

人工智能将成为未来餐厅标配?

传统餐饮酒店行业一直饱受人力成本高、租金高、原材料价格高、利润低——“三高一低”的苦恼。倘若与人工智能相结合,这些苦恼会消失吗?

据了解,多家全球500强餐饮酒店行业公司已开始整合人工智能技术,并在预订选择、到店消费、数字化运营等多个前沿应用领域尝试落地相关项目,从而带动整个餐饮酒店行业的技术转型之路。

新模式试水 传统业态转型路径初现

后厨机器人自动炒菜、自动蒸饭、打菜窗口无人化管理、消费者自助选餐、刷脸结算……经营食堂不再是一个劳累活,进销存、物流实现系统化管理,前后端数据全部打通,还可以通过大数据分析产生附加价值……

在5月26日—29日举办的2019中国国际大数据产业博览会上,一个由大数据和互联网技术“武装”起来的新型食堂档口被“搬进”了展会现场。这套名为“智慧食堂”的团餐信息化解决方案集ERP管理、智能硬件、移动支付于一体,通过多维度的大数据分析优化食堂经营,让档口和菜品数据、用户和菜品数据、经营数据等实时链接起来并落地应用。

目前,“智慧食堂”已在上海中学、南京师范大学附中、江苏师范大学等数十所学校应用。在重庆邮电大学,“智慧食堂”除了帮助食堂实现收入环比增加33%外,剩餐率降低2%,同时还提升了食堂的运营效率,缩短账期。

此外,根植于多项无人科技的未来餐厅、酒店也已经出现。2018年开业的京东X未来餐厅为无人餐厅,从点餐、配菜、炒菜、传菜到就餐等环节,智能机器人和人工智能后台贯穿了运营全过程。在酒店行业,阿里巴巴集团旗下的未来酒店已经正式营业。相比传统的酒店,未来酒店从预定到迎宾到入住登记再到退房,绝大部分工作都由机器人来完成。

更加“接地气” 切实提升企业运营效率

不同于围棋博弈、游戏人机对抗中的人工智能技术,酒店餐饮行业人工智能解决的问题更加“接地气”,



点餐、炒菜、客服、聊天都需要人工智能的“加持”。多个研究报告显示,目前餐饮酒店行业主要涉及大数据、语音识别与自然语言处理、机器人等技术应用。

随着互联网时代的到来,餐饮酒店行业来自C端市场(消费者市场)的数据源以极快的速度沉淀,而如何有效地对这部分数据进行认知和分析则需要大数据技术下的深度学习、增强学习等模块来实现。目前,该技术已在餐饮酒店行业多个领域落地使用,并成为支撑其他前沿技术投入应用的基础。

“比如,团餐行业每年有上万亿元的消费额,覆盖6.7亿消费者,如果能对团餐消费过程中所产生的大量数据加以合理的分析和利用,将对团餐企业的运营效率、消费体验和产品质量带来巨大的价值,也将极大改善团餐行业的现状。”禧云国际首席运营官王习印说。

在C端市场居多的餐饮酒店行业,语音识别与自然语言处理技术如鱼得水。目前,语音管家、客服中心、顾客接待等应用都已落地,并投入使用;而无

人化的新业态餐饮酒店行业模式让机器人技术得到广泛应用,并与监督学习、非监督学习、视觉识别等技术联动,实现了自动炒菜机器人、料理机器人、前台客服机器人等行业领先产品的落地。

此外,随着不同种类的互联网应用涌入餐饮酒店行业,C端与B端(企业用户)的沟通服务需求成本逐渐增高,聊天机器人与自然语言处理技术正广泛应用于该行业,此技术可大幅度降低人为干涉,对于简单问题的回答更高效。

易造成客制化开发 技术供应商博弈成焦点

虽然人工智能在提高企业运行效率方面成效显著,但对于追求个性化服务的餐饮酒店行业,人工智能还显得有些“笨拙”。

郇客科技技术副总裁孙杨表示,现阶段数字化技术研发能力不足是局限之一,人工智能与其他前沿相关技术的落地应用都需要或多或少的相关领域技术积累,而餐饮酒店行业技术领域的布局一般较为薄弱,所以部署相关解决方案或产品往往需要投入大量合

作成本与资金。

此外,地域文化需求的多样性也是明显的局限,餐饮酒店行业一直是强调地域文化的服务产业,这使得每一项人工智能解决方案或产品落地都需要尊重本地市场以及消费者的反馈。因此,容易造成过度客制化开发。

