προσθήκη.

Η ενσωμάτωση με λειτουργικά συστήματα, όπως POS, CRM και συστήματα αποθήκης, διασφαλίζει ότι η διαθεσιμότητα προϊόντων και υπηρεσιών είναι ενημερωμένη.

Τα εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης είναι ευέλικτα και χρησιμοποιούνται σε βιομηχανίες που κυμαίνονται από την εστίαση και τη φιλοξενία έως την ψυχαγωγία και το λιανικό εμπόριο. Συμβάλλουν επίσης στη μείωση του λειτουργικού κόστους μειώνοντας την ανάγκη για μεγάλο αριθμό εργαζομένων.

Με τη δυνατότητα παρακολούθησης και ανάλυσης δεδομένων, καταγράφουν τις προτιμήσεις των πελατών, επιτρέποντάς τους να βελτιστοποιήσουν τις προσφορές και τις διαδικασίες τους. Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι τα εργαλεία αυτά προσαρμόζονται στις σύγχρονες προσδοκίες των πελατών, παρέχοντας ευκολία, ταχύτητα και μια σύγχρονη εμπειρία αγορών, η οποία εκτιμάται ιδιαίτερα από τις νεότερες γενιές.

Συμπερασματικά, τα εργαλεία αυτοεξυπηρέτησης ωφελούν τόσο τους πελάτες όσο και τις επιχειρήσεις βελτιώνοντας τη λειτουργική αποδοτικότητα και την ποιότητα των υπηρεσιών.

Διαφάνεια 9 - Διαδικτυακά εργαλεία παραγγελίας

Τα διαδικτυακά εργαλεία παραγγελίας παρέχουν πρόσβαση μέσω του διαδικτύου, επιτρέποντας στους πελάτες να κάνουν παραγγελίες μέσω ιστότοπων, εφαρμογών για κινητά τηλέφωνα, ακόμη και μέσω πλατφορμών κοινωνικής δικτύωσης.

Προσφέρουν επίσης τη δυνατότητα προσαρμογής των προσφορών, επιτρέποντάς σας να εξατομικεύσετε την παραγγελία σας επιλέγοντας γαρνιτούρες, αφαιρώντας συστατικά ή προσαρμόζοντας τις μερίδες.

Είναι ευέλικτα και υποστηρίζουν διαφορετικούς τύπους παραγγελιών - από παράδοση και take-out μέχρι κρατήσεις τραπεζιών ή παραγγελία φαγητού επί τόπου πριν από την άφιξη.

Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι ότι αυτά τα εργαλεία αυξάνουν την προβολή των προσφορών σας. Με την ενσωμάτωση με δημοφιλείς πλατφόρμες όπως η Uber Eats ή η Wolt, τα εστιατόρια και τα ξενοδοχεία μπορούν να προσεγγίσουν πολύ μεγαλύτερο αριθμό πελατών.

Αξίζει επίσης να τονιστεί η ευκολία χρήσης. Με μια απλή και διαισθητική διεπαφή, οι παραγγελίες μπορούν να τοποθετηθούν γρήγορα και εύκολα, ακόμη και αν κάποιος δεν έχει μεγάλη εμπειρία με την τεχνολογία.

Διαφάνεια 10 - Διαδικτυακά εργαλεία παραγγελίας

Ένα άλλο πλεονέκτημα των ηλεκτρονικών επιλογών πληρωμής είναι ότι υποστηρίζουν μια ποικιλία μεθόδων, όπως πιστωτικές κάρτες, PayPal, Apple Pay, Google Pay ή BLIK, καθιστώντας τη διαδικασία πληρωμής σημαντικά ευκολότερη.

Αυτά τα εργαλεία προσφέρουν συχνά μια λειτουργία προγραμματισμού παραγγελιών, ώστε οι πελάτες να μπορούν να προγραμματίσουν παραγγελίες για συγκεκριμένο χρόνο - ιδιαίτερα χρήσιμο για ομαδικές κρατήσεις ή εκδηλώσεις.

