

## PAMETNI BOKSOVI – NOVI SISTEMI PREUZIMANJA HRANE KOJI POMAŽU INDUSTRIJI USLUGA PREHRANE U NESIGURNIM VREMENIMA

Kao odgovor na COVID-19, kupnja namirnica putem Interneta i mogućnost preuzimanja ubrzali su se na način bez presedana.

Potrošači koriste dostavu, preuzimanje i BOPIS (Buy Online Pickup In-Store) opcije kako bi zadovoljili jedinstvene potrebe društvenog distanciranja tog vremena.

*Prema Coresight Research Online Grocery Survey 2020, od 1.152 ispitanih potrošača, 52% je kupilo namirnice putem interneta u posljednjih 12 mjeseci.*

Ovo je prvi put da je to učinilo više od polovice ispitanika. Broj ljudi koji naručuju namirnice i **naručuju hranu putem interneta više se nego udvostručio samo u posljednje dvije godine.**

Ova brza promjena u ponašanju potrošača uvelike je katalizirana pandemijom COVID-19. Jedan od najvećih izazova za prehrambenu industriju je **prilagođavanje društvenom distanciranju**, a pritom **zadržati svježinu narudžbi i ubrzati proces ispunjavanja i preuzimanja narudžbi.**

Jedan od odgovora QSR industrije (Quick Service Restaurant – restorani brze hrane (Fast Food-ovi) i drugih isporučilaca gotove hrane) je bio tzv. „**curbside pickup**“ – podizanje hrane „uz ivičnjak“ gdje je osoblje čekalo van objekta „uz ivičnjak“ da preda hranu naručiocu.



Ovaj sistem je od aprila 2020-e godine imao **porast prodaje od 40%.**

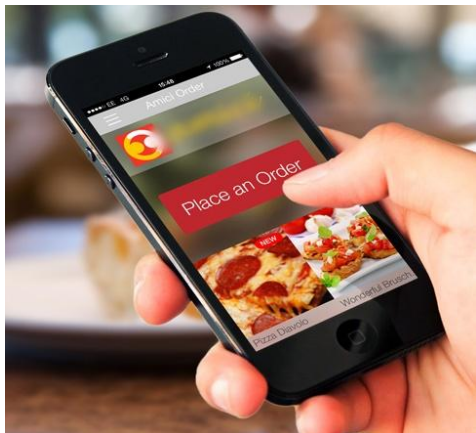
Osim toga, podatak da **67% kupaca** kaže da je čekanje od šest minuta ili duže na preuzimanje u trgovini predugo i frustrirajuće, je dovelo do razvoja novih načina u preuzimanju hrane – **preuzimanje hrane putem „pametnih“ boksova.** Neke primjeri izgleda su na slikama ispod:



Pametni boksovi pružaju iskustvo beskontaktnog preuzimanja koje ne samo da **stavlja kupca na prvo mjesto**, već također  **smanjuje troškove i poboljšava učinkovitost rada**.

**Postupak preuzimanja je jednostavan i siguran:**

1. Kupci naručuju putem internetskog portala (mobitel, PC), pozivom ili pomoću samoposlužnog kioska.
2. Zaposlenici pripremaju narudžbu i kada je gotova polažu je u pametni boks posvećen svakoj pojedinoj narudžbi (fotografije ispod)



*Kupac naručuje*



*Narudžba dolazi u kuhinju*



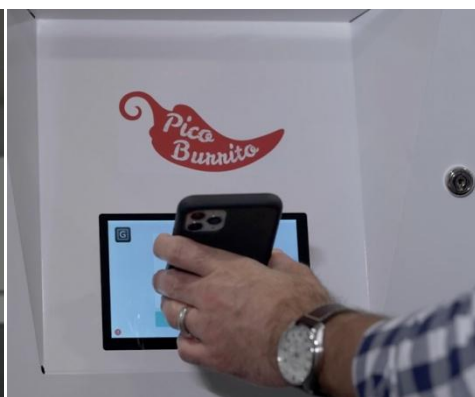
*Osoblje stavlja hranu u boks*

3. Sistem automatski putem teksta, e-pošte ili mobilne aplikacije obavještava kupca da je njegova narudžba spremna za preuzimanje. Pri tome mu šalje QR ili PIN kod.

