ВНЕДРЕНИЕ И РАЗВИТИЕ CRM-СИСТЕМЫ НА ПРИМЕРЕ РЕСТОРАННОГО БИЗНЕСА

IMPLEMENTATION AND DEVELOPMENT OF CRM-SYSTEM ON THE EXAMPLE OF RESTAURANT BUSINESS

УДК 002.304

Бахшиев Фарид Руслан оглы, студент, 1 курс, бизнес-информатика, кафедра Анализа систем и принятия решений, Институт экономики и управления, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина», г. Екатеринбург, Российская Федерация

Демидова Римма Эдуардовна, студент, 2 курс, бизнес-информатика, кафедра Анализа систем и принятия решений, Институт экономики и управления, ФГАОУ ВО «Уральский федеральный университет имени первого Президента России Б.Н.Ельцина», г. Екатеринбург, Российская Федерация

Bakhshiev Farid Ruslan oglu, Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Demidova Rimma Eduardovna, Ural Federal University named after the first President of Russia B.N. Yeltsin

Аннотация

Сегодня технологии предоставляют предприятиям системы, которые могут помочь компаниям отслеживать связь клиентов с фирмами и позволяют сотрудникам фирм быстро возвращать все данные о клиентах. Эта идея известна как система управления взаимоотношениями с клиентами (CRM) и при правильном использовании может улучшить способность организации к достижению конечной цели удержания клиентов и, таким образом, добиться

стратегического улучшения по сравнению с конкурентами. В данной статье раскрыто проведено сравнение CRM-систем для ресторана и выбрана наиболее подходящая.

Annotation

Today, technology provides businesses with systems that can help companies track customer communications with firms and allow employees of firms to quickly return all customer data. This idea is known as a customer relationship management (CRM) system and, when used correctly, can improve an organization's ability to achieve the ultimate goal of customer retention and thus achieve strategic improvement over competitors. In this article the comparison of CRM-systems for restaurant is revealed and the most suitable one is chosen.

Ключевые слова: CRM-система, внедрение, развитие, управление, функциональные возможности, компания, клиент.

Keywords: CRM-system, implementation, development, management, functionality, company, client.

CRM-система – это информационная система, назначением которой является автоматизация бизнес-процессов компании, обеспечивающих взаимодействие всех ее подразделений с клиентами на уровне, определяемом CRM-идеологией. CRM при помощи автоматизации процессов помогает эффективнее выстраивать диалог с покупателем, не допускать ошибок в работе и в итоге продавать ему больше на протяжении всего жизненного цикла.

Роскошный ресторан, уютный паб, небольшое кафе – все это целостные системы, требующие четкости и направленности действий. Привлекательное меню и приятная атмосфера – всего лишь половина успеха. Большая роль отводится умению организовать работу заведения. Безошибочность расчетов, координация товарооборота, обслуживание карт и организация дисконтной системы, а также контроль работы складов и персонала – все это облегчает внедрение системы автоматизации ресторанного бизнеса, представленной в виде программного обеспечения.

Роль CRM в любом бизнесе переоценить сложно, но особое значение им отводит руководство заведений общественного питания. Внедрение специального ПО способно решить следующие проблемы ресторанов, кафе, баров:

– организация работы персонала и контроль за качеством выполнения обязанностей;

– оптимизация работы всех рабочих зон заведения;

– отслеживание заказов;

– ведение клиентской базы;

– оформление налоговой и прочей отчетности;

– создание понятной для клиентов системы скидок и акций;

– контроль товарооборота;

– возможность проведения анализа и получение расширенных отчетов по любому вопросу;

– возможность задействовать мобильный телефон, планшет для принятия и формирования заказов.

ПО управленческой направленности постоянно развивается, на рынке появляются новые интересные предложения. Большинство этого софта предоставляется на платной основе и желание вложить деньги в что-то полезное вполне понятно. Программное обеспечение для сферы услуг обязано эффективно выстраивать работу с клиентами, контролировать сотрудников, делать оценку уровня обслуживания, фиксировать информацию о посетителях.

По рейтингу, для внедрения CRM-системы на предприятие, были выбраны 4 подходящих системы, из которых надо выбрать одну:

1. Tillypad.

Практически идеальная система для кафе и других заведений общепита. В данную утилиту входит множество полезных инструментов: база клиентов, колл-центр и телефония, система лояльности, Email-рассылки, веб-формы, хранилище файлов и так далее. Программа широко используется по всему миру. Она может использоваться не только в ресторанах и кафе. Система обеспечит

эффективность любого предприятия сферы услуг. С помощью нее совсем несложно в разы увеличить прибыль.

