

#نرا_اسمعك!

V.I.S.O.S

Voice Interfaces Self-Ordering System

#ترا_اسمعك!

z
z
z
z

قول "هاف" عشان اصحى!

Say "Half" to wake me up!



Welcome to 1/2 million!



اوه، اهلا بكيف القهوة

حابب اكمل بالعربي,
or you wanna continue
in english

#ترا_اسمعك!



اهلا كيف حاب اخدمك؟

#ترا_اسمعك!



ممم اعذرني, قهوة اليوم خلصت!

#ترا_اسمعك!



تشرب v60؟

#ترا_اسمعك!



اعذرني مافي قهوة تناسب ذوقك اليوم؟

#ترا_اسمعك!



لقيتتها!!

#ترا_اسمعك!



ایش رایك تاخذ کرکدیه،
او هوت شوکلت، او موهیتو؟

#ترا_اسمعك!



حاب تتمم الطلب؟

#ترا_اسمعك!



يعطيك العافية!

تقدر تتفضل على الشباك الثاني
عشان تستلم طلبك.

كان معاك هاف!
الواجهة الصوتية لهاف مليون!

المشكلة | Problem

1. بطء العمليات في الدرايف ثرو
بسبب الاعتماد على الموظفين وعدم
وجود نظام طلب سريع.



2. أخطاء بشرية أثناء تسجيل
الطلبات (مثل نسيان الطلب
أو سوء الفهم).



3. عدم وجود حلول متكاملة لذوي
الاحتياجات الخاصة اللي يواجهون
صعوبة في الطلب.



4. حصر الاستفادة
للناطقين بالعربية
والانجليزية



بحث المستخدمين

#تِرا_اسمعك!

أجرينا مقابلات نوعية منظمة مع 4 مستخدمين لفهم تحديات الطلب من الدرايف ثرو

المقيمة / المغتربة

تستخدم الدرايف ثرو وقت الاستعجال وتبسط كلماتها لفهم طلبها.

- اختلاف اللغة واللهجات
- تغيير الطلب بسبب صعوبة التواصل
- عدم الرغبة في العودة بعد الأخطاء
- أحس إن النظام مصمم فعلاً لأشخاص مثلي، مو بس متحمّل وجودي.

الاحتياج الرئيسي

التواصل بلغتها المفضلة مع مراجعة الطلب وتعديله.

الباحثة عن الراحة

تستخدم الدرايف ثرو لتجنب الانتظار وتحب استكشاف القائمة.

- الضغط من الموظف والسيارات
- عدم تصحيح الطلب الخاطئ
- عدم وضوح الصوت
- أفضل ما أبلغهم حتى لو كان الطلب غلط.

الاحتياج الرئيسي

تجربة هادئة وغير مستعجلة مع خيارات تصحيح سريعة.

كبير السن

يطلب بنفسه أحياناً، وأحياناً يطلب شخص آخر نيابةً عنه.

- تكرار الكلام
- عدم وضوح الصوت
- صعوبة التواصل بالإنجليزية
- ما يسمعونني زي الناس وأقعد أعيد كلامي.

الاحتياج الرئيسي

صوت واضح ونصوص داعمة ومراجعة تفاصيل الطلب.

المستخدم اليومي

يستخدم الدرايف ثرو شبه يومي بسبب السرعة، وأحياناً يطلب مع أسرته.

- بطء رد الموظف
- عدم وضوح الصوت
- أخطاء أو نقص الطلب
- حرتاح له لأنه ما بيكون فيه تشويش في الصوت وبيكون أسرع وأدق.

الاحتياج الرئيسي

سرعة ودقة مع عرض واضح للمنتجات ومراجعة الطلب.

الشخصية الأساسية

#ترا_اسمعك!

نقاط الألم

- بطء رد الموظف أحياناً.
- عدم وضوح الصوت عبر الإنترنت.
- الحاجة إلى تكرار الطلب.
- اكتشاف نقص أو خطأ بعد الدفع.

الأهداف

- الحصول على قهوته اليومية بسرعة.
- التأكد من تسجيل الطلب والتعديلات.
- رؤية تفاصيل الطلب بوضوح.
- استلام طلب كامل وصحيح.

مازن النافع

55 سنة

موظف في هيئة الرقابة والتحقيق
أب لخمسة

يمر مازن يومياً على هاف مليون لأخذ قهوته المعتادة من الدرايف ثرو. يهتم بأن تكون الخدمة سريعة وواضحة، وأن يُسجل طلبه بشكل صحيح دون تكرار كلامه.

