

Будущее УЖЕ с нами

Рестораны-рынки, free flow заведения нового типа, где работают несколько функциональных и взаимозаменяемых станций, становятся все более популярными. Фудмаркетами интересуются и маститые рестораторы, и гастроэнтузиасты, и профи корпоративного питания.

Концепция эта непростая с точки зрения организации работы. Недавно на рынке появилось инновационное предложение, позволяющее решить многие ребусы, которые до сих пор возникали у рестораторов при открытии заведений нового типа, — «Клубная система» от Tillypad. Реализацией проектов занимается компания Restocreator.



Сергей БИКИНЕЕВ,
идеолог IT-автоматизации, проект Restocreator,
Санкт-Петербург:

Коллаборация высшего уровня

Наше решение позволяет автоматизировать процессы оплаты и обслуживания в ресторане и сделать их прозрачными для гостей, для персонала и для владельцев. На входе в ресторан посетителю выдается карта, на которую на каждой из станций фиксируются заказы. Свободно перемещаясь по ресторану-рынку с открытыми кухнями и прилавками с готовыми блюдами, гость выбирает или заказывает позиции, после чего может оплатить весь заказ либо на кассе, либо самостоятельно через приложение «Сбербанк Онлайн».

В разработанном решении мы использовали продукцию Apple, преимущества Tillypad и уникальные возможности приложения «Сбербанк Онлайн» для автоматизации платежей.

Отличительная особенность нашей компании — небольшое количество IT-проектов, но 100% реализация и выполнение сложных, нестандартных задач. Одна из основных сложностей реализации «Клубной системы» состояла в том, что вместо привычных POS-систем использовалась продукция Apple, для

дисплея гостей — iPad mini, а для персонала — iPad. Пришлось доработать привычный дисплей покупателя, заменить поварские дисплеи (VDU), разработать специальное приложение Tillydisplay. Компания iPort, наш поставщик оборудования Apple, не ограничилась только поставками необходимой для проекта техники, а выступила еще и как консультант с исчерпывающей экспертизой по сопряжению отдельных продуктов в единую экосистему, интуитивно понятную всем сторонам. В результате продукт получился не просто качественным, но еще и визуально привлекательным. Теперь нет громоздких мониторов, вся система гармонично вписывается в интерьер и выглядит современно. Да, это недешевое оборудование, но оно исключительно надежно: стабильная работа Wi-Fi, быстрая настройка, удобная функция архивации и восстановления информации, высокий уровень безопасности. В дальнейшем мы планируем реализовать и другие, пока не задействованные, возможности Apple, например, чтение бесконтактных карт на устройствах iPad. Хотя, в принципе, «Клубная система» может работать и на более экономичной традиционной технике.

Все в плюсе

Одно из основных преимуществ «Клубной системы» — скорость обслуживания: гостю не нужно стоять в очереди или ждать официанта. В приложении «Сбербанк Онлайн», указав клубную карту или чек с персональным номером (QR-код, штрих- или цифровой код), гость видит, сколько он должен за заказ, и может сразу же оплатить счет. Когда система «видит», что карта пустая и счет оплачен, вы сдаете карту и выходите из ресторана.

Ну а плюсов для рестораторов просто очень много. Очевидные — сокращение расходов на инкассацию, снижение платежей за эквайринг, значительное сокращение злоупотреблений среди персонала и воровства в заведении. Кроме того, рестораторы получают просто громадную потенциально лояльную аудиторию (более 100 миллионов клиентов Сбербанка, 10 миллионов пользователей приложения «Сбербанк Онлайн»). Важное преимущество — возможности контроля уровня удовлетворенности сервисом на всех этапах обслуживания, ведь гость может проставить рейтинг по каждому чеку и персонально работавшим с ним сотрудникам: повару, официанту, оператору или курьеру. В общем, преимуществ масса, и они чрезвычайно актуальны для ресторанов сегмента fast casual с высоким трафиком и весьма требовательными потребителями. Впрочем, система универсальна, и ее можно реализовать во всех типах заведений — от клубов и классических ресторанов до фастфудов, фудтраков, сервиса доставки и киосков самообслуживания. Например, в клубном ресторане мы сделали рабочее место для мобильного официанта бара, который ходит по залу, принимает заказы и записывает их на карту гостя. Таким образом, появилась гибкость, которая позволила ввести официантское обслуживание баров. А на одном из объектов Сбербанка в рамках «Клубной системы» была сделана отдельная зона «VIP-ресторан», где к гостю за столом подходит официант с мобильным устройством, принимает заказ по меню и записывает его на клубную карту. Наше решение актуально и для организации корпоративного питания. Так, в столовой Новоуренгой-