2. Quick Resto.

Это не одна система, а целый комплекс CRM. Данная программа обеспечивает полный учет и аналитику. Работает она в облачном сервисе. Имеется и мобильное приложение для гостей. Система интегрируется с 1С и UIS телефонией. Программа имеет несколько скромный, но вполне достаточный для ресторанов функционал. В ее корзине опций присутствуют веб-формы, API для интеграции, управление поддержкой, хранилище файлов, шаблоны проектов. В портфеле функций не имеется воронки продаж и истории взаимодействий с клиентами. Этот недостаток покрывается приличным количеством других инструментов.

3. Трактиръ.

Довольно эффективный инструмент для автоматизации процессов ресторанного бизнеса. Без проблем интегрируется с 1С: Предприятие 8. В комплекте функций данной системы имеется порядка 14 полезных опций. Среди них следует отметить отчеты, систему лояльности, управление заказами, базу клиентов. Программа рекомендуется для использования представителями малого и среднего бизнеса. Главные отделы для ее применения – продажи, персонал, производство.

4. Iiko.

Комплексная система для автоматизации практически всех ресторанных процессов. Ей можно доверить управление продажами, складом, кухней, финансами и персоналом. Система поддерживает платформы веб-приложение, Windows, Mac, Linux. В комплекте ее полезных опций присутствуют управление заказами, системы лояльности, биллинг и счета, отчеты, мониторинг эффективности персонала и многое другое. Главное предназначение программы – обслуживание сферы услуг. С ним система справляется на пять баллов.

Общие параметры систем:

– Кассовый уровень: система кассира, официанта, бармена;

– Фронт-офис: система формирования данных, отчетов, складского учета, менеджер ON-LINE;

– Бэк-офис: система формирования данных, система отчетов.

Также системы имеют отличия. Рассмотрим их отдельно для каждой системы.

Для начала рассмотрим функциональность CRM-систем для склада и базового учета. Проанализировав все функции из данной категории, можно отметить, что все CRM-системы обладают функционалом, удовлетворяющие потребности предприятия. Функциональность для склада и базового учета представлена в таблице 1.

Таблица 1 – Склад и базовый учет

Склад и базовый учет	
Tillypad	Документы по товародвижению; ТТК и калькуляционные карты, возможность редактирования с учетом пересортицы и качества партий ингредиентов; Товарные остатки в режиме онлайн, на дату, по закрытию торгового дня; Удобный механизм перепроизводства элементов, поиск по вхождению в рецепты, замены; Анализ себестоимости рецептов; Цена закупки, оценочная стоимость, плановая себестоимость; Контроль цены закупки; Отчетность по продажам в разрезе себестоимости и продуктов.
Quick Resto	Прикладные и расходные накладные; Акты приготовления, разбора, переработки; Списания и внутренние перемещения; Инструменты инвентаризации.
Трактиръ	Поддержка ЕГАИС; Анализ оборачиваемости товаров, пересорта, товародвижения; Управленческий баланс; Учет и распределение общих затрат; Автоматическое обновление цены в карточке товара; Инвентаризация; Подсистема заказов; Товарный и складской учет.
iiko	Поддержка ЕГАИС и 54-ФЗ; Онлайн-списание по техническим картам; Учёт и контроль выпуска готовых блюд; Акты приготовления, списания, переработки, разбора; Контроль остатков и инвентаризация; Преднастроенные отчёты; Контроль запасов на складе, планирование закупок; Контроль закупочных цен, поставщики.

Далее рассмотрим функции для удаленного управления, которые представлены в таблице 2. Все CRM-системы обладают возможностью удаленного администрирования и дополнительными задачами для управления сотрудниками, просмотра отчетности и так далее.

Таблица 2 – Удаленное управление

Удаленное управление	
Tillypad	Централизованное администрирование и настройка; Возможность удаленного управления; Система оповещения о внештатных ситуациях (e-mail, sms); IP видеонаблюдение и запись действий пользователя с экрана POS-терминала.
Quick Resto	Доступ в бэк-офис с любого устройства, имеющего выход в интернет для руководителя; Возможность узнать, как обстоят дела в заведении на сегодняшний день и за интересующий период времени; Просмотр позиций, которые продаются хуже или лучше других; Просмотр ключевой информации по сотрудникам; Получение всех данных в режиме реального времени в виде понятных графиков; Построение информативных отчетов при помощи встроенного мастера; Сохранение шаблонов и использование их в будущем.
Трактиръ	Анализ любого объема данных; Доступ из любой точки мира; 30 видов отчетов системы.
iiko	Автоматическое прогнозирование выручки, планирование работы кухни, расчет запасов и формирование заказов поставщиками; Базовые операции по управлению персоналом и складом через личный кабинет на web-странице; Автоматический контроль над показателями бизнеса, уведомления об отклонениях от плана и потенциальных злоупотреблениях; Быстрая инвентаризация через web-страницу с простым интерфейсом; Онлайн отчетность и аналитика в личном кабинете на web-странице.