- يستخدم الدرايف ثرو يومياً.
- غالباً يعرف طلبه قبل الوصول.
- يهتم بالسرعة والدقة وثبات التجربة.

اقتباس من المقابلة

«حرتاح له لأنه ما يكون فيه تشويش في الصوت وبيكون أسرع وأدق.»

سيناريو الاستخدام

01

يمر مازن يومياً على هاف مليون لأخذ قهوته المعتادة.

02

يذكر طلبه وتعديلاته، ثم يراجعها على الشاشة.

03

يعيد النظام قراءة الطلب، فيعدل ما يحتاجه ثم يؤكد.

الاحتياجات

- صوت واضح مع تقليل التشويش.
- عرض مباشر لما فهمه النظام.
- إعادة قراءة الطلب قبل التأكيد.
- تعديل سريع والتحويل لموظف عند الحاجة.

رحلة العميل مع V.I.S.O.S

توضح الرحلة كيفية تفاعل المستخدم مع V.I.S.O.S منذ وصوله إلى الجهاز وحتى تأكيد الطلب والتوجه إلى الاستلام.

Primary Persona

المستخدم اليومي للدرايف ثرو — مازن النافع

- مدموم بالصوت والشاشة
- متعدد اللغات
- سهل التعديل
- واضح
- سريع

6 📦 Pickup & Evaluation الاستلام والتقييم	5 📄 Confirmation & Payment التأكيد والدفع	4 🗣️ Ordering Experience تجربة الطلب	3 ✨ Decision اتخاذ القرار	2 🔍 Consideration التفكير	1 👁️ Awareness الوعي	
استلام الطلب كاملاً والتأكد من مطابقته لما تم تأكيده ودفع قيمته.	التأكد من صحة جميع تفاصيل الطلب وإنهاء الدفع بثقة.	تسجيل الطلب والحجم والإضافات والمحذوفات بشكل صحيح.	بدء استخدام الجهاز بسرعة واختيار اللغة المناسبة.	التأكد من أن النظام سهل ويفهم لغته ولهجته قبل بدء الطلب.	فهم وظيفة V.I.S.O.S ومعرفة الفائدة التي يقدمها أثناء الطلب.	Goals
يتوجه إلى شباك الاستلام، يستلم الطلب، ثم يتأكد من اكتماله وصحة التعديلات.	يراجع المنتجات والأحجام والتعديلات والسعر، ثم يعدّل ما يحتاجه ويؤكد ويدفع.	يتصفح القائمة، يذكر طلبه بالصوت، ثم يحدد الحجم والتعديلات المطلوبة.	يقول «هاف»، ثم يختار اللغة ويبدأ التفاعل مع النظام.	يقرأ خطوات الاستخدام ويتعرف على خيارات اللغة وإمكانية التواصل مع موظف.	يلاحظ الجهاز والرسالة التعريفية أثناء دخوله إلى مسار الدرايف ثرو.	User Actions
رسالة تأكيد الطلب · رقم الطلب · شباك الاستلام · الموظف · الفاتورة · المنتجات	ملخص الطلب · أزرار التعديل · السعر الإجمالي · إعادة القراءة الصوتية · جهاز الدفع	قائمة المنتجات · صور المنتجات · الميكروفون · النص المباشر للطلب · اقتراحات التصحيح	كلمة التفعيل · الميكروفون · مؤشر الاستماع · صوت هاف · شاشة اختيار اللغة	شاشة التعليمات · خيارات اللغة · شخصية هاف · زر المساعدة	لوحة مسار الدرايف ثرو · جسم الجهاز · شاشة الترحيب	Touchpoints
«هل وصل طلبي كامل وبنفس التفاصيل اللي أكدت عليها؟»	«هل كل شيء صحيح قبل ما أدفع؟»	«هل فهم طلبي وكل التعديلات بشكل صحيح؟»	«خليني أجربه وأشوف إذا فعلاً أسرع وأوضح.»	«هل يفهم لهجتي؟ وإذا ما ضبط أقدر أكلّم موظف؟»	«وش هذا الجهاز؟ وهل سيكون أسرع من الموظف؟»	User Thoughts
رضا مشروط بدقة الطلب اطمئنان وثقة تركيز وتوتر حماس مبدئي حذر وتردد فضول						Emotions
نقص أحد المنتجات، أو وجود خطأ في التعديلات، أو عدم وضوح طريقة الإبلاغ عن المشكلة.	صعوبة تعديل عنصر واحد، أو عدم وضوح السعر النهائي والتعديلات المسجلة.	ضوضاء المكان · اختلاف اللهجة · تداخل أصوات الركاب · سوء فهم بعض الإضافات أو المحذوفات.	تأخر استجابة الجهاز أو عدم وضوح أن الميكروفون بدأ الاستماع.	الخوف من أن يخطئ النظام أو يسبب استخدامه تأخيرًا بدل تسريع الطلب.	قد لا تكون وظيفة الجهاز أو طريقة بدء استخدامه واضحة من النظرة الأولى.	Pain Points
عرض رقم الطلب وتوجيه واضح إلى شباك الاستلام، مع طريقة سريعة للإبلاغ عن الخطأ والتحويل إلى موظف.	السماح بتعديل كل عنصر بشكل مستقل، وعرض السعر بوضوح، وإعادة قراءة الطلب قبل الدفع.	معالجة الضوضاء، وإظهار الكلام الذي يسمعه النظام مباشرة، واقتراح أقرب الخيارات عند عدم الفهم.	إظهار تأكيد بصري وصوتي فوري عند تفعيل النظام، مع توفير زر بديل لبدء الطلب.	شرح طريقة الاستخدام في ثلاث خطوات قصيرة، مع توضيح خيار التحويل إلى موظف عند الحاجة.	عرض رسالة مباشرة وواضحة: «اطلب بصوتك وراجع طلبك على الشاشة».	Opportunities