Οι ειδοποιήσεις και η παρακολούθηση παραγγελιών επιτρέπουν στους πελάτες να παρακολουθούν την κατάσταση των παραγγελιών τους σε πραγματικό χρόνο μέσω SMS, email ή ειδοποιήσεων εντός της εφαρμογής.

Οι αυτόματες επιβεβαιώσεις, από την άλλη πλευρά, εξαλείφουν την ανάγκη για χειροκίνητη επαφή με την υπηρεσία, γεγονός που επιταχύνει σημαντικά την όλη διαδικασία.

Τα εργαλεία ενσωματώνονται με συστήματα POS και logistics, επιτρέποντας την αυτόματη μεταφορά των παραγγελιών στην κουζίνα, τη διαχείριση των αποθεμάτων και το συντονισμό των παραδόσεων.

Διαφάνεια 11 - Διαδικτυακά εργαλεία παραγγελίας

Με την ανάλυση δεδομένων πελατών, οι εταιρείες μπορούν να κατανοήσουν καλύτερα τις προτιμήσεις των πελατών τους, να προσαρμόσουν τις προσφορές και να στοχεύσουν αποτελεσματικότερα τις προωθητικές ενέργειες.

Υποστηρίζουν επίσης προωθητικές ενέργειες και προγράμματα πιστότητας, επιτρέποντάς τους να εφαρμόζουν εκπτώσεις, κωδικούς προσφοράς και συστήματα πόντων, τα οποία αυξάνουν τη δέσμευση των πελατών.

Η πολυκαναλική διαθεσιμότητά τους επιτρέπει τις παραγγελίες μέσω διαφόρων καναλιών - από ειδικές εφαρμογές έως τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης - αυξάνοντας την ευκολία των χρηστών.

Επιπλέον, τα εργαλεία αυτά έχουν παγκόσμια εμβέλεια. Οι μεταφράσεις και οι διεθνείς επιλογές πληρωμής τους επιτρέπουν να προσεγγίσουν τουρίστες και πελάτες εκτός της τοπικής αγοράς.

Εξαλείφουν επίσης το πρόβλημα των ουρών αναμονής - επιτρέπουν την τοποθέτηση παραγγελιών χωρίς φυσική αναμονή, βελτιώνοντας σημαντικά την εμπειρία του πελάτη.

Τέλος, αξίζει να επισημανθεί η επιχειρησιακή υποστήριξή τους. Βελτιστοποιούν τις διαδικασίες παραγγελίας και μειώνουν τον φόρτο εργασίας του προσωπικού, επιτρέποντας στην ομάδα να επικεντρωθεί σε άλλες σημαντικές πτυχές της εξυπηρέτησης.

Διαφάνειες 12- 13 Αυτοματοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών

Η αυτοματοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών βασίζεται σε τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης. Συστήματα, όπως chatbots ή εικονικοί βοηθοί, απαντούν σε ερωτήσεις πελατών και επεξεργάζονται παραγγελίες γρήγορα και αποτελεσματικά.

Ένα βασικό πλεονέκτημα είναι η εξυπηρέτηση σε πραγματικό χρόνο - οι πελάτες μπορούν να λαμβάνουν απαντήσεις στις ερωτήσεις τους και να δίνουν παραγγελίες αμέσως χωρίς να χρειάζεται να περιμένουν.

Ένα άλλο πλεονέκτημα είναι η μείωση του φόρτου εργασίας του προσωπικού - η αυτοματοποίηση απλών, επαναλαμβανόμενων εργασιών επιτρέπει στις ομάδες να επικεντρωθούν σε πιο σύνθετα ζητήματα και να εξυπηρετήσουν απαιτητικούς πελάτες.

Τα εργαλεία παρέχουν πολυκαναλική υποστήριξη, ενσωματώνοντας το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, τους ιστότοπους, τις εφαρμογές για κινητά, τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, όπως το Messenger και το WhatsApp, και τα τηλεφωνικά συστήματα εξυπηρέτησης.

