

牛肉还是那个牛肉，英特尔与麦当劳如何变革餐饮业的“味”来？

原创 2016-05-20 李瀛寰



不得不说，工作的繁忙让寰寰姐经常订外卖，这其中就包括麦当劳。经常是下单十分钟之后，食物已经送到，而且麦辣鸡翅这时还是热的。

麦当劳的外卖已经让我有好感，但当我走进久违的王府井麦当劳旗舰店时，仍有很多震惊。首先一进门就看到了自助点餐机，旁边柜台里，面饼、牛肉、西红柿片等食材在那里静静而待释放出诱人的气息——后来了解到麦当劳可以根据用户需求订制汉堡。不错，这就是麦当劳独特的智慧概念餐厅。

1月27日，位于北京王府井大街的麦当劳未来智慧概念（Experience of the Future）餐厅正式营业，这是麦当劳全球第二家，中国内地第一家概念餐厅。在王府井的概念店，消费者不仅可以自助点餐，用手机支付，而且门店还配有无线充电设备，充分满足了年轻一代对于移动互联的随时需求。

另外，因为这是麦当劳全球第二家智慧概念餐厅，比起第一家香港的概念餐厅，王府井的门店有了更多的数字化特色，比如这里有一间容纳70人的独立派对房，消费者可以通过微信上传和打印照片。而为了照顾儿童消费者，没有了实体儿童乐园的概念店选择了数字游戏方式，在二楼的用餐区域，麦当劳与微信合作开发了五款游戏，通过投影系统在空白的墙面区域进行互动。

在今天的移动互联时代，人们对于吃饭就餐时的感觉有了更多对于体验上的要求，这就需要餐饮业及时跟上数字化转型的变革，麦当劳作为全球首屈一指的快餐品牌，概念餐厅的推出就能看出其与时俱进的变革决心，尤其是选择了人流最多的王府井旗舰店，这无疑是具有辐射能量的标杆意义。

但更让人好奇的是，餐饮业虽然面临着数字化转型，但牛肉还是那个牛肉，就算汉堡能订制，但味道还是那个味道，数字化转型到底能给餐饮业带来什么样的根本变革？

麦当劳在建设数字化智慧概念餐厅之时，是与英特尔合作的。在与英特尔与麦当劳联手进行“从云到端”的变革之后，虽然牛肉还是那个牛肉，但消费者体验牛肉的感觉却有了全新的变化。

数字化改变的不是食物本身，而人们享用食物时有了全新的快乐体验，这才是英特尔与麦当劳合作时带来的不同感受，也是值得餐饮业思考的方向。

消费者新“味”：场景化数字体验

“无论时代如何变迁，对于餐饮业来说，顾客的体验是第一位的。”正如麦当劳（中国）有限公司首席信息官刘卫霞所说：“未来智慧概念餐厅的数字化部署，是麦当劳在数字化转型中的一次关键尝试，在此过程中，来自英特尔从云到端的技术支持给麦当劳顾客带来了更佳的就餐体验。”



麦当劳（中国）有限公司首席信息官 刘卫霞

何谓更佳的经验？众所周知，事实上在今天餐饮业的数字化转型当中，能让顾客方便地自助点餐，用手机在桌边加餐，并享受线下游戏体验空间等体验很多餐厅已经可以做到。

但与众不同的是，与英特尔合作之后的麦当劳有了更加场景化的特点。比如，麦当劳的菜单可以在不同的时间呈现出不同的内容和菜单，麦当劳动态点餐电子菜单能利用天气等云端数据显示出不同变化。

“今天很高温，那么电子菜单上就可以选择呈现出更多的冰淇淋产品等。”从刘卫霞所讲的变化中不难看出，结合云端数据的变化，会更贴心消费者。

另外，我们去过麦当劳线下店，经常是点餐、取餐在一个队列，导致后面排队等待。现在有了更多的技术支持之后，麦当劳下一步的变革是推出双点式柜台，把点餐、取餐分开，不仅服务更快，满足了多渠道点餐的需求，也为数字化餐厅升级打下了基础。