Для финансового учета и планирования CRM-системы интегрируются с системами бухгалтерского учета, позволяют вести налоговый учет, предоставляют всю отчетную информацию и плановые показатели. Финансовый учет и планирование в CRM-системах представлены в таблице 3.

Таблица 3 – Финансовый учет и планирование

Финансовый учет и планирование.

Tillypad	Отчетность, бюджетирование, плановые показатели, эффективность работы персонала, выгрузка данных в корпоративные системы; Достоверная информация – данные обо всех изменениях каждого документа; Сквозной просмотр данных (от элемента заказа гостевого счета к накладной); BI отчетность; Автоматическая рассылка отчетов (e-mail, sms); Интеграция с системами бухгалтерского учета.
Quick Resto	Полная интеграция с 1С; Двусторонний обмен документами; Встроенные статьи расходов и приходов; Учёт по выбранным статьям, как автоматически, так и вручную; Отчет о состоянии финансов.

Трактиръ	Дополнение к 1С:Бухгалтерия; Ведение бухгалтерского и налогового учета для любого типа заведений; Все необходимые документы для ведения учета.
iiko	Баланс, P&L, отчёт ДДС в режиме онлайн; Планирование расходов и график платежей; Управление дебиторской и кредиторской задолженностью; Загрузка и выгрузка из банк-клиента; План-факт анализ.

Функциональность для управления персоналом в CRM-системе будет иметь важную роль для предприятия. Трактиръ и iiko выигрывают в данной категории, так как они имеют учет рабочего времени и конструктор мотивационных систем, чего не скажешь о Tillypad, который только учитывает время и предоставляет информацию о сотрудниках или Quick Resto, который и вовсе не имеет учета рабочего времени. Функциональность для управления персоналом представлена в таблице 4.

Таблица 4 – Управление персоналом

Управление персоналом.	
Tillypad	Учет рабочего времени; Информация в реальном времени о показателях работы персонала.
Quick Resto	Нет учёта рабочего времени; Предустановленные должности; Создание собственных должностей.
Трактиръ	Учёт рабочего времени; Повышение мотивации; Соблюдение технологии обслуживания; Контроль за действиями сотрудников и выявление злоупотреблений.

iiko	Учёт рабочего времени; Планирование и оптимизация расписания; Конструктор мотивационных схем; Персональный отчёт сотрудника; Настройка прав доступа.

Бонусная система. Большим плюсом для CRM-системы iiko является база гостей, которая дает возможность распознавать клиента по телефону и фото. Но, при этом, все системы имеют программы лояльности и карты гостя. Функции бонусной системы представлены в таблице 5.

Таблица 5 – Бонусная система

Бонусная система.	
Tillypad	Эффективная система скидок, дисконты, программы лояльности, безналичные расчеты.
Quick Resto	Программы лояльности; Карты гостя.
Трактиръ	Работа с бонусами и сложными схемами расчетных, накопительных и автоматических скидок; Поддержка разных типов цен.
iiko	База гостей, распознавание по телефону и фото; Конструктор программ лояльности - бонусы, скидки, ранги гостей; Депозиты и клубная система обслуживания; Корпоративные программы питания.

И, пожалуй, самая главная категория для проекта – обслуживание гостей и оптимизация кухни. Для предприятия сокращение времени работы с клиентом будет очень важным моментом, но для этого надо автоматизировать все бизнес-процессы предприятия. К сожалению, Quick Resto не предоставляет данной возможности, так как у данной системы нет кухонного экрана для отслеживания готовности блюд. У всех остальных систем данный экран имеется. Функции для обслуживания гостей и оптимизации кухни представлены в таблице 6.

