



BUSINESS PROCESSES

S3-DB04 Groep 2

Inleiding

In dit document is er onderzoek gedaan naar hoe het proces van 3 verschillende personen zal veranderen door middel van ons project. Deze 3 personen houden in: een restaurant gast, medewerker en eigenaar. Daarnaast zal beschreven worden hoe deze veranderingen goede of juist slechte impact zullen hebben op de ervaring van die persoon.

Restaurant Gast

Wat verandert er?

Voor de gasten zal er een groot aantal dingen veranderen als het gaat over het proces binnen een restaurant. Als eerste zullen de gasten niet ontvangen worden door een medewerker bij aankomst. De klant zal nu zelf een plekje gaan kiezen. Er zal geen medewerker langs komen om te vragen of er behoefte is aan een drankje. Ook zal er geen fysieke menukaart tot de beschikking zijn. De klant gaat nu bestellen via een online webapplicatie. Deze applicatie bevat alle producten die tot de beschikking zijn bij dit restaurant. De klant selecteert de producten die hij wilt bestellen aan. Deze worden toegevoegd aan een online bestelling. Wanneer alle producten zijn geselecteerd heeft de gebruiker de kans om direct te betalen of achteraf.

Wanneer het bestel proces is afgerond zal de klant moeten wachten op zijn bestelling of een gedeelte hiervan als hij heeft besteld in verschillende gangen.

De grootste verandering als het gaat om het proces is het bezorgen van de bestelling. Normaal zou een bestelling bezorgd worden door een ober. Dit is nu niet meer van toepassing. Het zal bezorgd worden door een robot. Ook voor het ophalen van het servies wordt gebruik gemaakt van de robot. Echter zal de klant nu zelf zijn servies aan de robot moeten geven in plaats van dat het wordt aangenomen door de ober.

Wat zijn de gevolgen?

Deze verandering in het proces heeft ook een aantal positieve en negatieve gevolgen. Een negatief gevolg kan zijn dat de klant het juist erg fijn vond om persoonlijk contact te hebben met zijn of haar bediende. Door de robot zal dit volledig verdwijnen. Voor oudere mensen kan dit nieuwe proces zorgen voor afschrikking. Zij hebben niet altijd een smartphone tot hun beschikking. Hierdoor zullen zij niet de mogelijkheid hebben om in bepaalde restaurants te eten.

Er wordt geen gebruik gemaakt van fysieke menukaarten. Dit hoeft niet een negatief gevolg te hebben. Dit is vooral persoonsgericht. Mensen die handig zijn met telefoons zullen hier minder moeite mee hebben dan personen die hier niet handig mee zijn.

Het contact minderen tussen de klant en de medewerkers kan ook positief gevolg hebben. Hierbij kun je denken aan het Covid-19 virus. Hierdoor moet menselijk contact zo veel mogelijk worden vermeden. De robot zal hiervoor zorgen.

Restaurant Medewerker

Wat verandert er?

Het ligt een aan het type medewerker wat er precies veranderd qua het werkproces voor hun. Voor een medewerker die in de keuken werkt zal er niet veel veranderen. Zij zullen nog steeds op dezelfde manier het eten moeten voorbereiden. Waar vooral de verandering zal plaatsvinden is bij de serveerders. Het serveren van eten zal voornamelijk gebeuren door de robots. Het is wel nog mogelijk dat een gast in het restaurant om hulp vraagt en daar zullen zij dan voor dienen. Ook zal er nog altijd iemand nodig zijn om het eten in de robot te laden en de robot in te stellen voor bezorging. Ook zouden soms bestellingen naderhand aangepast moeten worden en dit zou dan ook gedaan kunnen worden door een medewerker die eerder als rol had om eten te serveren. Maar dit zijn wel allemaal erg kleine taken en zou dus ook misschien gedaan kunnen worden door één persoon, dit ligt natuurlijk ook aan de grootte van het restaurant.

Wat zijn de gevolgen?