Η ανάλυση δεδομένων επιτρέπει την εξατομίκευση των επικοινωνιών - τα συστήματα προσφέρουν εξατομικευμένες συστάσεις και απαντήσεις προσαρμοσμένες στις ατομικές προτιμήσεις των πελατών.

Ένα από τα μεγαλύτερα πλεονεκτήματα είναι η διαθεσιμότητα 24/7 - οι αυτοματοποιημένες λύσεις λειτουργούν όλο το εικοσιτετράωρο, αυξάνοντας τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών και βελτιώνοντας την εμπειρία του πελάτη.

Η υποστήριξη πολλαπλών γλωσσών επιτρέπει την επικοινωνία με πελάτες από διαφορετικές χώρες, πράγμα ιδιαίτερα χρήσιμο στους κλάδους του τουρισμού και του διεθνούς εμπορίου.

Με την τυποποίηση των διαδικασιών, η αυτοματοποίηση εξαλείφει τα ανθρώπινα λάθη, βελτιώνοντας την ποιότητα των υπηρεσιών.

Πρόκειται επίσης για μια εξαιρετικά επεκτάσιμη λύση, που επιτρέπει την ταυτόχρονη εξυπηρέτηση πολλών πελατών χωρίς αύξηση του αριθμού των εργαζομένων.

Χαρακτηριστικά όπως οι συστάσεις και οι προσαυξήσεις σας επιτρέπουν να προτείνετε πρόσθετα προϊόντα ή υπηρεσίες, αυξάνοντας την αξία της παραγγελίας.

Τα εργαλεία προσφέρουν επίσης αυτόματες ενημερώσεις, ενημερώνοντας τους πελάτες σε πραγματικό χρόνο για την κατάσταση της παραγγελίας, τις κρατήσεις ή τις αλλαγές στις προσφορές.

Αυτά τα εργαλεία βελτιώνουν τις λειτουργίες και τις αναφορές, καθώς ενσωματώνονται εύκολα με άλλα συστήματα, όπως CRM, PMS και POS.

Η αυτοματοποίηση της εξυπηρέτησης πελατών μειώνει επίσης το λειτουργικό κόστος με τη μείωση των δαπανών για την πρόσληψη και την εκπαίδευση του προσωπικού.

Εξασφαλίζει επίσης ένα σταθερά υψηλό επίπεδο υπηρεσιών, οδηγώντας σε βελτιωμένη ποιότητα υπηρεσιών και υψηλότερη ικανοποίηση των πελατών.

Μέσω της ανάλυσης και της υποβολής εκθέσεων, οι εταιρείες μπορούν να συλλέγουν δεδομένα σχετικά με τις προτιμήσεις των πελατών και την απόδοση των υπηρεσιών, επιτρέποντάς τους να βελτιστοποιούν τις διαδικασίες.

Ένα τελευταίο σημαντικό χαρακτηριστικό είναι η υποστήριξη φωνητικών συστημάτων, όπως το Amazon Alexa, το Google Assistant και το Siri, τα οποία επιτρέπουν τη διαχείριση των παραγγελιών μέσω φωνής.

Διαφάνεια 14 - Συστήματα διαχείρισης λειτουργιών και ολοκλήρωσης

Τα συστήματα διαχείρισης και ολοκλήρωσης λειτουργιών διαδραματίζουν βασικό ρόλο στις σύγχρονες επιχειρηματικές διαδικασίες.

Για αρχή - τα συστήματα αυτά προσφέρουν υποστήριξη για τις διαδικασίες back-office. Αυτοματοποιούν και εξορθολογίζουν δραστηριότητες όπως η λήψη παραγγελιών, η διαχείριση αποθεμάτων και η οριστικοποίηση πληρωμών, αυξάνοντας σημαντικά τη λειτουργική αποδοτικότητα.

Ένα από τα κύρια πλεονεκτήματά τους είναι η ενσωμάτωση με άλλα συστήματα. Μπορούν να συνδεθούν με συστήματα διαχείρισης ξενοδοχείων (PMS), σημεία πώλησης (POS) και συστήματα αποθήκης ή logistics, εξασφαλίζοντας την απρόσκοπτη ανταλλαγή δεδομένων σε ολόκληρο τον οργανισμό.