نموذج العمل التجاري

Business Model Canvas

Key Partners

الشركاء الرئيسيون

- موردو مكونات الجهاز
- مزودو الذكاء الاصطناعي والخدمات السحابية
- شركاء التسويق الشركات المتخصصة في التسويق الرقمي لزيادة الوعي بالمنتج.

Key Activities

الأنشطة الرئيسية

- تطوير النظام الصوتي وتحسينه
- تصنيع وتجميع الأجهزة
- التكامل مع أنظمة الطلب والدفع
- الاختبار والصيانة والدعم

Key Resources

الموارد الرئيسية

- منصة V.I.S.O.S البرمجية
- تقنية التعرف على الصوت واللهجات
- الجهاز ومكوناته
- فريق التطوير وتجربة المستخدم

Value Propositions

القيمة المقدمة

- طلب صوتي وشاشة داعمة في تجربة واحدة
- دعم لغات ولهجات متعددة
- تقليل وقت الانتظار وأخطاء الطلب
- مراجعة الطلب وتعديله قبل الدفع

Customer Relationships

العلاقات مع العملاء

- تركيب وإعداد النظام
- تدريب الموظفين
- دعم فني وتحديثات دورية
- تخصيص الواجهة واللغة

Customer Segments

شرائح العملاء

- المطاعم والمقاهي
- المنشآت التي تمتلك مسارات Drive-thru
- الجهات التي تستخدم أنظمة الطلب الذاتي

Channels

قنوات الوصول

- المبيعات المباشرة للمنشآت
- الشراكات مع مزودي نقاط البيع
- المعارض والفعاليات التقنية
- البرامج التجريبية داخل الفروع