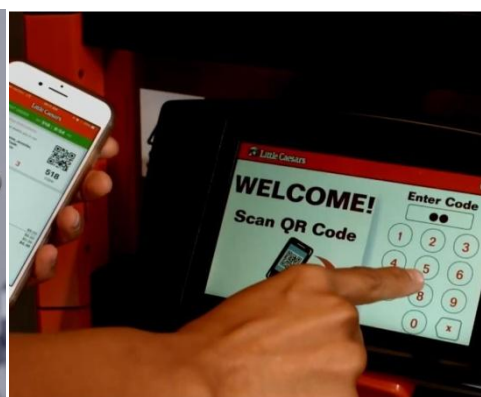
4. Kada stigne do mjesta isporuke kupac koristi svoj jedinstveni PIN, QR, ili bar kod da otvori pametni boks kako bi preuzeo svoju narudžbu.



*Kupac dobija QR i/ili PIN kod*



*Skenira QR kod..*



*..ili unosi PIN kod na ekran boks*



*Vrata boks se otvaraju...*



*...preuzima narudžbu...*



*....i odlazi zadovoljan (a)*

**Sve veoma jednostavno, elegantno i brzo.**



Ovaj postupak uklanja **usko grlo više ljudi koji čekaju da preuzmu narudžbu u isto vrijeme**. Nakon što je kupac obaviješten da je narudžba spremna, **može je preuzeti kad mu je to potrebno** bez potrebe za fizičkom plaćanjem (koje je online u ovom slučaju) ili interakcijom s drugim ljudima.

Ovaj način ne samo da **poboljšava korisničko iskustvo i promiče društvenu distancu**, već uvelike **manjuje vrijeme i rad koji su potrebni onima koji pripremaju narudžbu**. Ne moraju se više brinuti o **pretraživanju računa** između više narudžbi, dok gladni kupci gledaju na njih s druge strane šaltera.

Zaposlenici se više neće morati brinuti o **upozorenju kupca da je njihova narudžba spremna i čuvati tu narudžbu** sve dok kupac nema vremena za preuzimanje. **Jednostavno pripremite narudžbu i dopuste da tehnologija pametnih boksova učini ostalo.**

**Dodatno, pametni boksovi nude:**

**PRAKTIČNOST** - Budući da se obavijesti šalju kad je narudžba spremna, kupci ih mogu preuzeti kad je to potrebno i provesti manje vremena čekajući svoje artikle na šalteru hrane. Njeguje lojalnost kupaca jer mu omogućava jednostavno preuzimanje.

**SIGURNIJE POSLOVANJE PUTEV MINIMIZIRANJA KONTAKATA SA ZAPOSLENICIMA** - Samoposluživanje promiče društvenu distancu i smanjuje dodirne točke između osoblja i kupaca. Beskontaktna opcija sa boksovima za hranu omogućuju kupcima da sami naručuju, plaćaju i preuzimaju bez potrebe za interakcijom sa zaposlenicima

**SMANJENJE VREMENA ČEKANJA** - Dugi redovi mogu odvratiti korisnike koji traže jednostavno preuzimanje i odlazak. Boksovi za hranu omogućuju posjetiteljima da preskoče red i imaju trenutni pristup svojoj narudžbi u za to predviđenom prostoru.

**UČINKOVITOST RADA** - Premjestite zaposlenike na druge važne poslove

**SIGURNOST** - Zaključana vrata otvaraju se s jedinstvenim PIN ili QR kodom, eliminirajući zabune i krađu.

Ovo je budućnost preuzimanja narudžbi, boksovi za hranu **povećavaju zadovoljstvo među korisnicima QSR** –a, **revolucioniraju iskustvo** u restoranu, **moderniziraju poslovanje** do svakog detalja.

