



# REST-LIFE

КОМПЛЕКСНОЕ ЦИФРОВОЕ РЕШЕНИЕ ДЛЯ РЕСТОРАННОГО  
БИЗНЕСА

# REST-LIFE ПРЕДЛАГАЕТ:

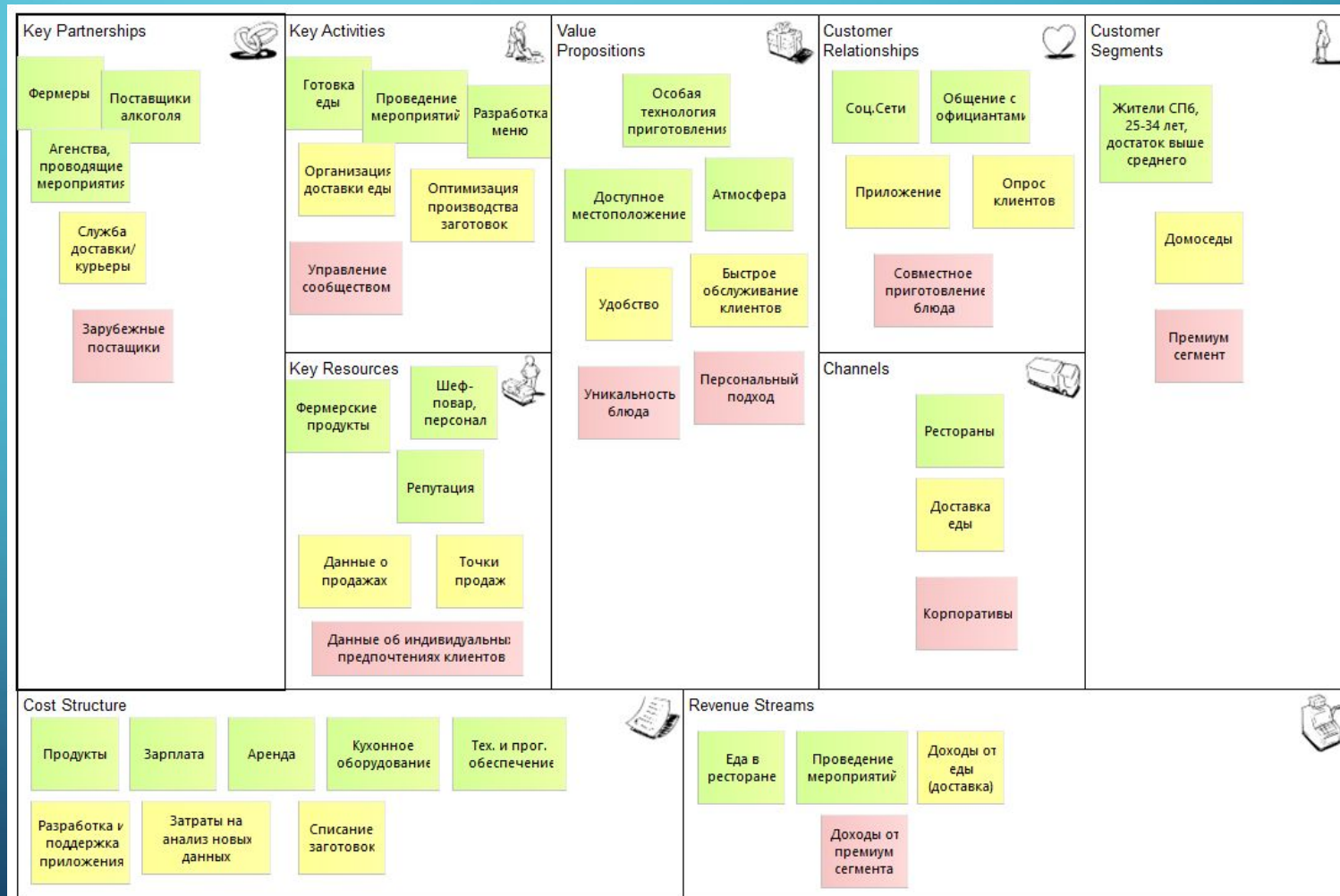
- Приложение с возможностями заказа, бронирования столиков, доставки готовых блюд, возможность для клиентов самим собрать в приложении заказ с желаемыми ингредиентами в необходимом количестве.
- Автоматизация сбора данных с кассовых аппаратов и приложения в одно хранилище. Данные можно использовать для следующих целей:
  - 1) Прогнозирование объемов продаж. Как следствие уменьшение издержек за счет сокращения испорченных продуктов. Ускорение обслуживания клиентов за счет изготовления заготовок.
  - 2) Рекомендации по сочетаемости блюд и ингредиентов.
- Система лояльности, персонализированные скидки.