Cost Structure

هيكل التكاليف

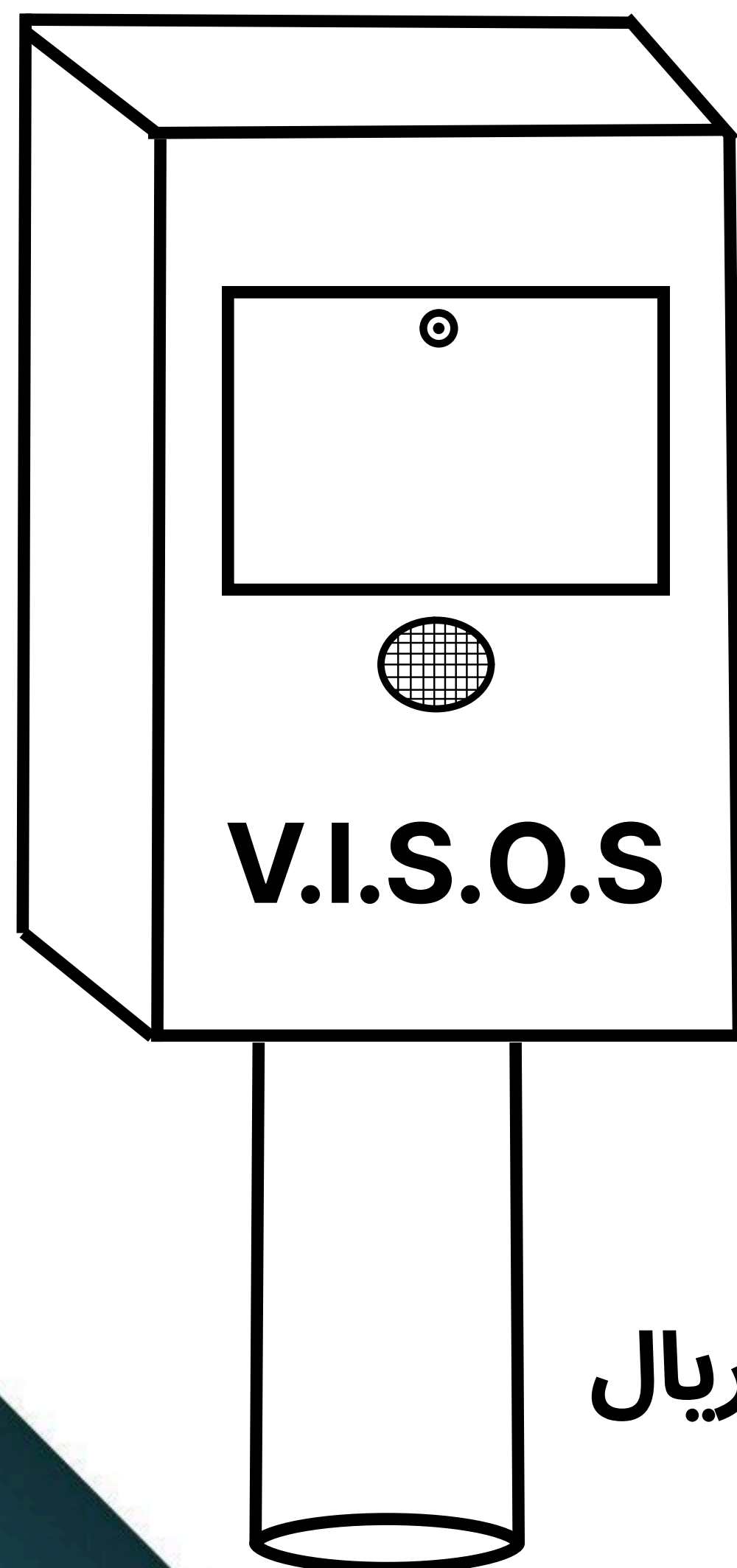
- تطوير البرمجيات والذكاء الاصطناعي
- الصيانة والتسويق والتدريب
- تصنيع وتجميع الأجهزة
- الاستضافة والتشغيل

Revenue Streams

مصادر الإيرادات

- بيع أو تأجير الجهاز
- رسوم الصيانة والدعم
- اشتراك برمجي شهري أو سنوي
- رسوم التخصيص والتكامل

