



ESITYKSEN TIIVISTELMÄ

19.4.2023 / Juha Jokinen

Esityspaikka: Ammattikeittiöosaajat ry:n kevätseminaari, Frami, Seinäjoki

Asiakaslähtöinen digiloikka – miksi ja mitä, jotta tieto ei lisäisi tuskaa?

Nyky-yhteiskunnassa kaikki on yhä tiiviimmin kytkeytynyt toisiinsa. Samaa koske ruokapalveluja ja ammattikeittiöalaa. Kaukaisetkin ilmiöt ja tapahtumat vaikuttavat tuttuun päivittäiseen kotikenttäämme.

Sitran tuore megatrendiselvitys tammikuulta 2023 luettelee viisi megatrendiä, joista yksi on digitaalisuus ja kilpailu digivallasta. Vaikka ruokapalvelut eivät ehkä kuljekaane digitalisaation eturintamassa, on ala kuitenkin koko ajan kehittynyt. Kolkoista työmaaruokaloista on tullut näyttäviä henkilöstöravintoloita ja keittiöiden puolella veivaaminen ja hämmentäminen käsin on vähentynyt merkittävästi automatisaation myötä.

Digitalisaatiolla tai digitalisoitumisella tarkoitetaan tietotekniikan yleistymistä arkielämän toiminnoissa. Digitekniikan ansiosta suuria määriä tietoa voidaan siirtää nopeasti. Automaatiolla puolestaan tarkoitetaan itsetoimivaa laitetta tai järjestelmää.

Keskeisin kysymys, kun digitalisoit

Kun pohditaan tehtävien tai toimintojen digitalisointia tai sitä mitä kannattaa digitalisoida, on keskeistä kysyä itseltään, mitä hyötyä kyseisestä digitoinnista on asiakkaalle. Kysymys kannattaa esittää riittävän ajoissa suunnitteluvaiheen alussa. Muutoin riski sille, että käytetään aikaa, resursseja ja rahaa johonkin, joka ei tuotakaan asiakkaalle lisäarvoa, kasvaa huomattavasti.

Globaalit, äkilliset ja odottamattomat muutoksen kuten koronapandemia ja Venäjän brutaali hyökkäyssota Ukrainaan vaikuttivat myös kotimaamme ruokapalveluihin. Muutosten rajuus havahdutti monen toimijan päivittämään toimintatapojaan sellaisiksi, jotka turvaavat vähintään perustoiminnot ja organisaation selviämisen myös äärimmäisissä tilanteissa. Kriisit pakottivat ottamaan myös digiloikan, jota kenties oli lykätty vuosi toisensa jälkeen, koska digitalisointia ei pidetty välttämättömänä.



Mitä kannattaa digitalisoida?

Yksi suurimmista tämän päivän haasteista ruokapalvelualalla on pula osaavasta työvoimasta. Toinen ajankohtainen haaste on nopeasti ja voimakkaasti nousseet elintarvikkeiden hinnat. Myös energian hinta on vaihdellut viime aikoina voimakkaasti. Kaikki nämä haasteet pakottavat toimijat miettimään, mitä etuja olisi saavutettavissa automatisaation ja digitalisaation avulla.

Koska työvoimapula on haastanut ruokapalveluja jo jonkin aikaa eikä nopeaa helpotusta ole näköpiirissä tuntuu järkevältä digitalisoida ja automatisoida sellaisia toimintoja, jotka vapauttavat työaikaa ja helpottavat työntekoa. Kun ihmisiä ei ole saatavilla, on koneiden tehtävä entistä suurempi osuus välttämättömästä työstä. Jotta organisaation toiminta olisi turvattu myös tulevaisuudessa, kannattaa pohtia myös mitkä tarjolla olevista digitaalisista ratkaisuista olisivat sellaisia, jotka parantaisivat organisaation tehokkuutta ja kilpailukykyä.

Käytännön digitaalisia ratkaisuja

Omavalvontaa ja lämpötilojen seurantaan liittyy paljon säännöllisiä mittauksia ja dokumentointia, joiden digitalisointi säästää huomattavasti työaikaa ja varmistaa häiriötöntä toimintaa muun muassa ennaltaehkäisemällä vahinkoja.

Elintarvikkeiden hinnannousu on ohjannut huomiotamme entistä enemmän ruokahävikkiin ja elintarvikejätteen seurantaan. Markkinoilla on tarjolla ratkaisuja, joilla ruokahävikin seuranta helpottuu ja samalla ruokahävikki tulee näkyväksi ja asiakkaita voidaan "tuupata" vähentämään ruokahävikkiä. Ruokahävikin hallinnassa keskeistä on tietää ruokailijamäärä mahdollisimman tarkasti etukäteen. Tämän oleellisen tiedon saamiseksi digitaalisia ratkaisuja vielä odotellaan.

Uusimmat ammattikeittölaitteet tarjoavat jo paljon automatiikkaa ja älyä. Kypsennys ja puhdistus tapahtuu jo suurelta osin automaattisesti, jolloin työaikaa säästyy muuhun. Ruoan annosteluun ja pakkaamiseen on tarjolla tarpeen mukaan puoliautomaattisia tai täysautomaattisia ratkaisuja.