Ένα άλλο σημαντικό χαρακτηριστικό είναι η προηγμένη αναφορά και ανάλυση. Δημιουργούν λεπτομερείς αναφορές σχετικά με τις λειτουργικές επιδόσεις, τις προτιμήσεις των πελατών, τα αποτελέσματα των πωλήσεων και τις τάσεις της αγοράς, υποστηρίζοντας τη λήψη στρατηγικών αποφάσεων.

Τα συστήματα αυτά συγκεντρώνουν τη διαχείριση των παραγγελιών από διαφορετικά κανάλια, όπως οι online παραγγελίες, οι offline παραγγελίες και οι εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα. Αυτό καθιστά την οργάνωση της εργασίας πιο οργανωμένη και διαφανή.

Μια άλλη πτυχή είναι ο χειρισμός των πληρωμών και της τιμολόγησης - τα συστήματα αυτά επιτρέπουν την αυτόματη τιμολόγηση και την επεξεργασία πληρωμών με διάφορες μεθόδους, όπως κάρτες, πορτοφόλια κινητών τηλεφώνων ή εμβάσματα.

Επιτρέπουν επίσης τη βελτιστοποίηση των λειτουργιών. Η παρακολούθηση διαδικασιών όπως η προετοιμασία παραγγελιών, η διαχείριση παραδόσεων ή ο προγραμματισμός των βάρδιας του προσωπικού συμβάλλει στη βελτίωση της αποδοτικότητας και στην ελαχιστοποίηση του κόστους.

Οι αλγόριθμοι τεχνητής νοημοσύνης επιτρέπουν την πρόβλεψη της ζήτησης. Η ανάλυση ιστορικών δεδομένων καθιστά δυνατή την πρόβλεψη των αναγκών σε αποθέματα, των πωλήσεων ή του προγραμματισμού των ομάδων.

Διαφάνεια 15 Συστήματα διαχείρισης λειτουργιών και ολοκλήρωσης

Ένα σημαντικό στοιχείο είναι η διαχείριση αποθεμάτων, η οποία διευκολύνει τον έλεγχο των επιπέδων αποθεμάτων και την αυτόματη παραγγελία των προϊόντων που λείπουν.

Τα συστήματα είναι επίσης επεκτάσιμα - μπορούν να προσαρμοστούν στις ανάγκες μικρών και μεγάλων επιχειρήσεων, καθιστώντας τα ευέλικτα εργαλεία.

Υποστηρίζουν επίσης πολλαπλές τοποθεσίες, επιτρέποντας ταυτόχρονα την κεντρική διαχείριση λειτουργιών σε διαφορετικά σημεία πώλησης ή τοποθεσίες.

Η αυτοματοποίηση των διαδικασιών μειώνει το λειτουργικό κόστος, τα σφάλματα και το κόστος διαχείρισης των λειτουργιών.

Αυξάνει επίσης την αποδοτικότητα της εργασίας, καθώς τα ενσωματωμένα εργαλεία επιτρέπουν στο προσωπικό να επεξεργάζεται τις παραγγελίες ταχύτερα και αποτελεσματικότερα.

Η ασφάλεια των δεδομένων είναι σημαντική και παρέχεται από ενσωματωμένα συστήματα προστασίας, όπως η κρυπτογράφηση πληρωμών, και η συμμόρφωση με κανονισμούς όπως το RODO ή το PCI DSS.

Η εξατομίκευση και η εξυπηρέτηση πελατών είναι άλλα οφέλη - τα συστήματα CRM επιτρέπουν την προσαρμογή των υπηρεσιών με βάση τα δεδομένα που συλλέγονται.

Η συμβατότητα με κινητές συσκευές σημαίνει ότι η διαχείριση των εργασιών μπορεί να γίνεται από οπουδήποτε μέσω εφαρμογών.