النموذج الأولي | prototype



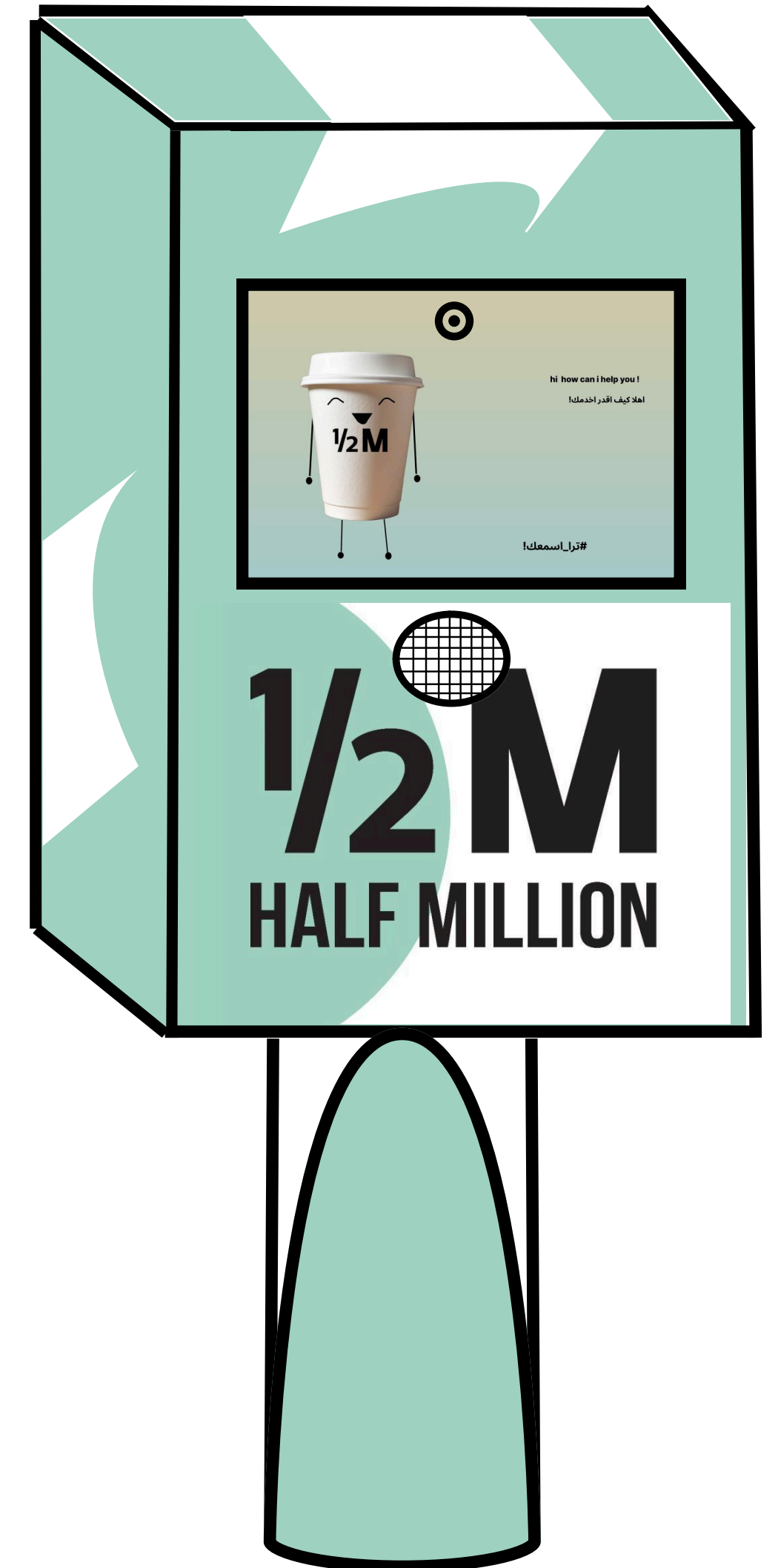
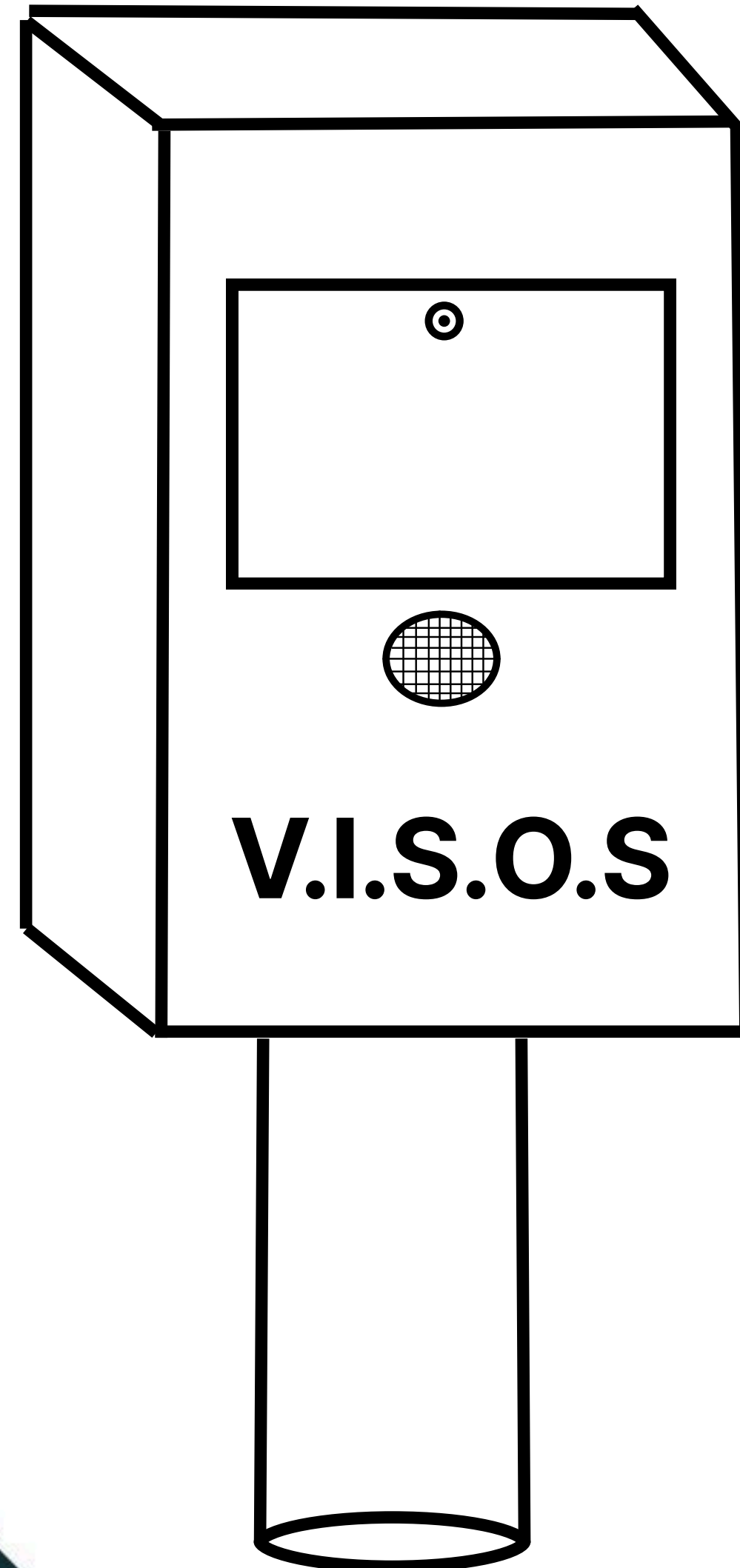
الشاشة: 300 إلى 700 ريال
الكاميرا: 200 إلى 400 ريال
السماعات: 100 إلى 300 ريال
الميكروفون: 100 إلى 300 ريال
الهيكل: 200 إلى 500 ريال
مكونات الاستقبال والمعالجة:

وحدة المعالجة (CPU): 200 إلى 800 ريال
الذاكرة (RAM): 100 إلى 300 ريال
التخزين (Storage): 200 إلى 500 ريال
بطاقة الشبكة: 50 إلى 150 ريال
لوحة الأم: 300 إلى 700 ريال

التكلفة الإجمالية التقريبية للجهاز بين 1750 ريال و 4750 ريال
سعودي، حسب جودة ومواصفات المكونات التي تختارها.

النموذج الأولي | prototype

تصور أولي
عن المنتج



تحليل المنافسين

المنافسون المباثرون Direct Competitors

Conversational Restaurant AI SoundHound

- تجربة صوتية متعددة القنوات
- يدعم التأكيد البصري للطلب

الفجوة مقارنة بـ V.I.S.O.S: يركز V.I.S.O.S على جهاز هجين Voice + Touch وسياق محلي أكثر تحديدًا.

Drive-thru Voice AI Assistant Presto Voice

- يتكامل مع أنظمة نقاط البيع
- يدعم الطلب متعدد اللغات

الفجوة مقارنة بـ V.I.S.O.S: يركز V.I.S.O.S أكثر على تجربة المستخدم المحلية والوضوح وتعديل الطلب بصريًا.

Drive-thru Voice AI Hi Auto

- متخصص في الطلب الصوتي للدرايف ثرو
- يدعم التدخل البشري عند تعثر النظام

الفجوة مقارنة بـ V.I.S.O.S: دعم التفاعل البصري عبر الكاميرا مثل فهم الإيماءات غير موضح ضمن الخصائص المعلنة.

البدائل غير المباشرة Indirect Alternatives

تطبيقات الطلب المسبق

القوة: الطلب والدفع قبل الوصول

التحدي: تتطلب هاتفًا أو تطبيقًا ولا تناسب الطلب العفوي دائمًا

الكيوسك التقليدي

القوة: عرض بصري ومراجعة واضحة للطلب

التحدي: يعتمد على اللمس وأقل ملاءمة للاستخدام من داخل السيارة

موظف الدرايف ثرو

القوة: مرونة بشرية وفهم الحالات الاستثنائية

التحدي: تفاوت الخدمة واحتمال سوء الفهم أو بطء الرد

شكراً لكم