# РЫНОК НА КОТОРЫЙ ПЛАНИРУЕТСЯ ВЫХОДИТЬ:

- По статистике Росстата в России работают 88 тыс. заведений;
- Из 88 тыс. заведений менее 20% имеют собственный сайт или приложение;
- Только москвичи тратят в ресторанах более 150.000\$ в месяц, что составляет ~6% в структуре их доходов;
- Каждый год траты в ресторанах только растут, например, в 2018 года москвичи тратили в ресторанах только 112.000\$ в месяц.

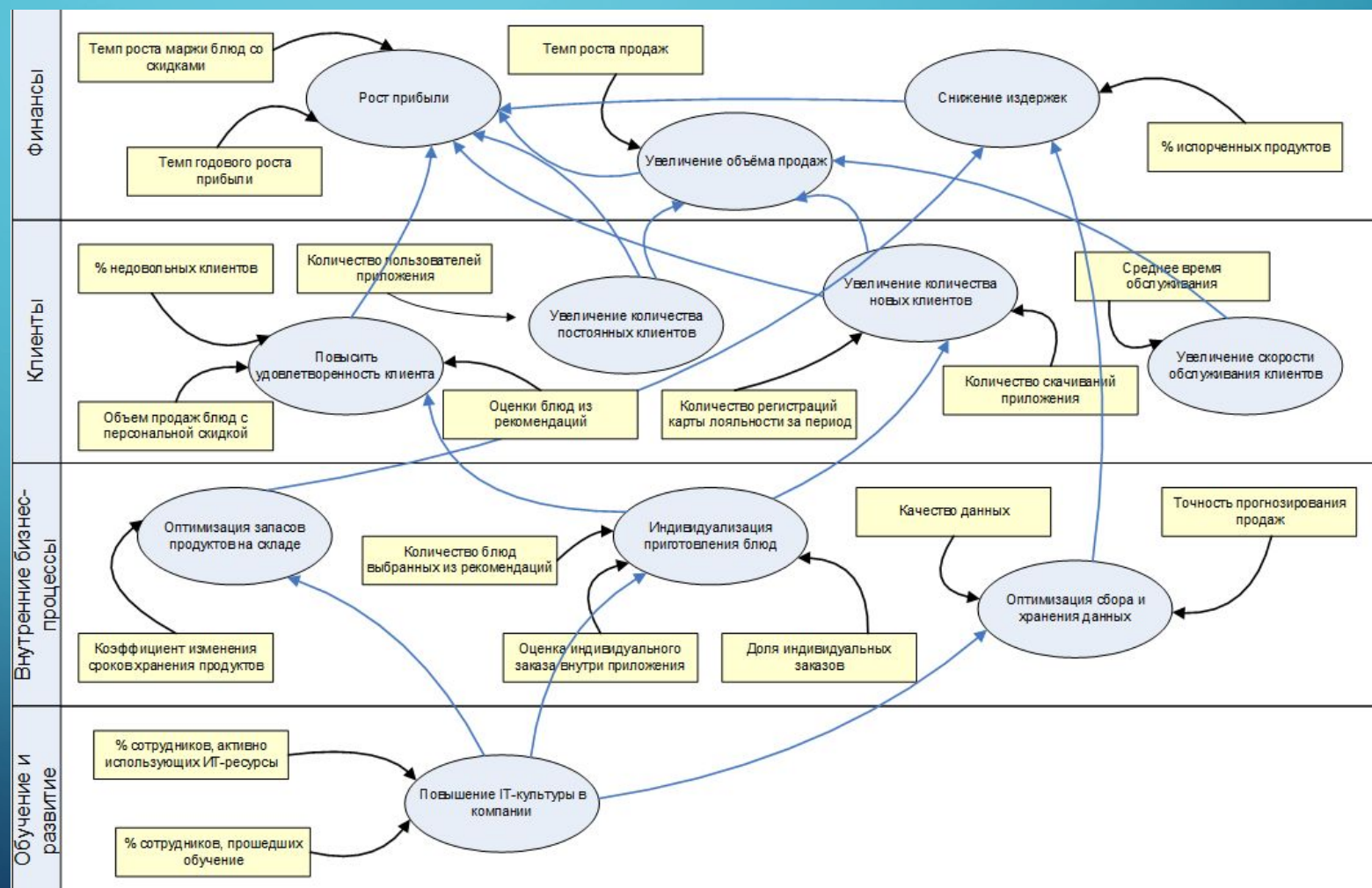
# ПОТЕНЦИАЛЬНЫЕ КЛИЕНТЫ REST-LIFE:

В данной модели **зеленым** цветом выделены ключевые особенности существующей бизнес-модели компаний, **желтым** и **красным** - предлагаемые изменения в рамках цифровой трансформации бизнеса.



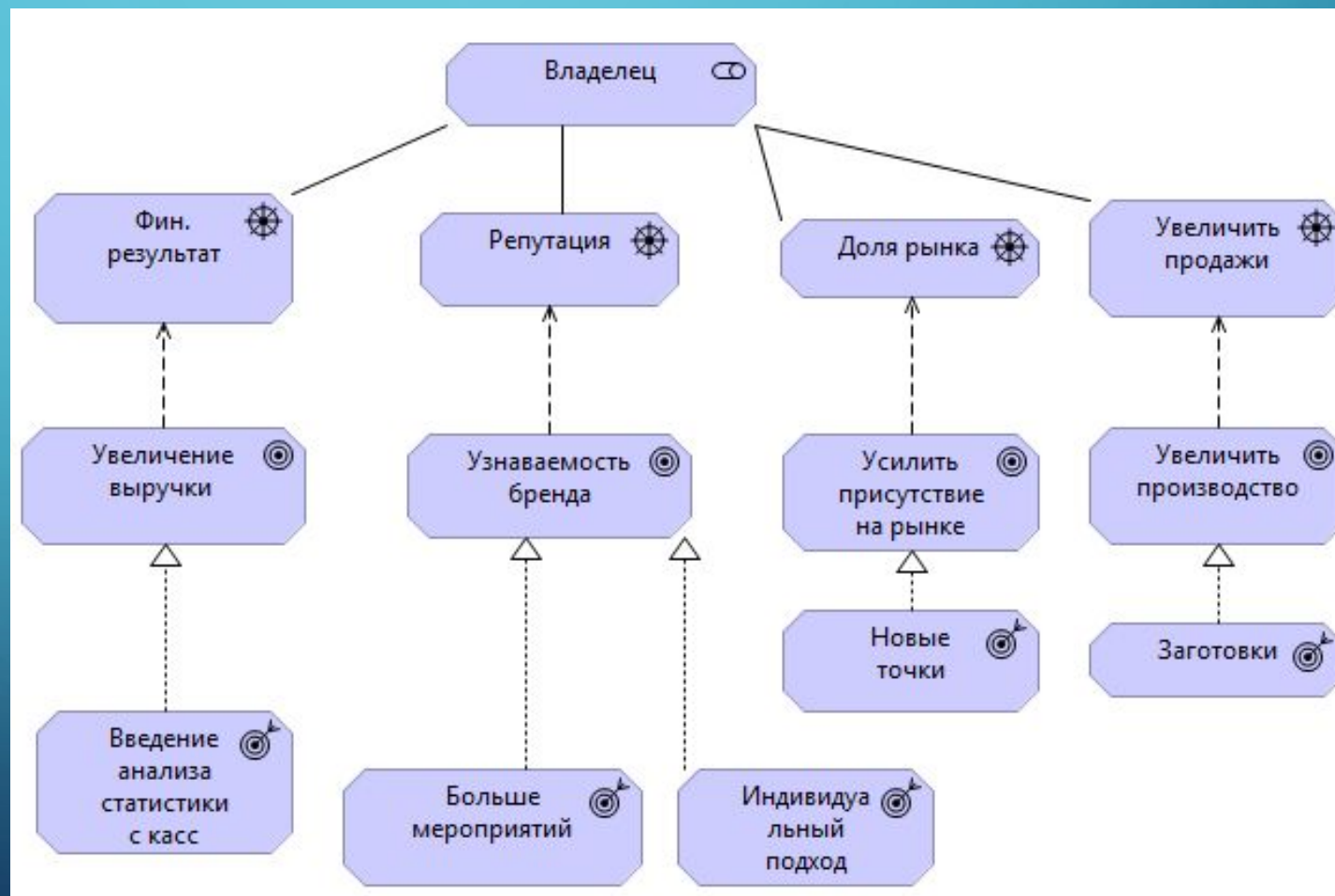
# СТРАТЕГИЧЕСКАЯ КАРТА

Внутри компаний будут изменены бизнес-процессы, которые позволят сократить количество испорченных