

Pizza en technologie: een gelukkig huwelijk

03-03-2015 13:29

Klanten van Domino's Pizza kunnen hun pizza sinds deze week bestellen met hun smartwatch. Daarvoor heeft de retailer zijn app beschikbaar gemaakt voor horloges die werken op Android of Pebble. Bijzonder? Niet voor een pizzaketens.

Domino's Pizza en Pizza Hut zijn twee Amerikaanse pizzaketens met een miljardenomzet. Waar Domino's Pizza in 2014 de twee miljard dollar net miste, is Pizza Hut bijna drie keer zo groot. Al zou je dat niet zeggen als je door de Nederlandse winkelstraten loopt. Domino's heeft zo'n 155 vestigingen in ons land, Pizza Hut slechts twee. Maar in ons land is ook weinig te merken van de fikse investeringen die de ketens doen in technologische snufjes. De concurrenten laten om de beurt weten in te spelen op de nieuwste ontwikkelingen, van de smartwatch tot aan 'connected cars' en van bestellen met de Xbox tot het onderbewustzijn. "De loyaliteit is niet hoog", weet cfo Michael Lawton van Domino's Pizza. "Daarom zijn we ook zo gefocust op het digitale: dat zien we als één van de manieren om de loyaliteit te verhogen."

Interactieve tafel

Waar en wanneer de kruistocht begonnen is, is onduidelijk, maar vooral het laatste jaar volgen de ontwikkelingen elkaar in rap tempo op. Exact een jaar terug introduceerde Pizza Hut bijvoorbeeld de interactieve tafel, waarmee klanten hun bestelling door kunnen geven. Zij kunnen via het horizontale beeldscherm onder meer hun eigen pizza samenstellen.

'Feed me'

Niet veel eerder had Pizza Hut al een samenwerking met Microsoft wereldkundig gemaakt, waardoor gamers via een speciale applicatie voor de Xbox gemakkelijk pizza's kunnen bestellen. Die samenwerking leverde hen naar eigen zeggen in no-time een miljoen extra orders op. Vandaar ook dat zijn concurrent afgelopen najaar met zijn eigen applicatie voor de spelcomputer kwam. Voor Domino's Pizza hoeven de gamers hun spel niet eens af te sluiten, maar kunnen ze 'Domino's feed me' roepen. Dankzij de spraaktechnologie van Xbox Kinect wordt de app vervolgens automatisch geopend.

Dom

Waar Domino's Pizza voor de Xbox-toepassing nog gebruikmaakt van de spraaktechnologie van Microsoft, heeft de keten inmiddels naam gemaakt met zijn eigen techniek. Met de voor Nederlandse markt wat ongelukkig gekozen naam 'Dom' kunnen klanten hun bestelling tegenwoordig ook inspreken, waarna de spraakherkenningsdienst de bestelling verwerkt.

Smartwatch

Eind vorig jaar werd al bekend dat Domino's ook niet stilzit als het om smartwatches gaat. In eerste instantie ging het daarbij alleen om de tracker van zijn online bestellingen. Wanneer klanten het horloge synchroniseren met de pizza-app op hun smartphone blijven ze via het interactieve apparaat op de hoogte van elke stap in het proces, van voorbereiding tot bezorging. Sinds deze week kunnen ze de hele bestelling dus ook via het horloge plaatsen.

Auto

Pizza Hut kijkt inmiddels alweer verder. Samen met Visa en Accenture wordt gewerkt aan technologie voor in de auto, die bestuurders in staat stelt een pizza te bestellen bij de keten. Dankzij Interactive Voice Control kan de bestelling handsfree geplaatst worden. Afrekenen gebeurt met behulp van Visa Checkout 'in een paar klikken' via het dashboard van deze 'connected car'. Met behulp van beacons weten de werknemers van Pizza Hut dat de klant gearriveerd is om zijn pizza op te halen.

Onderbewustzijn

Voorlopig is die laatste toepassing nog toekomstmuziek en het is de vraag hoeveel mensen er gebruik van willen maken. Maar dat laatste geldt zeker ook voor de twee recent geïntroduceerde diensten van de pizzaketens. Zo laat Pizza Hut zijn Britse klanten hun pizza samenstellen met hun onderbewustzijn door gebruik te maken van eyetracking. Voor het zogenoemde Subconscious Menu krijgen klanten een tablet voorgeschoteld waar twintig ingrediënten op te zien zijn. Door alleen naar die ingrediënten te kijken kan het systeem binnen 2,5 seconden raden in welke variant de klant het meest zin heeft.

Rommelende maag

Domino's Pizza heeft op zijn beurt een app ontwikkeld die het geluid van een rommelende maag omzet in persoonlijk advies om de honger te stillen. 'The Tummy Translator', noemt de pizzaketens het. De gebruiker hoeft voor zijn advies alleen maar zijn telefoon in de buurt van zijn buik te houden, waarna de app op basis van de vibraties en geluiden met een pizzavorstel komt.