Για τις διεθνείς εταιρείες, οι λειτουργίες πολυγλωσσίας και πολλαπλών νομισμάτων είναι σημαντικές για τη διαχείριση επισκεπτών από διαφορετικές χώρες.

Παραδείγματα τέτοιων συστημάτων είναι:

- Συστήματα POS
- Συστήματα ξενοδοχείων
- Συστήματα τιμολόγησης και πληρωμών
- Αναλυτικά συστήματα
- Τεχνητή νοημοσύνη για την πρόβλεψη ζήτησης

Τα συστήματα αυτά αποτελούν το κλειδί για την αποτελεσματική διαχείριση των λειτουργιών, τη βελτίωση της εμπειρίας των πελατών και την αύξηση της κερδοφορίας των επιχειρήσεων.

Διαφάνεια 16 Εστιατόριο chatbot

Το chatbot προσφέρει ένα ευρύ φάσμα υπηρεσιών. Πρώτον, επιτρέπει στους πελάτες να παραγγείλουν φαγητό και να παρακολουθούν την κατάστασή του - μπορούν εύκολα να ελέγξουν σε ποιο στάδιο βρίσκεται η παραγγελία τους.

Προσφέρει επίσης μια λειτουργία FAQ, η οποία παρέχει πληροφορίες σχετικά με τις διαθέσιμες επιλογές εξυπηρέτησης πελατών, όπως ώρες λειτουργίας ή λεπτομέρειες προσφορών.

Το chatbot σας επιτρέπει επίσης να κάνετε κρατήσεις, πράγμα εξαιρετικά βολικό τόσο για μεμονωμένους πελάτες όσο και για ομάδες.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό είναι η παροχή διαδικασιών ελέγχου της ποιότητας των τροφίμων και η λήψη ανατροφοδότησης σχετικά με προηγούμενες παραδόσεις. Αυτό επιτρέπει στα εστιατόρια να βελτιώνουν συνεχώς την ποιότητα των υπηρεσιών τους.

Τα chatbots μπορούν να βρουν μοτίβα και ομοιότητες για να κατανοήσουν καλύτερα τις προτιμήσεις των πελατών.

Επιπλέον, μπορεί να συγκρίνει τις προτιμώμενες επιλογές των πελατών με άλλες προτάσεις, προσφέροντας τις πιο κατάλληλες συστάσεις.

Τέλος, αξίζει να σημειωθεί ότι το chatbot αναλύει το ιστορικό των παραγγελιών και τα σχόλια των πελατών για να παρέχει τα πιο προσαρμοσμένα γεύματα, προσαρμοσμένα στις ατομικές προτιμήσεις και ανάγκες.

Με αυτά τα χαρακτηριστικά, το chatbot εστιατορίου βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών, αυξάνει την ικανοποίηση των πελατών και εξορθολογίζει τις επιχειρησιακές διαδικασίες.

Διαφάνεια 17 Αγορά τεχνητής νοημοσύνης

Σύμφωνα με τις προβλέψεις, το μέγεθος της αγοράς τεχνητής νοημοσύνης στη βιομηχανία τροφίμων και ποτών θα φτάσει τα 9,68 δισεκατομμύρια δολάρια το 2024 και θα αυξηθεί στο εντυπωσιακό ποσό των 48,99 δισεκατομμυρίων δολαρίων μέχρι το 2029. Αυτό συνεπάγεται έναν σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης της τάξης του 38,30% κατά την υπό εξέταση περίοδο.

Η ταχεία αυτή ανάπτυξη οφείλεται στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών, οι οποίοι αναμένουν γρήγορες, προσίτες και εύκολα προσβάσιμες επιλογές τροφίμων.

Ανταποκρινόμενες σε αυτές τις τάσεις, οι μεγάλες εταιρείες της βιομηχανίας τροφίμων στρέφονται όλο και περισσότερο σε λύσεις που βασίζονται στην τεχνητή νοημοσύνη. Οι τεχνολογίες αυτές μπορούν να βελτιώσουν διάφορες πτυχές των διαδικασιών παραγωγής και διανομής, συμβάλλοντας στην αύξηση της αποδοτικότητας και στην καλύτερη προσαρμογή των προσφορών στις ανάγκες των πελατών.

