

8. szám  
2020. 10. 23.

# Hírháttér

## adatok – elemzések – módszerek

A koronavírus-járvánnyal új időszámítás kezdődött, megváltoztak a mindennapjaink, szokásaink és kiemelkedően fontossá vált a fokozott higiénés és egyéb biztonsági előírások betartása. Különösen igaz ez a vendéglátás terén, ahol a rendszeres fertőtlenítés ellenére bizonyos dolgok, például az étlapok, egy nap leforgása alatt több tucat ember kezében megfordulhatnak. Ez pedig sokakat elriaszthat az éttermek látogatásától.

A koronavírus-járvány katasztrofális gazdasági hatásai ellenére van egy terület, ahol óriási lendületet vett a fejlődés, ez a digitalizáció. A vendéglátóiparban is – köszönhetően a járvány által kikényszerített érintésmentes vendéglátásnak – felgyorsulhat a digitális átalakulás folyamata. Egy biztonságos és érintés nélküli digitális platform lehetővé teszi a vendégek számára, hogy saját mobil eszközükön keresztül megtekinthessék az étterem teljes étlapját, és valós időben megrendelhessék a kiválasztott ételt. Ez a digitális transzformáció sokkal több előnyt és lehetőséget rejt s nem csupán a vendéglátás területén. Ugyanakkor nem is kerül sokba. Már a hazai piacon is több szolgáltató kínál különböző csomagokat, amelyekben a szolgáltatás napi díja már egy kávé árértékéig is elérhető.

### Legfrissebb kutatási eredmények

---

*Akár 28 napig is  
fertőző maradhat az  
új koronavírus  
bizonyos felületeken*

---

A Covid-19 betegséget okozó új koronavírus 28 napig fertőzőképes maradhat bizonyos felületeken, mint bankjegyeken, mobiltelefonok képernyőin és rozsdamentes acélon ausztrál kutatók szerint. Az ausztrál nemzeti tudományos intézet (CSIRO) kutatói úgy vélik, hogy az emberek köhögése, tüsszentése, vagy beszéde nyomán terjedő vírus az eddig feltételezetténél jóval hosszabb ideig életképes marad felületeken.

Korábbi laboratóriumi kutatások kimutatták, hogy a Sars-Cov-2 vírus két-három napig marad életképes bankjegyeken és üvegen és mintegy hat napig műanyagokon vagy rozsdamentes acélon. (Forrás: <https://www.origo.hu/tudomany/20201011-akar-28napig-is-fertozo-maradhat-bizonyos-feluleteken-az-uj-koronavirus.html>)

Ezek a legfrissebb kutatási eredmények is megerősítik az érintésmentes megoldások előre törését, mint például a QR-kód alapú technológiai rendszereket.

A QR-kód már közel három évtizede kifejlesztett technológia, használatával (és/vagy NFC technológiával) működő vendéglátási rendszerek és virtuális étlapok nagy mértékben támogatni tudják az éttermeket a vírus alatti időszakban is.

A vendéglátás terén, így az éttermekben is kiemelkedően fontossá vált a biztonság szerepe, ez a megoldás segíthet a vendégeknek egy biztonságosabb éttermi élményt biztosítani. Ezeknek a rendszereknek a használatával az éttermek egy átláthatóbb és hatékonyabb működést is ki tudnak dolgozni. Lássuk hogyan!

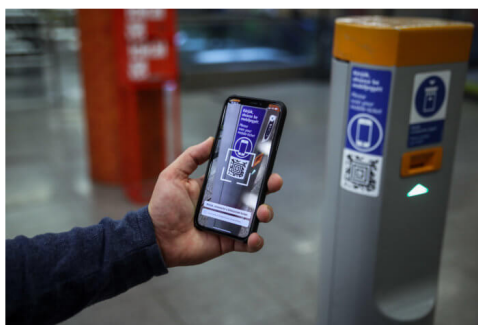
## QR-kód – az érintésmentes kiszolgálás eszköze

### Mi az a QR-kód?

#### QR-kód dióhéjban

Kis, négyzet alakú ábrák, első ránézésre vonalkódnak tűnhetnek. Egy okostelefon és ezeknek a kis kódoknak a segítségével kapcsolatot teremthetünk az online és az offline világ között, lényegében közvetlen kapcsolatot a vevő és termék, a szolgáltató és a szolgáltató között.