продуктов, ускорить обслуживание клиентов. Клиенты в результате получат новый уровень сервиса, благодаря персонализированным приложениям, скидкам и скорости обслуживания. На финансовых результатах компании это должно отразиться в увеличении маржи и валового дохода.



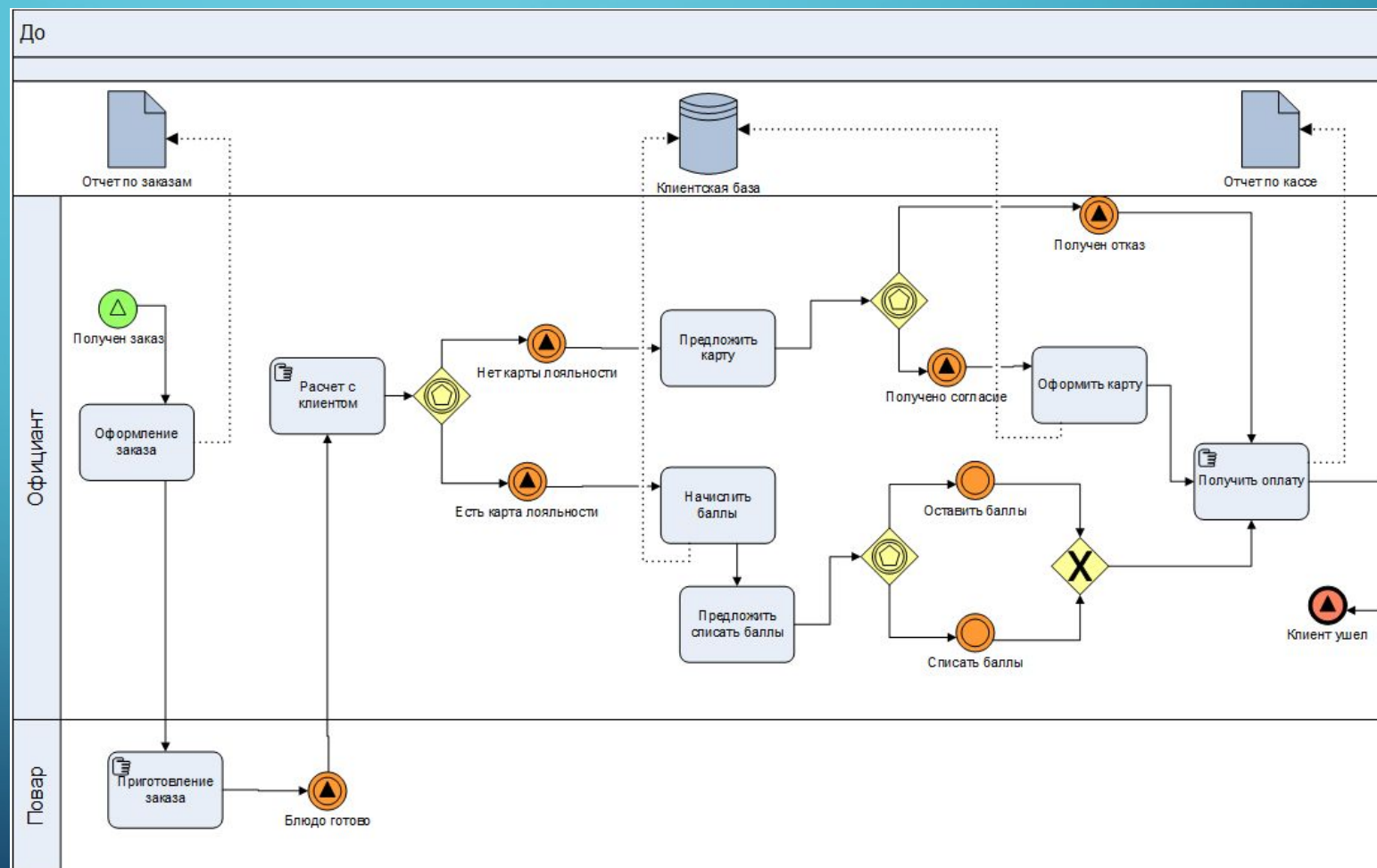
# МОТИВАЦИОН-ДИАГРАММА ДЛЯ ЗАИНТЕРЕСОВАННЫХ ЛИЦ:

На диаграмме показаны направления деятельности, которые улучшат финансовые результаты, репутацию, увеличат долю рынка и объем продаж.



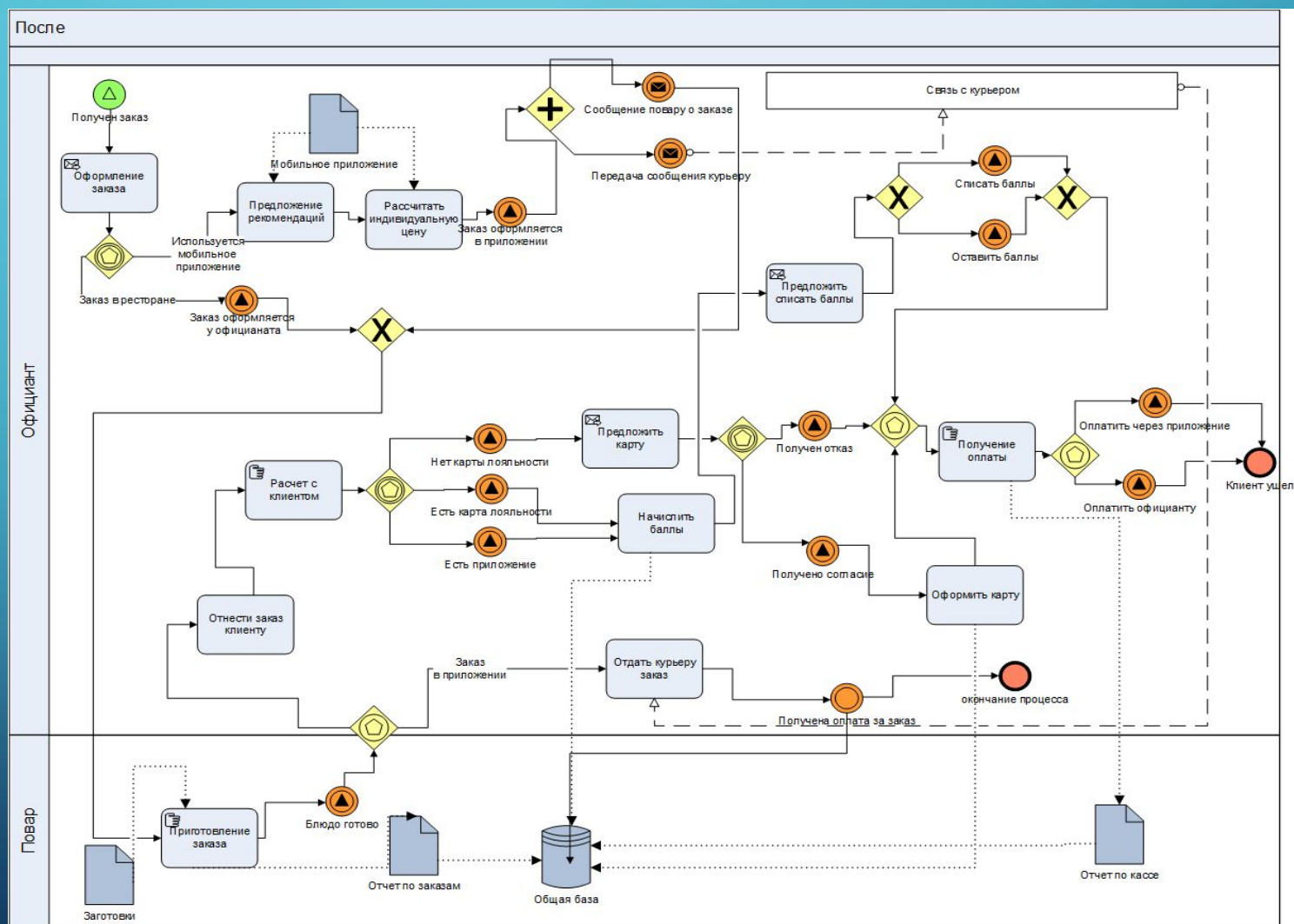
# МОДЕЛЬ «КАК ЕСТЬ» В НОТАЦИИ VRMN:

На данной диаграмме визуализирован бизнес-процесс обслуживания клиентов, используемый сейчас в ресторанном бизнесе. Рассматриваются случаи наличия и отсутствия у клиента карты лояльности. При работе с картой лояльности используется база клиентов. Данные по заказам и оплате фиксируются в соответствующих отчетах.



# МОДЕЛЬ «КАК БУДЕТ»:

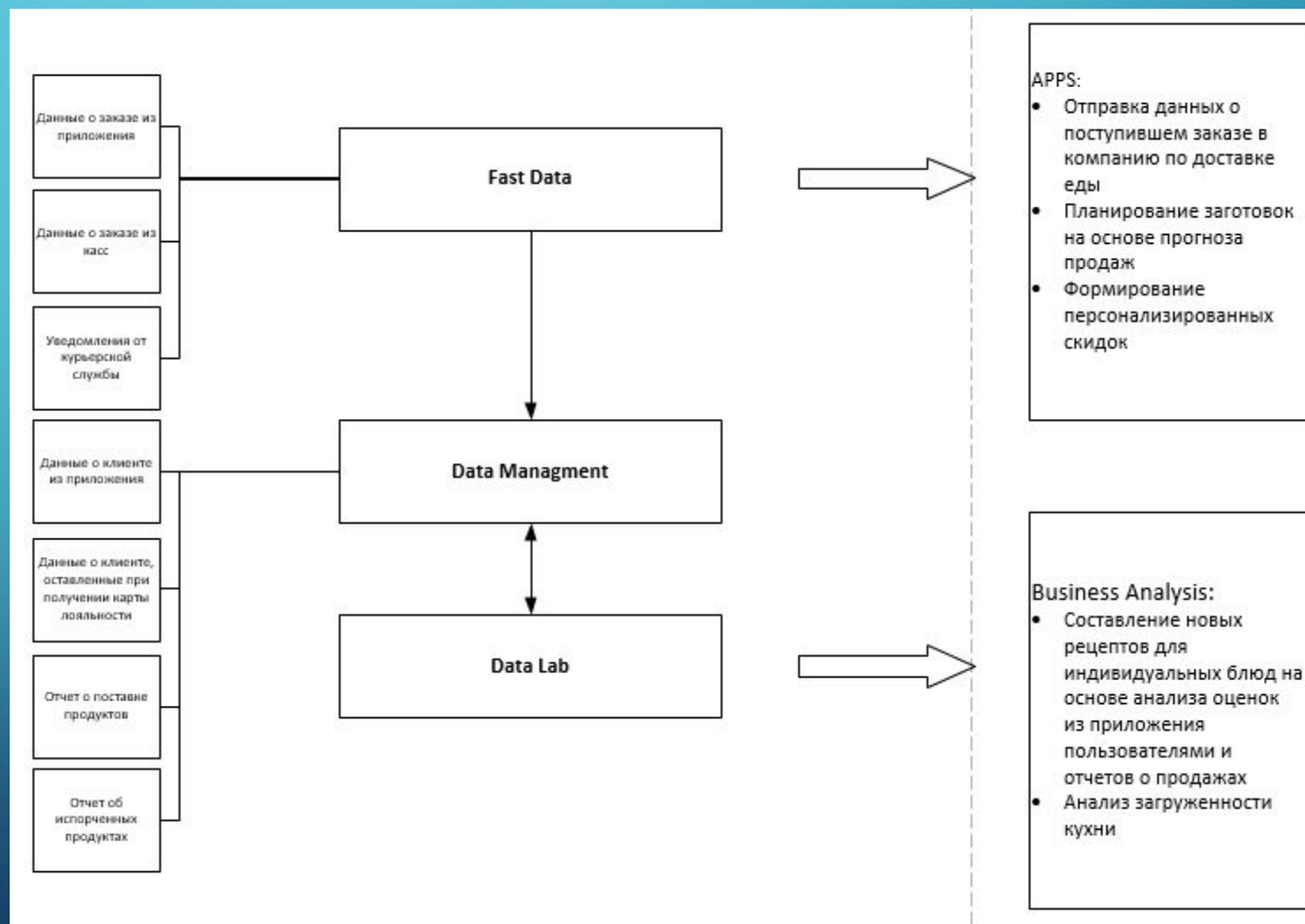
На данной диаграмме визуализирован бизнес-процесс обслуживания клиентов в случае реализации REST-LIFE. Рассматриваются случаи наличия и отсутствия у клиента карты лояльности. Также рассматриваются случаи заказа в ресторане и в приложении с доставкой. Предполагается использовать общую базу данных.