Sairaaloissa sisällä tapahtuvat ateriakuljetukset voidaan jättää robottien tehtäviksi, vaikka Suomessa ei tällaista ratkaisua vielä olekaan käytössä. Sen sijaan ruokavaunut voivat osastoilta lähettää tila- ja lämpötilatietoja automaattisesti suoraan tuotantokeittiöön, joissa toimintaa voidaan valvoa etänä.

Tilaus- ja toimitusrutiineja voidaan nopeuttaa erilaisilla sovelluksilla ja tarvittavat raportit saadaan entistä helpommin suoraan toivotussa muodossa, vaikka edelleen haasteena on myös eri järjestelmien määrä ja yhteensopivuus.



Asiakspalautelaatikko on nykyään lähinnä muoviroskaa

Asiakspalautetta kannattaa kerätä säännöllisesti ja palautteen antaminen ja käsittely tulee tehdä helpoksi ja sujuvaksi. Esimerkiksi kouluissa kaikkein parhain tapa tuskin on ruokalan ovenpieleen nippusiteillä roikkumaan kiinnitetty muovinen asiakspalautelaatikko, sillä paperin lomake, kynä ja muovinen laatikko voivat olla älypuhelin taskussaan kulkevalle nuorelle kovin vieraita esineitä. Parempi olisi viedä palautekanava osaksi asiakkaan muuta elämää eli asiakkaan taskussa olevaan älypuhelimeseen.

Hyödynnä laitteiden keräämää tietoa

On luonnollista, että moni ruokapalvelualan toimija ajattelee tuntevansa oman toimintansa, jos ei nyt aivan läpikotaisin, niin ainakin hyvin. Tämä käsitys voi myös olla ainakin osittain väärä. Siksi mutu-käsitystä tulisi verrata erilaisten mittareiden antamaan faktatietoon.

Ammattikeittiössä on paljon laitteita. Nykyaikaiset laitteet keräävät paljon tietoa, josta voisi olla hyötyä myös toimijalle itselleen. Tällaisia ovat muun muassa veden ja sähkön kulutus sekä käyttötuntitiedot ja muu laitteiden käyttöön liittyvä data: Niiden avulla saadaan selville, miten keittiössä oikeasti toimitaan – silloinkin, kun pomo ei ole paikalla.

On hyvä muistaa, että myös pienten tai suurten digiloikkien tavoitteena tulisi olla asiakaskokemuksen parantaminen. Usein tähän päästään silloin, kun asiakas säästää aikaa, vaivaa tai rahaa ja digiloikkien avulla onnistutaan ratkaisemaan jonkun asiakkaan ongelman.

Mikä jarruttaa digitalisaatiota?

Digitalisaation toisinaan hidasta ja tahmeaa etenemistä selitetään usein tutuin ja monissa muissakin tilanteissa kuultavin selityksin: ei ole rahaa, ei ole aikaa, ei ole tekijöitä tai ei ole osaamista. Selitykset voivat olla oikeitakin eikä aikakaan aina ole oikea. On myös hyvä pitää mielessä, että pelkän ohjelman tai sovelluksen hankkiminen harvoin tuottaa tavoiteltavia hyötyjä. Ohjelma tarvitsee aina käyttäjänsä ja data tulkitsijansa.



Älä tee tiedosta tuskaa

Maailmassa riittää tietoa, dataa ja informaatiota tuskaksi asti. Tilanne kehittyy tuskalliseksi erityisesti silloin, kun tietoa on määrällisesti aivan liikaa ja tiedosta suuri osa on heikkolaatuista. Tiedon kerääminen ja analysointi vaatii aikaa ja työtä. Mitä enemmän tuhlaamme aikaa jokseenkin hyödyttömän tiedon käsittelyyn tai analysointiin, sitä tuskaisemmaksi ja kalliimmaksi tuo työ tulee. Asiakkaammekin tuskastuvat, jos puuhastelemme päätteidemme ääressä silloin, kun he odottavat vastaustamme tai palvelua.

Ole avoin uudelle

Toimintaympäristön ja teknologian kehitystä kannattaa seurata avoimin mielin. Itsestään ei kannata tehdä liian tehokasta portinvartijaa kaikelle uudelle. "Ei toimi meillä" ei ole totta, jos et ole edes kokeillut. Esimerkiksi tekoäly saattaa vielä tuntua joltain kovin kummalliselta ja etäiseltä, mutta se saattaa jo pian odottaa eteisessäsi. Miksi et siis ottaisi sitä vastaan uteliaan kriittisesti ja ottaisi selvää, mitä sillä on sinulle tarjottavana?

Juha Jokinen

Defose – luotettava kumppanisi ruokapalvelujesi kehittämässä.

Autan parantamaan ruokapalvelujesi kilpailukykyä kehittämällä organisaatiosi osaamista, kuten viestintää, johtamista ja esihenkilötyötä. Muita palvelujani ovat muun muassa toiminnan analyysit, keittiöverkostoselvitykset ja ammattikeittiölaitehankinnat. Ota yhteyttä, niin keskustellaan tarkemmin. Sähköposti: juha.jokinen@defose.fi

Juha Jokinen

Koulutus: Elintarviketieteiden maisteri (elintarvike-ekonomia), Helsingin yliopisto,
Kokemusta ruokapalvelualalta: yli 25 vuotta