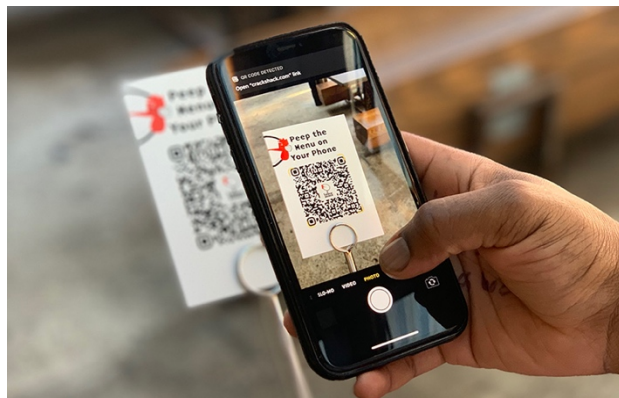
A QR-kód egy kétdimenziós vonalkód négyzetes pixel (képpont) halmoz, amelynek négy sarkában összesen három kis szögletes mező található. Ezek a mezők jelölik a helyes leolvasási irányt. A japán Denso-Wave cég fejlesztette ki 1994-ben. Nevét az angol Quick Response (gyors válasz) rövidítéséből kapta, egyszerre utalva a gyors visszafejtési sebességre és a felhasználó által igényelt gyors reakcióra. Rendkívül népszerű Japánban, ahol számos plakáton, hirdetésen szerepel, és a legtöbb mobiltelefon is képes értelmezni.



A kis, négyzet alakú ábra lényegében bármilyen felületen elhelyezhető, ahonnan aztán egy internetes hozzáféréssel rendelkező okostelefon segítségével beolvasható a QR-kód mögött rejlő tartalom, ami lehet szöveges, lehet kép, lehet hanganyag, de lehet videó is

A QR-kódok jelen vannak tömegközlekedési jegyeken, koncert- és repülőjegyeken, marketingkampányok eszközeként használják. Még a sárga csekkeken is megjelenik, segítségével egyszerűbben lehet kiegyenlíteni a számlát. (Forrás: [http://www.pappvary.hu/varosmarkazas/A\\_QR\\_kod\\_alkalmazasa\\_a\\_varosmarketingben.pdf](http://www.pappvary.hu/varosmarkazas/A_QR_kod_alkalmazasa_a_varosmarketingben.pdf))

A vendéglátóiparban is – köszönhetően a járvány által kikényszerített érintésmentes vendéglátásnak – egyre népszerűbb a QR-kód alapú rendszerek elterjedése.



## A digitális vendéglátásban a jövő

A Covid-19 felgyorsítja a vendéglátóipar digitális átalakulásának folyamatát és elősegíti az érintésmentes vendéglátást.

4 területen egyértelműen segít a QR-kód a vírus elleni védekezésben.

### Digitális vendéglátás – QR-kód alapú rendszerek előnyei



NIBADA

#### Adatgyűjtés

### 1. Biztonságos adatgyűjtés és tárolás

A vírusjárvány fokozódása miatt Európa több országában a vendéglátóhelyeken kötelező a vendégek személyes adatainak a rögzítése egy esetleges kontaktkutatás céljából. Az ügyfél adatokat biztonságosan kell tárolni és bizalmasan kezelni.

Olaszországban például a vendégek személyes adatait (név, mobilszám, email cím) 14 napig kötelesek tárolni a vállalkozások, míg Ausztráliában 28, Belgiumban pedig 45 napig.

Ilyen esetben jó megoldásnak bizonyulnak a QR-kódok, amelyek a mobiltelefonokkal együtt használva segítenek a vendéglátósoknak megfelelni a vírusjárvány miatti hatósági előírásoknak.

### 2. Érintésmentes kiszolgálás

A vendégek hagyományos papíralapú étlap helyett az asztalokra kihelyezett QR-kódok beolvasásával saját okostelefonjuk segítségével tekinthetik meg az adott étterem kínálatát. Az étlap közvetlenül a vendég telefonján jelenik meg, így csökkentve a vírus terjedésének lehetőségét. A csatolt admin felületről a speciális ajánlatok feltüntetésével mellett van lehetőség az összetevők és egyéb információk megjelenítésére is.

Az érintésmentes kiszolgálásnak több fajtája is létezik már:

#### 2.a/ Érintésmentes étlap

Az érintésmentes étlap használatához nem szükséges külön applikáció letöltése, a legtöbb mobiltelefon kamerája azonnal érzékeli a hivatkozást. Az étlap interaktív is, az ételekről kiváló minőségben készült fotókkal, videókkal illusztrálható felületen helyet kaphatnak olyan érdekességek is, mint például az étterem története vagy a

#### Érintésmentes

személyzet bemutatása. Ennél a megoldásnál a rendelés felvétele még a hagyományos módon történik, azaz személyzet által.

### 2.b/ Érintésmentes étlap rendelés elindításával

Az étlap megtekintése hasonlóan történik, azaz QR kód beolvasásával és majd a vendégek egyszerű módon, egy digitális megoldással a saját telefonjukon akár meg is rendelhetik a kiválasztott ételeket. Ezáltal sokkal gyorsabbá válik a rendelés menete, az elkészült étel lesz csak felszolgálva az asztalnál, ezzel is csökkentve a személyes kontaktus számát.

### 2.c/ Érintésmentes étlap fizetési opcióval

Ebben az esetben a folyamat kiegészül a fizetési opcióval, így az ügyfél-élmény majdnem minden eleme online automatizmussal lesz kiszolgálva.