可以说，英特尔与麦当劳合作未来概念餐厅，就是要解决消费者的最新需求。

商家新“味”：全方位提高运营效率

事实上，成为一家数字化餐厅，不仅是消费者的需求——好吃、好玩还能节省时间——其实提高效率这一点对于“生意火爆”的商家尤其重要。

不仅麦当劳如此，口碑好的餐厅经常人满为患，提升点餐效率，数字化变革势在必行。

就以麦当劳王府井未来智慧概念餐厅为例，餐厅应用了搭载英特尔酷睿 i5 处理器的 NUC (Next Unit of Computing)，这一芯片不仅集成了更多功能于 4 英寸见方的体积之内，更是提供了诸多娱乐、游戏和工作功能，为餐厅内自助点餐机、数字标牌、互动游戏屏的稳定、高效运行提供计算力支持。同时，基于英特尔至强处理器的服务器承载了餐厅日常运营的相关数据，从前端到后端的支持，帮助麦当劳完成数字化运营的基础工作。

但不仅是这些，基于英特尔的云到端技术还对麦当劳的渠道和库存也进行了变革。正如英特尔中国区行业合作与解决方案部总经理柯道远所说，某种意义上，技术的演进正在催生零售、餐饮行业的“新鲜点子”。



英特尔中国区行业合作与解决方案部总经理 柯道远

比如说“全渠道”，全渠道意味着消费者无论在线上还是在家中或者在店内都能够共享统一的消费体验。就比如袁袁姐体验的麦当劳外卖，虽然是手机上订的，但送到家里与店里吃的感觉并无二致。

这正是英特尔所追求的“全渠道”感觉，用技术把数字化的世界和现实的世界合二为一，利用数据、制造数据并且分析数据，从而使零售商可以提供水平更高的、独一无二的个性化服务。可以说，麦当劳实现了“全渠道”，也得到消费者的进一步认同。

另外，在帮助商家数字化过程中，英特尔在零售业引入了库存系统、在线购物系统，让消费者以更智能的方式来进行线上的购物，同时也支持移动支付。

据统计显示，预计到 2017 年，中国餐饮业的市场规模将达到 48962 亿元，而目前，互联网 + 餐饮的市场规模仅占整个餐饮市场不足 4%，市场发展潜力巨大。如何通过数字化部署提升餐厅的运营效率，如何运用技术实现资源整合和成本降低？

可以说，蕴藏极大发展空间的数字化餐饮领域，正在吸引诸多企业进行探索和实践。但是，如何能有效提升商家的运营效率，这并不容易。数字化点餐在吸引消费者的惊叹之余，有时却让商家走进了仅是惊叹的“噱头”当中。

通过数字化真正提升运营效率，提高翻台率，甚至让外卖服务与堂食有相同体验，这才是数字化的真正落地。从这个意义上来看，英特尔与麦当劳的合作案例无疑是值得思考与学习的。

总结：Intel inside 于“互联网 + ”转型

“Intel inside”是所有电子时代消费者耳熟能详的，曾经英特尔是 PC 产品的 Intel inside，但在今天的“互联网 + ”转型之时，英特尔与麦当劳的合作不仅是一个经典案例，而且更蕴含着英特尔更大的野心。

如柯道远所说，在整个零售行业，英特尔提供了四个方面的助力。**第一，英特尔提供了从端到云的全方位后台系统**，“英特尔的技术处于任何操作的中心位置”；**第二，英特尔有一支专注于零售业的团队**，不仅与麦当劳这样的大企业合作，而且专注于带动传统行业的创新；**第三，英特尔与全球生态系统中的合作伙伴们携手**，通过 ODM、OEM、SI 和 ISV 多种方式，让英特尔可以与合作伙伴一起为行业用户打造解决方案，部署类似麦当劳未来概念餐厅这样的地方；**第四，创新是关键**，无论是现在的移动互联网，还是未来的物联网，英特尔已经准备充分。

与麦当劳的合作是英特尔解决方案落地餐饮、零售行业的过程，但有摩尔定律、5G、物联网方面的全方位技术底蕴，有云到端的应用落地方案，再基于与麦当劳携手合作的经典案例，其实不难看出，英特尔已经有了全然的变化，**过去英特尔是 PC 时代的 Intel inside，而英特尔要做未来“互联网 + ”时代的 Intel inside。**

今天的英特尔也面临着全新变革的重任，但真正帮助传统商家转型，这显然是英特尔更为看重的。