Pametni boxsovi osnažuju firme i klijente prehrambene industrije **pružajući prikladnu, sigurnu i opciju bez dodira** za preuzimanje narudžbi. Ugradnjom pametnih boksova u trgovinu ili restoran stvara se **namjenski prostor za svoje kupce da preuzmu svoje narudžbe uz najveću svježinu, efikasnost i brzinu, a pritom ostaju društveno udaljeni.**

## **KLJUČNE KARAKTERISTIKE I KORISTI**

- Omogućava brzo, beskontaktno preuzimanje za 10 sekundi ili manje
- Smanjuje dodirne tačke i promiče društvenu distancu
- Poboljšava korisničko iskustvo
- Poboljšava efikasnost rada
- Narudžbe se čuvaju na sigurnom i bez miješanja između njih, smanjuje se greške pri preuzimanju, smanjuje se mogućnost krađe jer su boksovi zaštićeni PIN-om
- Uklanja pogreške u narudžbi
- Smanjuju se gužve i linije čekanja, povećava propusnost
- Smanjuje potreban prostor za rad
- Smanjuje broj uposlenika
- Smanjuje probleme sa inspekcijam i poreskim organima
- Smanjuje investiciju pri otvaranju novih objekata
- Izaziva WOW efekat kod kupaca
- Zbog efikasnosti, laganog i atraktivnog rada, povećava broj kupaca

## **PREDNOSTI KORIŠTENJA PAMETNIH BOKSOVA**

1. **SIGURNI** -Robusni, otporne na neovlaštene radnje, automatski generisane jedinstvene šifre sprječavaju neovlašteni pristup, sistem prati svaku transakciju kako bi se osiguralo da se ništa ne izgubi ili ukrade.

2. **POGODNI** - Jednostavan način rada prilagođen korisnicima olakšava kupcima korištenje ormarića u bilo koju svrhu. Potrebno je samo nekoliko sekundi da pokupite svoju narudžbu.
3. **BEZKONTAKTNI** - Pametni boksovi dio su nove normale. Oni pomažu da podrže socijalno distanciranje dopuštajući preuzimanje narudžbi 24 sata dnevno bez kontakta sa osobljem.
4. **ČISTOČA** - Kako bi smanjili širenje patogena, osoblje može zaustaviti upotrebu ormarića da bi se izvršilo čišćenje. Ormarići se lako brišu i dezinficiraju, a opcijski dodaci poput antimikrobnih materijala i UV sanitacijedezinfekcije mogu ubrzati proces.
5. **PRILAGODLJIVI** - Uz veliki izbor vrsta boksova, veličina i konfiguracija, pametni boksovi mogu se koristiti za bilo koju potrebu za skladištenjem ili isporukom.
6. **UŠTEDA PROSTORA** - Nema potrebe odvajati dodatne prostorije za kupce koji čekaju preuzimanje narudžbi. Pametni boksovi donose sigurno skladištenje i preuzimanje narudžbi u zajedničke.
7. **UŠTEDA VREMENA** - Zbog samoposlužne prirode pametnih boksova, ne treba odrediti osoblje za upravljanje i nadziranje narudžbi, štedeći vrijeme i smanjujući operativne troškove.
8. **TEHNOLOŠKI NAPREDNO** - Kupci, naročito mladi, su uvijek u potrazi za tehnologijom koja im pomaže da postignu više tokom svog radnog dana i da sve rade na zanimljiv način - a pametni boksovi to omogućuju. Tehnologija koja stoji iza pametnih ormarića povećava jednostavnost, praktičnost i učinkovitost.
9. **AUTOMATIZOVANO** - Kupac se obavještava o svemu primjenom SMS-ova, emailova, notifikacija, aplikacija - svaki korak je automatizovan
10. **FLEKSIBILNOST** – Uvijek se prate izmjene na tržištu i prolagođava se novonastaloj situaciju
11. **WOW EFEKAT**- Kupci su oduševljeni atraktivnim izgledom boksova i brzinom i jednostavnošću rada.
12. **SMANJENJE INVESTICIJE PRI IZGRADNJI OBJEKTA** – Zbog ubrzanog protoka kupaca, zbog bespotrebnog zadržavanja, zbog tačke 6. i 7., potreban je manji prostor od uobičajenog, tako da investitor pri planiranju izgradnje ože planirati 10-20% manji prostor od standardnog, kao i manji broj uposlenika.

**Uz sve navedeno, dodajmo i to da ovi sistemi uljepšavaju svaki prostor u koji se postave.**