### 2.d/ Komplex vendéglátó vállalatirányítási rendszerek online fizetés integrálásával

Ezek azok az adatvezérelt megoldások, melyek szintén QR-kód rendszerek és alkalmasak a digitális étlapon keresztül leadott megrendelések alapján adatok gyűjtésére és elemzésére. Az adatok betekintést nyújtanak a vállalkozás működésébe: nyomon követhető a napi forgalom, készlet, felhasználói aktivitás, alkalmazott árak és kedvezmények, szállító adatok stb. Erről a megoldásról és az ide kapcsolódó adatgyűjtési és elemzési lehetőségekről következő hírlevelünkben számolunk be.

Mindegyik érintésmentes megoldásnál a kontaktusok számának csökkentése fontos elvárás mind a vendégek, mind az alkalmazottak védelmére.

## 3. Gyorsabb kiszolgálás

Egy ilyen rendszer bevezetésével csökkenthető a várakozási idő, míg felgyorsítható rendelésvétel, az asztalok forgása. Az eszközzel a vendégek egyszerű módon, egy digitális megoldással a saját telefonjuk segítségével akár meg is rendelhetik a kiválasztott ételeket.

## 4. Költséghatékony és zöld megoldás

A virtuális étlap használatával megszűnik az étlap nyomtatási költsége, és egyben környezetkímélő, hiszen nem kell mindig újabb és újabb menükártyát nyomtatni. Az ár, napi menü, és egyéb információk az étlap teljes cseréje helyett pár kattintással változtathatók.

Válogatás a hazai érintésmentes étlap szolgáltatók közül:

<https://placon.hu/>

<https://globalmenu.hu/>

<https://drivemebaby.hu/erintesmentes-etlap-covid-etterem-vendeglatas/>

<https://qrmenu.hu>

<https://digitallap.hu>




---

*Hatékonyabb*

---



---

*Környezetkímélő*

---

---

## Hazai megoldások

---

### Milyen megoldásokkal találkozhatunk itthon?

Ahogy Európában már mindennapos, úgy az elkövetkezendő időszakban Magyarországon is egyre szélesebb körben el fognak terjedni az online étlapok, a telefonról megtekinthető menük. Ehhez ugyanis még internet sem kell, csupán egy mobiltelefon és a két kezünk.

Már Magyarországon is elérhetők ezek az innovatív megoldások: kezdve az érintésmentes étlaptól a komplex (vendéglátó) vállalatirányítási rendszerig, amellyel gyorsítható és hatékonyabbá tehető a vendégkiszolgálás, segíti a munkaszervezést és a készletkezelést, és riportok tölthetők le. (Forrás: <https://placcon.hu/> )

Érintésmentes étlappal segítene a fertőzés terjedésének minimalizálásában a Business Excellence 2020 díjas magyar startup – olvasható a Screbo bemutatkozó anyagában.

(Forrás:<https://docs.google.com/document/d/1tZOdBYOT66Eq4icZHMSMAT1mXzMQ8GHRG C5TCV1t0bl/edit>)

A website-on az innovatív megoldás egyszerű bemutatása mellett választ kapunk jó néhány alap kérdésre is, mint például

#### **Hogyan működik a Screbo?**

A Screbo egy felhő alapú platform. Nem szükséges semmilyen helyi infrastruktúra hozzá.

#### **Hogyan működik a „Felszolgáló hívó” és „Számlát kérek” gomb?**

A Screbo egy felületet biztosít, amit az étteremben lévő számítógépen meg lehet nyitni. Itt látja a felszolgáló, melyik asztalnál mit kér a Vendég. Külön igény esetén a felszolgáló telefonjára is tudunk értesítést küldeni.

További részletek: <https://screbo.com/>

#### **Le kell -e a vendégnek tölteni alkalmazást az étlap eléréséhez?**

Nem kell. A Screbo a vendég böngészőjében nyílik meg, natív alkalmazás gyorsasággal.

#### **Használható a Screbo remarketing kampányhoz?**

Igen, van lehetőség egyedi Facebook Pixel-t elhelyezni, így az Ön vendégei automatikusan felkerülnek a remarketing listára és később is eléri őket.

Az érintésmentes kiszolgálás következő szintje, a komplex étterem, vállalkozás-irányítási rendszerek rendelésfelvételi, fizetés és egyéb nyilvántartási lehetőségekkel szintén megtalálhatóak már a hazai piacon.

Az ezekkel kapcsolatos megoldásokat és lehetőségeket következő hírlevelünkben mutatjuk be részletesen.

**NIBADA**  
ANALYTICS

Szerzők

Domokos Imola ([imola.domokos@nibada.net](mailto:imola.domokos@nibada.net) )

Gál Krisztina ([krisztina.gal@nibada.net](mailto:krisztina.gal@nibada.net) )

Kun Zsuzsanna ([zsuzsa.kun@nibada.net](mailto:zsuzsa.kun@nibada.net) )