

УДК 004.62

I. Струтинська, д.е.н., доцент

В. Мельник

Тернопільський національний технічний університет імені Івана Пулюя, Україна

АВТОМАТИЗОВАНІ СИСТЕМИ ОБРОБКИ ЗАМОВЛЕНЬ В КАФЕ

I. Strutynska, Doctor of Economic Sciences, Assoc. Prof.

V. Melnyk

Ternopil Ivan Puluj National Technical University, Ukraine

AUTOMATED SYSTEM OF ORDER PROCESSING IN THE CAFE

Цифрові технології стали базою для створення нових продуктів, цінностей, властивостей та, відповідно, основою отримання конкурентних переваг на більшості ринків. На сьогодні відбувається «цифровий перехід» від свого роду «аналогових» систем та процесів індустріальної економіки та інформаційного суспільства до «цифрової» економіки та «цифрового» суспільства. Така трансформація приводить до появи нових, унікальних систем і процесів, що складають їх нову ціннісну сутність (наприклад Uber, Airbnb, цифровий банкінг і т. д.).

До цифрових трансформацій схильні більшість звичних для громадян видів діяльності. Вітчизняним бізнес-структурам притаманний величезний потенціал у напрямку цифрової трансформації, компанії відкриті до нового, підприємці шукають нові бізнес можливості [2]. Особливий інтерес представляють підприємства малого та середнього бізнесу, а саме сфера громадського харчування (ресторани та кафе).

Нині заклади ресторанного господарства відрізняються високою актуальністю серед споживачів, оскільки у сучасному ритмі життя люди готові витратити більше коштів на їжу, ніж на її приготування. Це означає, що власники закладів звертають досить велику увагу на якість обслуговування та сервіс, доволі суворіше ставляться до відбору персоналу, а також застосовують новітні технології та інновації, щоб виділитись на ринку конкурентів швидкістю обслуговування, якістю страв, «фішкою» закладу та його стилем.

Системи управління ресторанами складна і з кожним роком стає все більш складнішою. Існує безліч технологій, які спрощують і вирішують проблеми, з якими стикаються кафе.

Дослідження показують, що власникам ресторанів потрібна технологія для спрощення операцій. Але вони також можуть хвилюються через тонкощі, які впливають на досвід користувача. Часто ефективне використання цих технологій вимагає комплексної інтеграції.

Крім того, використання окремих технологій у всій реалізації системи управління рестораном може бути дорогим. Не тільки гроші, але й час, необхідний для того, щоб всі компоненти працювали разом. Це надзвичайно важливо, коли ви отримуєте значні продажі лише декілька днів на тиждень.

Це не суперечить технологіям, але постійна вимога - узгодженість, автоматизація та плавність. Якщо ваш мобільний телефон може зарезервувати авіаквиток, спрямувати до найближчого аеропорту, та повідомити який готель забронювати, то системи керування рестораном має працювати з мінімальним ручним втручанням.

Система управління рестораном може бути загальним терміном для програм, які допоможуть оптимізувати бізнес-операції харчового бізнесу. Зокрема ресторани, кафе, бари. Вона поєднує в собі всі переваги традиційного програмного забезпечення POS (Point of Sale), а також інструменти, які обробляють ваші телефонні дзвінки, бронюють

столики та оптимізують управління запасами, здійснюють пряме виставлення рахунків, забезпечують ефективну аналітику, а також допомагає у маркетинговій діяльності.

Автоматизовані системи обробки замовлень допомагають кафе:

- Скоротити термін обробки замовлень;
- Автоматизувати надлишкову роботу;
- Забезпечити чудовий досвід споживачів;
- Визначити прибуток і витрати.

В підсумку дозволяє зосереджуватися на речах, які важливі для уваги рестораторів.

POS (Point of Sale) знаходиться в центрі системи управління рестораном. Коли надходить замовлення від клієнта, то воно стає частиною бази даних. Після чого можна аналізувати інформацію про клієнтів, бачити, що вам підходить і приймати кращі обґрунтовані рішення. Крім того, зібрана інформація може використовуватися для маркетингу. Сьогодні багато з цього може бути автоматичним. Наприклад: автоматичні електронні листи, рекламні компанії в соціальних мережах, які спонукають клієнта здійснити повторний візит [1].

До основних переваг системи управління ресторанами можна віднести:

- Просте у використанні та носінні програмне забезпечення для системи керування ресторанами POS можна використовувати де завгодно, де є активне онлайн-з'єднання;

- Швидке та безпечне керування даними.

Аналітика ресторану стає більш доступною з системою керування рестораном, будь то план ресторану, чи функціональні показники.

Використання надійної системи керування рестораном дозволяє вимірювати:

- Оборотноість запасів (використання харчових продуктів);
- Показники залучення CRM ресторану, такі як доступні ціни, статистика

відвідування;

Наявність системи управління ресторанами має багато переваг:

- Заощадження на комісії, яку кафе сплачує агрегаторам;
- Це дає можливість рекламувати себе по-іншому та відрізнити себе від конкурентів;
- Дозволяє збирати інформацію про клієнтів, що дозволить проводити CRM компанії, маркетингу і утримання клієнтів;
- Надає особистий простір в Інтернеті, постійний електронний актив, який не амортизується.

Безпроблемна домовленість, ваучер, оформлення замовлення, оплата, статус доставки, карти лояльності і відгуки мають значення. Система онлайн-замовлень часто є першою точкою контакту з клієнтом.

Крім того, це може значно допомогти справити приголомшливе перше враження та допомогти вашому бренду розвиватися.

Література

1. Verevka, Tatiana V. "Development of industry 4.0 in the hotel and restaurant business." IBIMA business review 324071 (2019).
2. Струтинська І.В., Козбур Г.В. Основні стимули цифрових трансформацій малого та середнього бізнесу України. Матеріали наукової конференції Тернопільського національного технічного університету імені Івана Пулюя, Тернопіль, 2019, с. 73.