

HUOM! Tämä on alkuperäisen artikkelin rinnakkaistallenne. Rinnakkaistallenne saattaa erota alkuperäisestä sivutukseltaan ja painoasultaan.

Käytä viittauksessa alkuperäistä lähdettä:

Heikkinen, V. (2020) Ravintola, joka palvelee napin painalluksella. *Aromi*, 10/2020, 49.

PLEASE NOTE! This is an electronic self-archived version of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Please cite the original version:

Heikkinen, V. (2020) Ravintola, joka palvelee napin painalluksella. *Aromi*, 10/2020, 49.

© 2020 Mediatalo Keskisuomalainen



Ravintola, joka palvelee napinpainalluksella

Teknologeja on aina kiinnostanut, mitä napinpainannuksella saa aikaan. Erityiskohteenä on ollut ennen kaikkea ravintoloiden itsepalvelun lisääminen. Palvelu- ja ravitsemistyöntekijä onkin yritetty korvata automaateilla jo runsas vuosisata.

Vuonna 1885 New York Times kertoi ruokaravintolasta, jossa ei ollut tarjoilijoita. Ruoka tilattiin lapulla, ja tilaus pakattiin keittiössä hygieenisiin laatikoihin. Metalliset ruokalootat kulkivat ravintolan sisäisillä pienraiteilla asiakkaiden luo.

Berliinissä esiteltiin vuonna 1895 maailman ensimmäinen ruoka-automaatti Qisisana, josta voi ostaa muun muassa voileipiä, viiniä, mehua ja kahvia. Ensimmäisenä myyntisunnuntaihin masiina myi peräti 22 000 kahvikupillista. Tämä vending levisi nopeasti keisarikunnasta länteen. Saksassa siitä tuotemuotoiltiin kouluhiihin maitomaatteja. Ranskassa taas kehitettiin automaatti-lounashuone kii-reisille valkokaulustyöläisille. USA:ssa puolestaan rakennettiin ensimmäiset ns. Push Button -ravintolat.

1900-luvun alkupuolella ruokia ja leivonnaisia valmistettiin keskuskeittiössä, josta ne kiikutettiin laitteen myyntiin. Oli myös ruuan ostoskorttikokeiluja, joissa kolikkoja ei tarvittu. Itärannikolla kokeiltiin vuonna 1928 ensimmäistä ruokahissia, jotta asiakkaat saivat olla rauhassa ilman "häiritsevää" ja tippejä kättävää tarjoilijaa.

Varsinaiset tietokoneet tulivat nykylaitteisiin ja keittiöön varsinaisesti toisen maail-

mansodan jälkeen. Elintarvike-, pakaste-, leipomo-, pakkaus- ja kuljetusteollisuuden ratkaisuja sovellettiin ruokatuotannon tehostamiseksi.

American Machine and Foundry Co. lanseerasi täysin automatisoidun keittiön vuonna

"Pandemia on edelleen kiihdyttänyt ravintoloiden ruoka-, palvelu- ja elämys-tuotannon automatisaatiota."

1964. Siemensin asiantuntijat esittelivät 80-luvulla älyravintoloita ja -hotelleja, jotka rakentuivat itseohjautuvista, yhteensopivista tietojärjestelmistä.

Ennen BC:a (BC = before corona) markkinoille tuli ensimmäisiä kalliita neuvonta-, siivous- ja kuljetusrobotteja. Lapsenkasvoinen

Pepper ja vastaavat polvenkorkuiset koodarin unelmat soveltuivat hyvin aasialaiseen huumoriin, mutta meillä ne eivät juuri innostusta herättäneet, siksi kökköjä niiden toiminnot olivat.

Nopean ja rohkean kokeilun palvelupisteisiin ehdittiin ennoivoimaan (eli ennakointi + innovointi) cocktail- ja pitsarobotteja sekä automaattileipomoita. Lisäksi testattiin sensori-, hipaisu- ja äänentunnistusteknologioita sekä pohdittiin asiakkaan ja työntekijän siruttamista tiedollajohtamisen tueksi.

Pandemia on edelleen kiihdyttänyt ravintoloiden ruoka-, palvelu- ja elämys-tuotannon automatisaatiota. Digi-, laatu- ja kasvuloikat tehdään tekoälyllä myynti- ja markkinointialustoilla, verkkokaupassa sekä itsepalvelua ja kontaktittomuutta lisäten.

Tuleva AC-aika (After corona) tuo lisää off-restaurant-ratkaisuja ja verkkotoimijoita markkinoille. Hybridiasiakas pääsee liikkumaan myös pilviravintoloissa hyvin omalakisesti ja painamaan enteriä kulloisenkin mielentilansa mukaisesti. Myös uudet, itseohjautuvat "värkit" jaksavat aina hämmästyttää.

Kirjoittaja on palveluinnovaatioiden yliopettaja Haaga-Helian ammattikorkeakouluissa.