

數位電子看板應用案例探討之七 連鎖速食餐飲業 POS 大廠 WAND 大舉引進數位電子看板

資料提供：DIGITIMES、財團法人資訊工業策進會產業支援處

連鎖速食餐飲(Quick Service Restaurant；QSR) POS 大廠 WAND 提供包括溫蒂漢堡(Wendy's)、漢堡王(Burger King)、肯德基(Kentucky Fried Chicken)等 20 多家連鎖速食餐飲業者的 POS 系統，隨著 POS 系統持續增加附加功能，如自動收集銷售資訊暨分析，點餐確認(Order Confirmation Displays；OCD)等，使速食餐飲業者數位化程度與日俱增。

如今，WAND 打算更進一步，將連鎖速食餐飲業者高掛於櫃台後上方的菜單亦數位化。傳統上連鎖速食餐飲業者的菜單以透光塑膠片印製，更換時以人工取下再放上新的，WAND 推出 WANDisplay 數位菜單，即是一置於原本櫃台後上方菜單處的數位電子看板，目前已於溫蒂漢堡數家分店設置，並得到相當好的初步成效。

WAND 試圖以數位電子看板取代傳統菜單

連鎖速食餐飲 POS 大廠 WAND 與連鎖速食餐飲業者合作已長達 20 年之久，在此過程中，WAND 配合連鎖速食餐飲業者，對其 POS 產品做不斷的加強，以滿足連鎖速食餐飲業者經營上的各項需求，包括因應營運狀態調配員工以節省人力成本、預測進料量與製作量以減少食材浪費、即時發覺店內偷竊行為，及提升銷售等。

WAND 連鎖速食餐飲 POS 合作客戶一覽



經過長時間的合作，WAND 對速食餐飲業的需求與店內流程相當瞭解，因而打算將速食餐飲業進一步數位化，以數位電子看板取代傳統的櫃台後上方印刷塑膠看板菜單，同時與其原本的 POS 系統功能整合，以開創新商機。

傳統印刷塑膠看板若推出新餐點或舊餐點下架時，即需重新印刷塑膠看板，而若推出臨時性的折價活動，看板無法隨時更改，若不重印則只能讓看板標價與折價活動有所落差，而除懸置菜單以外，速食餐飲業的店內行銷往往只有印刷餐紙、立牌等。

WAND 針對傳統看板的諸多缺點，推出 WANDisplay 服務，試圖取代速食餐飲業的所有傳統行銷方式。

WANDisplay 已獲初步成效

WANDisplay 使用高解析度面板作為數位電子菜單，應用數位電子看板可隨時更換內容的長處，免除人工更換印刷塑膠看板菜單的麻煩，亦能因應短時間的折價活動隨時變動內容，除此之外，更可於電子看板上顯示動畫，以提高產品對消費者的吸引力。

WANDisplay 更換菜單內容範例



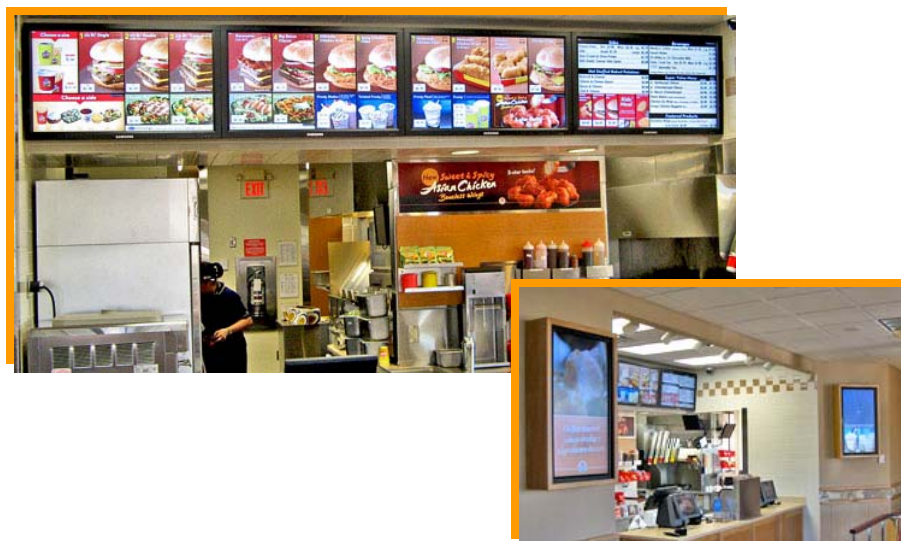
資料來源：WAND，2009/7

另外，WANDisplay 數位電子菜單於店內端，則可結合店內 POS 系統，同時作為點餐確認裝置使用。

WANDisplay 亦可設定依預設時程自動更新，如不同用餐時段或不同折扣時段等，而在餐點價格等資訊外，還可交替顯示其營養價值與熱量，亦可在不同地

區開發特製內容，如 WAND 即在溫蒂漢堡加拿大安大略省 1 新設分店內設置 WANDisplay，並為加拿大開發加拿大專屬內容。

WANDisplay 裝設於溫蒂漢堡內的情形



資料來源：WAND，2009/7

目前，WANDisplay 已在溫蒂漢堡數家分店設置 WANDisplay，初步發現數位電子菜單具備相當良好的效果，有動畫的數位電子菜單對消費者可產生比傳統式菜單高 10 倍的吸引力，而因為觀看動畫所產生的分心效果，使消費者感覺上排隊等待的時間減少 15%。

WANDisplay 電子菜單動畫範例

顯示該漢堡的菜單位置，可播放該漢堡製作過程。



資料來源：WAND，DIGITIMES 整理，2009/7

此外，由於連鎖速食餐飲店 40~70% 的消費來自於非計畫的衝動性消費，這使得數位電子菜單對提升促銷品的銷售量有明顯助益，在數位電子菜單上特別促銷的產品銷售量可增加 2~3 倍以上，而在溫蒂漢堡加拿大安大略省分店，則觀察到電子菜單對乳製品的銷售提升力最高，奶昔產品在換裝數位電子菜單後銷售提升 5 倍。

更重要的是，據 WAND 估計，換裝 WANDisplay 數位電子菜單的成本可於 9~18 個月內回收，成本效益已達商業化。

WAND 已與 LG 電子簽定長期合作

由於 WANDisplay 業務成長相當快速，WAND 意識到在面板的取得及維修上，需有更穩定的來源及合作夥伴，有必要與面板製造商有更密切的合作關係，WAND 曾表示，選擇面板廠的考量，在價格及品質以外，亦考慮所需尺寸大小面板供應穩定性。

因此，於 2009 年 6 月，WAND 宣布與 LG 電子(LG Electronics)長期合作，往後 LG 電子將直接銷售 WANDisplay 所需面板，並負責所有後續維修服務。

數位電子菜單可望成為新潮流

經營加拿大溫蒂漢堡的 Memsbury 公司執行長 Stephen Memme 表示，在以新式電子數位看板建立新分店的成功經驗後，他認為「很難再回去使用傳統塑膠看板」，由於 WAND 與連鎖速食餐飲業者合作已久，對店內流程與可能需求均相當瞭解，推出電子數位菜單時能完全貼近業者需求，使得推動阻力減到最低，並將數位電子看板的特性發揮到最大，使得數位電子看板在電子菜單上已顯示良好的應用性，並明顯優於傳統印刷塑膠看板。

未來可預期與 WAND 合作的其他連鎖速食餐飲業者，亦將加入溫蒂漢堡的行列，並朝全數位化餐廳發展。