

رموز ال«كيو آر» تفك ارتباط المطاعم بالقوائم التقليدية



وعلى نطاق واسع QR Codes سرّعت جائحة فيروس كورونا من الاستخدام المباشر لرموز الاستجابة السريعة، أو في عدة مجالات. وفي قطاع المطاعم، يرى خبراء الصناعة أن هذه التكنولوجيا ستستمر لفترة طويلة حتى بعد انتهاء الأزمة الصحية.

بعد ابتكارها من قبل مهندس ياباني في عام 1994 لتتبع أجزاء السيارة بسهولة أكبر، سيطرت رموز الاستجابة السريعة على الاتجاه السائد خلال سنوات، وخصوصاً مع بدء استحواذ الهواتف الذكية ذات الكاميرات على المشهد التقني. ولكن لم يكن الأمر بهذا الحجم الذي هو عليه اليوم إلى أن أجبرت جائحة كورونا الأعمال على مضاعفة عمليات التعقيم لديها، حتى أصبحت الرموز مشهداً مألوفاً لدى كافة المقاهي والمطاعم الأمريكية، لتحل محل القوائم المادية.

وقالت شركة «بيتلي»، المتخصصة بإدارة الروابط عبر الإنترنت، إنها شهدت زيادة بنسبة 750% في تنزيلات «رمز الاستجابة السريعة» على مدار الثمانية عشر شهراً الماضية. وأن المطاعم أدركت مدى قيمة التكنولوجيا والخدمات بدون لمس. عدا عن السرعة التي توفرها الميزة من خلال القدرة على تعديل عروض القائمة الخاصة بأي مطعم على

الفور حسب الأسعار والسلع والمتغيرات الأخرى

تمنح رموز الاستجابة السريعة المطاعم مزيداً من المعلومات عن عملائها. وتقوم منصات حجز مثل «أوبن تايبيل»، و«سيفن رومز»، و«ريزي» بتمرير بيانات الشخص الذي قام بالحجز إلى المطعم للاستعداد لاستقباله أو لتوصيل طلبه.

وقال بو بيبودي، المؤسس والرئيس التنفيذي لشركة «سيتد»، وهي منصة حجوزات للمطاعم: «إذا كنت تدير مطعماً وليس لديك خدمة الحجز مسبقاً، فأنت لن تعرف عملاءك حتى يدفعوا فاتورتهم. ما قد تسمح لك رموز الاستجابة السريعة بفعله هو معرفة الضيف بمجرد دخوله المطعم

بخلاف القوائم المادية فقط. فقد ساعد التحول إلى «QR» يرى خبراء تكنولوجيا المطاعم مزيداً من الفرص في رموز رموز الاستجابة السريعة على تقديم الطلب عبر الإنترنت في المكان ذاته، بدلاً من مجرد الارتباط بمعاملات التوصيل والاستلام.

المحللين في مكالمة «Olo» وأخبر نوح جلاس، رائد الأعمال الأمريكي، والرئيس التنفيذي لمنصة الطلبات الرقمية أرباح الشركة أن المعاملات الرقمية داخل الشركة شكلت 1% من إجمالي معاملات الصناعة لأول مرة، وهي خطوة والطلبات «QR» عظيمة في صناعة تجري 60 مليار معاملة سنوياً. ويُعزى ذلك إلى التحول الكبير باتجاه رموز ال رقمية الذاتية الأخرى.

من جانبه قال كريس كومباراتو، الرئيس التنفيذي لشركة «توست» المتخصصة في إدارة نقاط بيع المطاعم، «ستسمح التقنيات الرقمية الحديثة للمطاعم الصغيرة، التي تمتلك عدداً أقل من الموظفين، بالعمل بكفاءة أكبر. وهو أمر يجده «عملاؤنا جزءاً أساسياً من عملياتهم، حيث تواجه المطاعم في جميع أنحاء البلاد نقصاً في الموظفين

للمطاعم بتتبع الطلبات السابقة لعملائها، الأمر الذي يمكن الضيوف «QR» واقتراح بيبودي من «سيتد» أن تسمح رموز من إعادة طلبهم بسهولة في المرة التالية للزيارة

بدأت «سيتد» في تقديم مكافآت إضافية لمستخدميها عند مسح رمز الاستجابة السريعة وملء نموذج تتبع جهات «الاتصال. ويمكن تطبيق هذه المكافآت على بطاقات الهدايا أو عند الدفع أونلاين لخدمات مثل «أوبر» أو «ستاربكس

يمكن للمطاعم أيضاً تطبيق آلية الدفع عبر مسح رمز الاستجابة السريعة من على فاتورة العميل، وبهذه الحالة يمكن إتمام العملية دون إظهار بطاقة الائتمان أو استعمال النقد، كما أنها أكثر ملاءمة للعملاء وأسرع للخوادم، مما يسمح للمطاعم باستيعاب المزيد من العملاء وبسرعة أكبر

ليست الحل لجميع المطاعم. فقد عاد البعض منهم إلى القوائم المادية «QR» ومع ذلك، فإن رموز الاستجابة السريعة بنفس السهولة التي أزالوا بها الحواجز الزجاجية بين الطاولات، عندما بدأت الولايات بإلغاء القيود في أواخر الربيع من هذا العام. ووصف دارين سيفر، محلل الأطعمة والمشروبات في مجموعة «إن بي دي» ذلك بالقول: «إن المطاعم «الفاخرة أقل استعداداً لاستبدال قوائمها أو آليات الطلب لديها برموز الاستجابة السريعة

وبحسب سيفر: «تتردد بعض أفضل المطاعم في هذا التحول، بوصفه لا يرقى إلى صورة الحصول على قائمة طعام

«تقليدية مزخرفة، وفاتورة ورقية في نهاية الوجة

تخطط بعض شركات التقنية المتخصصة توفير الخيارين أمام العملاء، حيث يتمتع الأشخاص بمستويات مختلفة من الراحة الرقمية. فبعضهم يفضلون رمز الاستجابة السريعة ويستمتعون بالتعامل معه واستخدام الهاتف الذكي، والبعض الآخر لا يزال يهوى القائمة التقليدية

"حقوق النشر محفوظة" لصحيفة الخليج. © 2024.