

13 ИЮНЯ, СРЕДА

Коммерсант.ru[®]

НА ПРАВАХ РЕКЛАМЫ

До чего дошел прогресс

Автоматизация меняет рестораны

01.06.2018, 12:06

Появление инновационных трендов влияет на любой бизнес, в том числе на сферу общепита. Одни переменам рады, другие относятся настороженно.

Вкалывают роботы!

Шеф-повару японского ресторана Непп-на Эндрю особенно удаются японские блинчики окономияки. Взбивая воздушное тесто на открытой кухне, он успевает и шутить с гостями, и руководить остальными работниками. Под чутким контролем шефа его коллеги жарят пончики, готовят коктейли, раскладывают мороженое... Отличие заведения в том, что его работники — человекоподобные роботы. Ресторан принадлежит компании H.I.S., и ее владелец Хидео Савада предполагает, что в течение пяти лет 70% всех рабочих мест в японских отелях и ресторанах будет автоматизировано. Машины могут работать 24/7, им не нужен отдых, заработная плата или отпуск. Отсюда следует, что сокращение трудозатрат и экономия на ФОТ делает использование роботов очень выгодным вложением. Однако автоматизация бизнеса в Японии считается вынужденной мерой: при стремительном росте экономики население сокращается, найти сотрудников становится довольно сложно.

Если говорить об американском рынке, то, по оценкам McKinsey Global Institute, половину задач работников общепита уже можно автоматизировать с помощью современных технологий. Например, в калифорнийской кофейне бариста заменили роботом, когда последний приготовил 120 чашек эспрессо, латте и капучино в час. «Машина делает кофе настолько быстро и вкусно, насколько это вообще возможно», — заявляет ее изобретатель Генри Ху. Себестоимость аппарата довольно высока и составляет \$25 000, но цена вполне оправданна, ведь в конечном счете экономят все: ресторатор — на ФОТ, гость — на стоимости напитка. В среднем клиент платит \$3 за кофе, приготовленный роботом, в то время как в других ресторанах цена выше в два раза. При этом перспектива не столь радужна: аналитики Cornerstone Capital Group считают, что в скором времени машины

способны лишить работы около 7 млн американцев. Сегодня в сфере общепита и гостиничного обслуживания в США заняты около 13,7 млн человек, а это на 38% больше, чем в 2000 году. Разберемся, что делать работникам общепита и как рестораторам применять технологии, чтобы все «жили дружно».

А как же человек?

К счастью, какими бы эффективными ни были роботы, они не смогут заменить живое общение барменов или официантов с гостем. «Доброе утро!» от улыбчивого бариста или совет от опытного бармена ценятся клиентами не менее высокого качества обслуживания. Но и здесь без автоматизации никуда! Представьте: в большом зале, где сидят десятки людей, официант принимает заказ и не успевает отойти от гостя, когда тому уже несут только что заказанную чашечку ароматного кофе. «Волшебство» происходит благодаря полноценному POS-терминалу Tillypad («Тиллипад») (https://tillypad.ru/start?utm_source=kommersant&utm_medium=banner&utm_campaign=june_2018) в руках официанта, позволяющему мгновенно отправлять заказ на кухню или оформлять дозаказ. Уведомление о готовности блюд, печать пречека и чека, проверка актуальности меню, инвентаризация — все эти действия возможны в присутствии гостя. Скорость прямо влияет на прибыль, ведь сокращение времени на прием и поступление заказа обеспечивает увеличение оборачиваемости столов даже в ресторанный «час пик».

Автоматизация также необходима в ресторанах формата фаст-фуд, где клиент сам выбирает наиболее удобный для него способ осуществления заказа. Популярные сети кафе Wendy's, McDonald's и Panera устанавливают киоски самообслуживания, Starbucks предлагает заказывать напитки с помощью мобильного приложения, а Burger King, помимо всего вышеперечисленного, осуществляет доставку еды на дом. «Доставка является одним из самых быстрорастущих сегментов в фудтехе. В 2017 году рынок доставки в России вырос на 17% при общем росте ресторанной отрасли 0,3%, — говорит коммерческий директор Tillypad («Тиллипад») (https://tillypad.ru/start?utm_source=kommersant&utm_medium=banner&utm_campaign=june_2018) Людмила Алямовская. — Сегодня даже классические рестораны подхватили этот тренд и начали внедрять услугу доставки еды. Наша система позволяет интегрировать доставку в уже существующие бизнес-процессы ресторана и подходит как для отдельных заведений, так и для больших сетей с собственным производством». Система автоматизации Tillypad («Тиллипад») (https://tillypad.ru/start?utm_source=kommersant&utm_medium=banner&utm_campaign=june_2018) обрабатывает большое количество заказов из разных источников и автоматически распределяет их в рестораны либо производственные цеха, где по мере исполнения им присваиваются статусы. Клиент может отслеживать этот «жизненный цикл» в мобильном приложении.

Рынок постоянно трансформируется, появляются новые технологии и разработки, доступные каждому. Ресторатору важно идти в ногу со временем и не отставать от гостей в плане открытости ко всему новому. Недавно в помощь рестораторам компания «Яндекс» анонсировала сервис «Яндекс.Диалоги». С его помощью владельцы заведений общепита смогут создать в голосовом помощнике «Алиса» чат-бота, устанавливающего связь с клиентами. По ключевому слову «Алиса» переключится на разговор с ботом или соединит потенциального клиента с сотрудником организации. Также голосовой помощник будет направлять к тому или иному заведению всех, кто хочет заказать еду.

Конечно, современные технологии эффективны, но они не могут решить абсолютно все проблемы. Автоматизация является лишь инструментом для достижения успеха, а как этим управлять — решать вам.

Подробности 8 800 755 11 11