Η τεχνητή νοημοσύνη καθίσταται βασικό στοιχείο για το μέλλον της βιομηχανίας τροφίμων και ποτών, επιταχύνοντας την ανάπτυξή της και την προσαρμογή της στις προσδοκίες της αγοράς.

Μάθετε περισσότερα για την αγορά TN στον σύνδεσμο:

<https://www.youtube.com/watch?v=g1cr2wayJZI>

Διαφάνεια 18 Αγορά τεχνητής νοημοσύνης

Σύμφωνα με τις προβλέψεις, η αγορά chatbot αναμένεται να αξίζει 7,01 δισεκατομμύρια δολάρια το 2024 και να αυξηθεί στο εντυπωσιακό ποσό των 20,81 δισεκατομμυρίων δολαρίων μέχρι το 2029. Αυτό αντιπροσωπεύει ταχεία ανάπτυξη με σύνθετο ετήσιο ρυθμό ανάπτυξης (CAGR) 24,32%.

Η ανάπτυξη αυτή τροφοδοτείται από δύο βασικούς παράγοντες: την αυξανόμενη ζήτηση για εφαρμογές άμεσων μηνυμάτων και την υιοθέτηση της ανάλυσης των καταναλωτών, που καταδεικνύουν τον σημαντικό ρόλο των chatbots στον ψηφιακό κόσμο.

Επιπλέον, τα chatbots, ιδίως αυτά που ειδικεύονται στην παραγγελία φαγητού, γίνονται αναπόσπαστο μέρος του σύγχρονου ψηφιακού και λιανικού τοπίου,

υποστηρίζοντας την ανάπτυξη τόσο των εταιρειών όσο και των πελατειακών τους σχέσεων.

Η αγορά chatbot έχει συναρπαστικό μέλλον, ανταποκρινόμενη στις μεταβαλλόμενες ανάγκες των καταναλωτών και προσαρμοζόμενη στις σύγχρονες τεχνολογικές πραγματικότητες.

Διαφάνεια 19 Προβλεπόμενος ρυθμός ανάπτυξης της αγοράς chatbot ανά περιοχή έως το 2029

Ο χάρτης δείχνει τις περιοχές με πιο σκούρα χρώματα, όπως η Ασία, με υψηλούς ρυθμούς ανάπτυξης. Η δυναμική ανάπτυξη σε αυτές τις περιοχές οφείλεται στους μεγάλους πληθυσμούς, στην αυξανόμενη χρήση των ψηφιακών τεχνολογιών και στην ταχέως αναπτυσσόμενη αγορά ηλεκτρονικού εμπορίου.

Οι περιοχές που σημειώνονται με ανοιχτότερες αποχρώσεις, όπως η Ευρώπη και η Βόρεια Αμερική, υποδηλώνουν μεσαία ανάπτυξη, λόγω της ωριμότητας των αγορών και της ευρείας υιοθέτησης των chatbots σε διάφορους κλάδους, όπως το λιανικό εμπόριο, οι χρηματοπιστωτικές υπηρεσίες και η φιλοξενία.

Αντίθετα, οι περιοχές που σημειώνονται με το πιο έντονο χρώμα παρουσιάζουν χαμηλότερους ρυθμούς ανάπτυξης, οι οποίοι μπορεί να οφείλονται σε τεχνολογικούς περιορισμούς ή σε χαμηλότερη υιοθέτηση καινοτομιών.

Συμπερασματικά, η αγορά chatbot αναπτύσσεται με διαφορετικούς ρυθμούς ανάλογα με την περιοχή, αλλά το δυναμικό ανάπτυξής της παραμένει παγκόσμιο και πολλά υποσχόμενο.