Voor een medewerker in de keuken zijn er eigenlijk geen veranderingen en dus ook geen gevolgen. Voor een serveerder zijn er redelijk drastische gevolgen, ze zijn namelijk overbodig. Al het werk dat zij eerst deden zal nu door een robot gedaan worden. Het enige werk wat ermee vervangen wordt is omgaan met de robot, maar dit zou door één persoon gedaan kunnen worden. Dus ons project heeft als gevolg dat er veel banen verdwijnen in een restaurant en dit mag je toch wel beschouwen als negatieve gevolgen. Wel zijn er een aantal positieve gevolgen, namelijk het ontstaan van nieuwe banen voor het maken van de robots. Maar dit zijn geen gevolgen voor de serveerder, voor de serveerder zijn er alleen negatieve gevolgen.

Restaurant Eigenaar

Wat verandert er?

Voor de eigenaar van het restaurant veranderen er een aantal punten. In plaats van dat werknemers van vlees en bloed zijn worden zij nu deels vervangen door robots. Het omgaan met robots werkt anders dan met mensen. Ook het aansturen en controleren of er iets wel of niet goed gaat zal anders verlopen. Tot slot zal de omgeving van het restaurant moeten worden aangepast.

Allereerst hoeft de eigenaar geen inlerings-proces voor zijn bediening te verzorgen. Een robot is zo geprogrammeerd dat het gedeeltelijk taken automatisch direct kan uitvoeren. Echter moet de robot wel deels aangestuurd moeten worden. In plaats van dat de eigenaar een cursus geeft voor het bedienen van klanten zal hij een cursus moeten geven aan zijn personeel voor het bedienen van de robot.

Naast dat de bediening anders opgeleid zal moeten worden moet ook de omgeving van het restaurant worden aangepast. Het is aanraadbaar om de gangen breed te houden om de robot voldoende ruimte te geven om zich te manoeuvreren. De eigenaar zal maatregelen moeten treffen om de workflow van de robot zo efficiënt mogelijk te laten verlopen.

Bij de robot is een nieuw systeem/app ontwikkeld om de orders die de robot ophaalt en aflevert bij te houden. Wanneer iets fout gaat met de orders kan dat in het systeem terug worden gezien. In een uitzonderlijk geval kan het zijn dat een robot kortsluiting krijgt. Als er ergens iets fout gaat zal de eigenaar hier een melding van krijgen. Het is aan de eigenaar om het probleem op te lossen of contact op te zoeken met ons als het aan de robot ligt.

Wat zijn de gevolgen?

De eigenaar van een restaurant kan zowel positieve als negatieve gevolgen van zijn nieuwe aankoop verwachten. Als ontwikkelgroep voor de robot en de bijbehorende systemen hebben wij ervoor gezorgd dat het voornamelijk profijt oplevert.

Het grootste voordeel van het gebruik van robots is dat het de eigenaar in kostte enorm zal gaan schelen. Het opzetten voor de omgeving voor de robot en het uittesten ervan zal in het begin tijd kosten. Echter als alles is ingesteld en getest is en de robot in productie gaat zullen er alleen onderhoudskosten overblijven voor de robot. Dit is aanzienlijk goedkoper in verhouding tot menselijk personeel. Wel moet de robot worden aangestuurd, maar hiervoor is een stuk minder menselijk personeel nodig.

Een ander voordeel is dat het gebruik van een robot mogelijke verspreiding van het Coronavirus uitsluit. De eigenaar van het restaurant zou mogelijk een erkenning hiervoor kunnen krijgen voor het restaurant. Dit zal bezoekers voor het restaurant geruststellen en het dit maakt het als bezoeker meer verantwoord om fysiek naar een restaurant te gaan.

Een ander voordeel is dat een robot, mits het goed staat ingesteld, gemiddeld minder fouten maakt dan mensen. Niet alleen krijg je hier meer tevreden klanten van en een betere

reputatie, maar het zal ook tijd schelen om deze problemen weer op te lossen. Dit heeft deels ook weer met de kosten te maken die zullen dalen hierdoor.

Het nadeel voor de eigenaar is dat in het begin er kosten zijn voor de aanschaf van de robot. Ook zijn er kosten voor het opleiden van de medewerkers om de robot te bedienen. Klanten zullen ook moeten wennen dat zij nu bediend worden door een robot en niet een mens. Met een mens mis je toch de interactie die je met een robot niet hebt.