Таблица 6 – Обслуживание гостей и оптимизация кухни

Обслуживание гостей и оптимизация кухни

Tillypad	Быстрая и безошибочная работа с заказами и счетами; Бронь столиков; Обслуживание гостей у столиков; Контроль стоп-листа; Информативное взаимодействие с кухней; Прием заказов с помощью оборудования под управлением iOS, Android и Windows CE.
Quick Resto	Оплата: наличными, банковскими картами, бонусами; Создание заказов и управление ими; Управление посадкой гостей; Комментарии к заказам; Порядок подачи блюд; Печать пречеков, нефискальных чеков, заказов на кухню; Нет кухонного экрана для отслеживания готовности блюд.
Трактиръ	Прием заказов и расчёт с гостями; Оплата банковскими картами; Удобная работа с заказами; Рекомендательная система в рабочем месте; Мобильный официант; Показ текущей загрузки ресторана; Бронирование столов; Контроль стоп-листа; Кухонный экран; Рабочее место официанта на планшете под управлением iOS и Android.
iiko	Прием заказов и расчёт с гостями; Оплата банковскими картами; Обслуживание гостей у столиков; Печать сервис-чеков на кухню; Резервирование столиков, учёт пожеланий гостей; Планирование банкетов с расчётом продуктов; Создание блюд на кассе, комбо-предложения; Тарифицируемые услуги - бильярд, караоке; Кухонный экран и управление очередью заказов; Электронная очередь; Контроль свежести блюд на раздаче; Прием заказов с помощью мобильного терминала на базе iOS или Android.

Проанализировав все функции категорий CRM-систем, которые нужны для заведения, можно сделать оценочную таблицу, в которой:

- 5 – полностью устраивает;
- 4 – есть небольшие недочеты;
- 3 – не совсем устраивает;
- 2 – совсем не устраивает.

Оценка за категории CRM-систем представлены в таблице 7.

Таблица 7 – Оценочная таблица

	Tillypad	Quick Resto	Трактиръ	iiko
Складской учет	5	5	5	5
Удаленное управление	5	5	5	5
Финансовый учет	5	5	5	5
Управление персоналом	3	2	5	5
Обслуживание гостей и оптимизация кухни	5	3	5	5
Бонусная система	4	4	4	5
Итого	27	24	29	30

В итоге, проанализировав всю функциональность, самой подходящей CRM-системой для предприятия является iiko, так как она обладает большим количеством функций, которые удовлетворяют запросы заведения.

Литература

1. Вокина С. А., Герасимова В. Г., Дьяконова Л. П. и др. Информационные технологии в менеджменте (управлении): учебник и практикум для студентов вузов, обучающихся по экономическим направлениям и специальностям; [Текст] под общ. ред. Ю. Д. Романовой; Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. - М.: Юрайт, 2015 – с.479.
2. Воройский Ф.С. Информатика. Энциклопедический систематизированный словарь-справочник: введение в современные информационные и телекоммуникационные технологии в терминах и фактах. [Текст] // М.: Физматлит, 2006. – с. 965.
3. Дойль П. Маркетинг-менеджмент и стратегии, 3-е изд. [Текст] // СПб.: Питер, 2002. – 324 с.
4. Ильина М. «Правильная» автоматизация для России. [Текст] // М.: Открытые системы, Computerworld, 2001.
5. Молино П. Технологии CRM. Экспресс-курс. [Текст] // П. Молино: Фаир-Пресс, 2004 – с. 188.
6. Пейн Э. Руководство по CRM. Путь к совершенствованию менеджмента клиентов. [Текст] // Э. Пейн: Гревцов Паблишер, 2007 – с. 154.

Literature

1. Vokina SA, Gerasimova VG, Dyakonova LP and others. Information technologies in management (management): textbook and workshop for university students studying in economic areas and specialties; [Text] under the general. ed. Yu. D. Romanova; Grew up. econom. un-t them. G.V. Plekhanov. - M .: Yurayt, 2015 - p. 479.
2. Voroisky F.S. Computer science. Encyclopedic systematized dictionary-reference: an introduction to modern information and telecommunication technologies in terms and facts. [Text] // M .: Fizmatlit, 2006. - p. 965.
3. Doyle P. Marketing Management and Strategies, 3rd ed. [Text] // SPb .: Peter, 2002. - 324 p.
4. Ilyina M. "Correct" automation for Russia. [Text] // M .: Open systems, Computerworld, 2001.
5. Molino P. CRM Technologies. Express course. [Text] // P. Molino: Fair-Press, 2004 - p. 188.
6. Payne E. Guide to CRM. The path to improving customer management. [Text] // E. Payne: Grevtsov Publisher, 2007 - p. 154.