Διαφάνεια 20 Χρήση εφαρμογών για κινητά σχετικά με τα απορρίμματα τροφίμων

Η χρήση εφαρμογών κινητών τηλεφώνων για τη μείωση της σπατάλης τροφίμων συνδέεται με διάφορους σημαντικούς παράγοντες. Αφενός, επηρεάζονται από τη συμπεριφορά των καταναλωτών απέναντι στη σπατάλη τροφίμων, συμπεριλαμβανομένης της νεοφοβίας των τροφίμων (απροθυμία να δοκιμάσουν νέα ή ασυνήθιστα τρόφιμα), της ηθικής στάσης απέναντι στη σπατάλη και των γνώσεων σχετικά με τη συντήρηση και την αποθήκευση τροφίμων. Οι άνθρωποι που έχουν μεγαλύτερη επίγνωση αυτών των τομέων είναι πιο πιθανό να χρησιμοποιήσουν τέτοιες εφαρμογές.

Από την άλλη πλευρά, η προθυμία χρήσης εφαρμογών για κινητά καθορίζεται από παράγοντες που σχετίζονται με την αντιλαμβανόμενη αξία του ίδιου του εργαλείου. Βασικός από αυτούς είναι η αντιλαμβανόμενη χρησιμότητα, δηλαδή το πόσο χρήσιμη θεωρείται η εφαρμογή στην καθημερινή ζωή και στη μείωση των αποβλήτων.

Αντιλαμβανόμενη ευκολία χρήσης - αν η εφαρμογή είναι εύχρηστη, διαισθητική και προσβάσιμη από χρήστες διαφορετικών επιπέδων τεχνολογικών δεξιοτήτων.

Ο αντιλαμβανόμενος κίνδυνος σχετίζεται με ανησυχίες σχετικά με τη χρήση της εφαρμογής, όπως η προστασία των δεδομένων ή ο κίνδυνος σφαλμάτων της εφαρμογής.

Τα στοιχεία αυτά μαζί επηρεάζουν τις αποφάσεις των καταναλωτών να χρησιμοποιούν εφαρμογές κινητών τηλεφώνων που υποστηρίζουν μια πιο βιώσιμη προσέγγιση των τροφίμων και μειώνουν τα απορρίμματα τροφίμων.

Διαφάνεια 21 - Ενεργές κινητές εφαρμογές για τα απορρίμματα τροφίμων ανά έτος ίδρυσης

Μια ανάλυση του αριθμού των ενεργών εφαρμογών κινητών τηλεφώνων που μειώνουν τα απορρίμματα τροφίμων κατά τη διάρκεια των ετών δείχνει ότι ο αριθμός τους έχει παρουσιάσει σημαντικές διακυμάνσεις. Το 2011, υπήρχαν 5 εφαρμογές αυτού του τύπου, αλλά ήδη το 2012, ο αριθμός έπεσε στις 2. Ακολούθησε μια ραγδαία αύξηση -το 2013, ο αριθμός των εφαρμογών έφτασε τις 8, για να φτάσει στο μέγιστο το 2014-2015, όταν υπήρχαν 11 εφαρμογές η καθεμία.

Μετά το 2015, το ενδιαφέρον για τη δημιουργία νέων εφαρμογών αυτού του είδους μειώθηκε αισθητά. Το 2017, ο αριθμός των ενεργών εφαρμογών μειώθηκε σε 7 και το 2019 μειώθηκε ακόμη περισσότερο, σε 5.

Τα στοιχεία δείχνουν ότι η ανάπτυξη εφαρμογών που σχετίζονται με τα απορρίμματα τροφίμων έφτασε στο αποκορύφωμά της στα μέσα της προηγούμενης δεκαετίας, μετά την οποία η τάση επιβραδύνθηκε. Αυτό προκλήθηκε από την πανδημία COVID-19.

Διαφάνεια 22 - Εφαρμογές κινητών τηλεφώνων στην αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων

Κινητές εφαρμογές για την υποστήριξη της αλυσίδας εφοδιασμού τροφίμων αναπτύσσονται παγκοσμίως, αλλά η κατανομή τους ποικίλλει ανά περιοχή.