“人工智能就目前餐饮行业的使用情况而言,还相对比较滞后。新技术、智能化带给餐饮行业的更多变化是基于用户端的服务。”商机盒子联合创始人、CEO梁闯说,到目前为止,餐饮行业刚刚进入到智能化的初步阶段,无人餐厅、前端口餐、后端信息系统等技术,使整个数据完成了一个闭环。

对于人工智能技术在餐饮行业中的未来趋势,孙杨说,技术供应商初创公司的博弈或将是未来的一个主要方面,餐饮酒店行业因多场景的需求使得针对相关人工智能技术产品的开发客制化要求较多,这不仅使初创公司看到了商机,同时也使传统科技互联网公司开始推出相关产品以填补市场空白。

马爱平

业内动态

天津颁发全国首张 人工智能专业职称证书

“有了这张证书我就是人工智能助理工程师了,今后,我会继续在人工智能领域精耕细作,向中高级职称努力。”天地伟业技术有限公司研究院嵌入式四部员工刘婉琪开心地说。

5月24日,刘婉琪收到了天津市人社局为其颁发的全国首张人工智能专业职称证书,这也标志着天津市人工智能职称评价工作正式启动。前不久天津宣布,在全国率先于工程技术职称系列中增设人工智能专业,并公布了人工智能职称专业评价标准。这是天津主动适应新

时代,加大人才政策供给,引领产业发展的创新性举措。

天津市人力资源和社会保障局专业技术人员管理处处长田海嵩介绍,人工智能专业职称级别分为高级、中级和初级,其中,初级包括技术员和助理工程师。为赋予用人单位更大的自主权,在这一级,人工智能领军企业可以自主评选,然后报人社局备案。此举的目的在于破除“唯论文、唯职称、唯学历、唯奖项”的倾向,营造“谁用人谁来评,干什么评什么,干得好就能评”的人才激励导向。

新华社

盐城市人工智能学会 召开一届二次理事会议



盐城市科协党组成员、副主席高福华(左)为学会成员单位授牌

本报讯(记者陶韬)6月7日,盐城人工智能学会组织召开学会第一届理事会第二次会议暨2019年人工智能学术研讨会。盐城市科协党组成员、副主席高福华出席会议并讲话。学会理事长樊理山、秘书长贾能军等参加会议。会议由副理事长陈荣主持。

会议审议通过了《盐城市人工智能学会一届二次理事会工作报告》和《2019年度盐城市人工智能学会财务预算报告》,并围绕盐城人工智能技术发

展、学会发展规划等做了研讨交流,提出了打造创新平台载体、丰富活动引领、推动校企资源共享等建设性意见。会议指出,新一代信息技术领域竞争日趋激烈,以5G和人工智能等为代表的新一代信息技术对科技进步正产生深刻影响,盐城市人工智能学会要把握全球人工智能发展态势,找准盐城人工智能发展的突破口和主攻方向,为政府建言献策,为业界出谋划策,为学界指明方向。

延伸阅读

智慧餐厅似乎少了点“温度”

餐饮业进军智慧餐厅的案例不少。比如一向以服务著称的海底捞火锅开设了一家智慧火锅店,机械手上菜、机器人传菜、360度立体投影沉浸式用餐场景、按个人口味定制锅底、等位处的全员互动游戏、不沾油的餐桌,从下单到上菜最快只要2分钟……各种新服务让习惯了人类服务

员的顾客大开眼界。

此外,机器人还搭载情感交互系统,具备深度语音识别、语义理解能力,可以自定义多套仿生灵动表情包,呈现喜、怒、哀、乐等丰富的模拟表情,满足顾客对机器人的交流需求。

面对科技感十足的机器人,消费者的反应却大不相同。有消费者表示,机器人

上餐快速准确,且干净卫生。不会生病、不会感染病原的机器人,从设计入手保护食品卫生,能够令顾客用餐更放心。

而对于习惯了餐厅特色服务的消费者来说,虽然机器人服务员自带喜、怒、哀、乐等表情,但似乎还缺了点人情味。有消费者表示,“去一次感受一下可以,

但是可能不会再去第二次,因为这并没有比人工服务员更好、更贴心”。

如今就餐已经不仅仅是填饱肚子,更成为一种消费体验。脱离了人的服务,餐厅始终少点温度,科技造就了新鲜的就餐体验,但人工智能能否创造有人情味的就餐体验还有待观察。

据科技日报等综合