ского газохимического комплекса за час обеденного времени надо накормить одновременно сотни сотрудников. Представляете, насколько критична в таком масштабе даже 20-секундная задержка по расчетам за заказ? С помощью карт и безналичной оплаты нам удалось решить эту задачу и повысить скорость обслуживания.

Стоимость внедрения «Клубной системы» на планшетах Android (или Windows) за одно рабочее место составляет примерно 35–45 тысяч рублей с лицензией Tillypad, с одним планшетом для покупателя и одним планшетом для выдачи. Решение на устройствах Apple составит примерно 80–90 тысяч рублей. При работе продукта на стандартных POS-терминалах примерная стоимость — 70–80 тысяч рублей.

Сроки разработки для первого объекта составили 3–4 месяца, дальше каждое подключение занимало в два раза меньше времени. После перехода на «Клубную систему» скорость обслуживания выросла примерно на 20%, рост среднего чека составил порядка 5–10%, уменьшились очереди в кассу, снизилось число ошибок и злоупотреблений персонала, также был решен вопрос неоплаченных заказов и возможной недобросовестности клиентов.

Сейчас мы запускаем специальный сайт, где планируем информировать рестораторов о возможностях «Клубной системы». Это перспективное направление, а у нас уже есть большой опыт внедрения и практической реализации на рынке, поэтому интересно начать развивать продукт для других отраслей, например, гостиничной или для SPA-центров. Как будут реализованы эти планы — время покажет. **РБ**

■ МЫ СОЗДАЛИ СПРОС



Людмила АЛЯМОВСКАЯ,
коммерческий директор, компания Tillypad:

Для реализации важных и интересных проектов мы всегда выбираем партнера, который соответствует определенным параметрам. В данном случае мы хотели видеть полное понимание нашего продукта, широкие знания, техническую подкованность и даже некоторую свободу в технических вопросах. Важен был большой опыт в поддержке существующих клиентов, их обучении и введении в продукт. Наш давний партнер Restocreator вполне соответствует всем этим требованиям, и мы понимали, что с ними проект будет реализован на очень высоком уровне. На самом деле «Клубная система» была придумана и реализована нами еще в 2008 году в Санкт-Петербурге на базе одного очень известного на тот момент ресторана. Изначально это решение было для заведений так называемого VIP-уровня.

Потом мы внедряли подобную систему в боулинг-клубах и развлекательных центрах, но традиционные рестораны полного цикла на тот момент не видели перспектив во внедрении такой схемы обслуживания. Благодаря работе с Restocreator мы решили возобновить и доработать «Клубную систему» для free flow ресторанов, и, нам кажется, все получилось. Как результат в заведениях, внедривших «Клубную систему», мы наблюдаем стабильное увеличение среднего чека и рост скорости обслуживания.

Первые клиенты заведений, работающих по «Клубной системе», не знали, что это и как этим пользоваться. Но, попробовав и оценив все преимущества, гости ищут похожий сервис в других ресторанах. Поэтому можно смело сказать, что мы создали спрос на проекты, автоматизированные по этой схеме. На данный момент мы работаем над модернизацией Tillypad в соответствии с требованиями 54-ФЗ и ЕГАИС, расширяем возможности интеграции системы с другими продуктами сферы обслуживания и автоматизации и, конечно, всегда готовы к сотрудничеству.