Δύο εφαρμογές έχουν εντοπιστεί στην περιοχή της Αφρικής - από μία στη Γκάνα και τη Νότια Αφρική. Υπάρχουν τέσσερις εφαρμογές στην Ασία. Ο μεγαλύτερος αριθμός είναι στην Ινδία (2) και από μία στη Σιγκαπούρη και τη Νότια Κορέα. Η Ευρώπη κατέχει την πρώτη θέση όσον αφορά τον αριθμό των εφαρμογών, που ανέρχονται συνολικά σε 37. Ο μεγαλύτερος αριθμός εφαρμογών καταγράφηκε στην Ιταλία (10), ακολουθούμενη από τη Γερμανία (7) και τη Γαλλία (6). Άλλες χώρες όπως οι Κάτω Χώρες, η Ισπανία, η Σουηδία, η Ελβετία, το Ηνωμένο Βασίλειο και η Νορβηγία διαθέτουν επίσης μεμονωμένες εφαρμογές. Στην περιοχή της Βόρειας Αμερικής έχουν καταγραφεί 15 εφαρμογές. Οι περισσότερες λειτουργούν στις ΗΠΑ (12), ενώ οι υπόλοιπες στον Καναδά (3). Μόνο μία εφαρμογή καταγράφηκε στη Νότια Αμερική, στη Βραζιλία. Η Ευρώπη κατέχει την πρώτη θέση στον αριθμό των εφαρμογών που υποστηρίζουν την αλυσίδα εφοδιασμού τροφίμων, καθώς αντιπροσωπεύει περισσότερες από τις μισές εφαρμογές παγκοσμίως.

Διαφάνεια 23 - Παραδείγματα εφαρμογών κινητών τηλεφώνων για την εξοικονόμηση τροφίμων

Οι σημερινές εφαρμογές για κινητά τηλέφωνα παίζουν καθοριστικό ρόλο στη μείωση της σπατάλης τροφίμων, προσφέροντας στους χρήστες διάφορες λειτουργίες, όπως η διαχείριση προϊόντων στο ψυγείο, η δωρεά πλεοναζόντων τροφίμων ή η αγορά τροφίμων σε μειωμένες τιμές. Ορισμένα παραδείγματα τέτοιων εφαρμογών παρουσιάζονται παρακάτω:

1. Too Good To Go - μία από τις πιο δημοφιλείς εφαρμογές που επιτρέπει στους χρήστες να αγοράζουν πλεονάζοντα τρόφιμα από εστιατόρια, αρτοποιεία και καταστήματα σε μειωμένες τιμές, μειώνοντας παράλληλα τα απορρίμματα.
2. To Eco dal Frigo είναι μια εφαρμογή που βοηθά τους χρήστες να διαχειρίζονται τα τρόφιμα στο ψυγείο και να τους υπενθυμίζει τις ημερομηνίες λήξης τους.
3. Eat You Later - μια πλατφόρμα για την εύρεση και αγορά τροφίμων που πλησιάζουν στην ημερομηνία λήξης τους σε ελκυστικές τιμές.
4. No Food Waste - μια εφαρμογή που επικεντρώνεται στη διανομή των πλεοναζόντων τροφίμων σε όσους έχουν ανάγκη, μειώνοντας παράλληλα τα απόβλητα στην αλυσίδα εφοδιασμού.
5. To Bring the Food είναι ένα εργαλείο που υποστηρίζει τη δωρεά πλεοναζόντων τροφίμων, τόσο σε ατομικό όσο και σε οργανωτικό επίπεδο, σε τοπικές κοινότητες.
6. Regusto - μια εφαρμογή που επιτρέπει την αγορά πλεονασματικών τροφίμων από παραγωγούς και εμπόρους λιανικής πώλησης, μειώνοντας τα απόβλητα και προωθώντας τη βιωσιμότητα.

Κάθε εφαρμογή μειώνει τη σπατάλη τροφίμων σε διάφορα στάδια της χρήσης και της διανομής των τροφίμων, ενθαρρύνοντας μια πιο υπεύθυνη προσέγγιση για την επαναχρησιμοποίηση των πηγών .