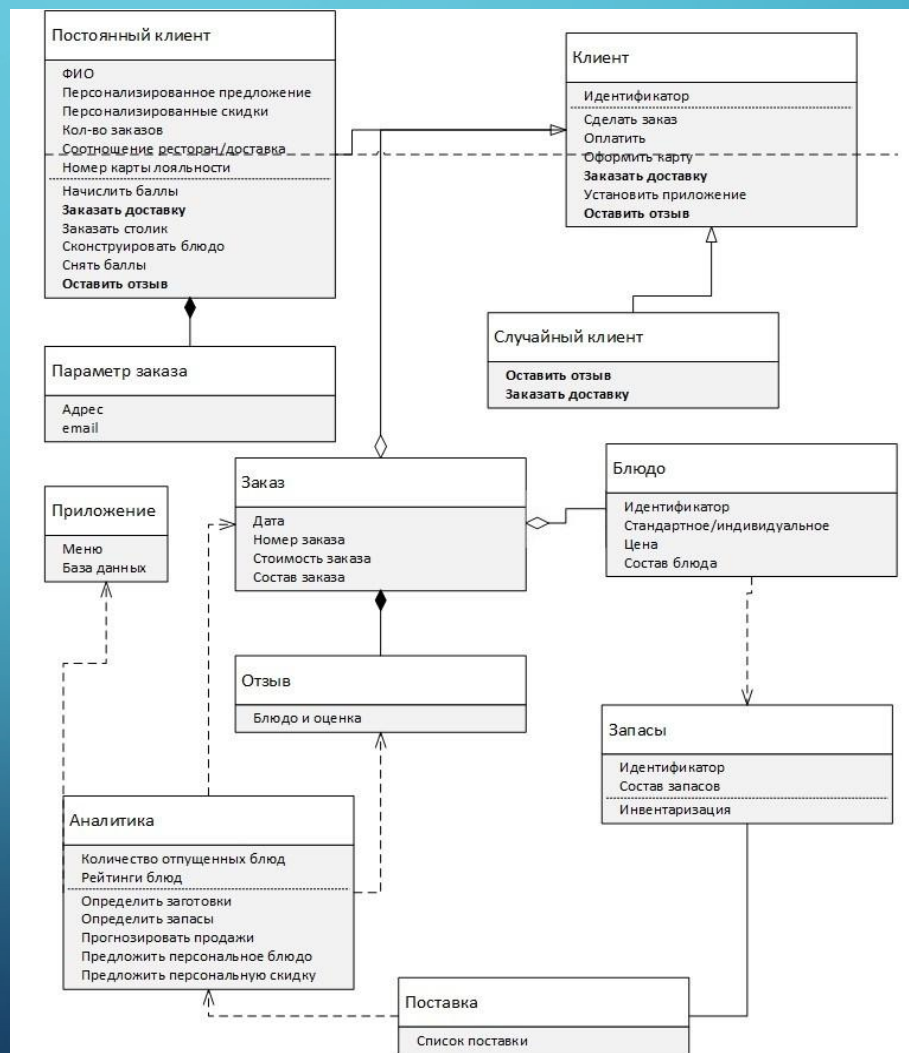
# КОНЦЕПТУАЛЬНАЯ МОДЕЛЬ:

На верхнем уровне показано откуда данные будут поступать в информационную систему. Так данные о заказах и доставке должны поступать в реальном времени, чтобы своевременно уведомлять пользователя о статусе заказа, а также предлагать рекомендации по приготовлению блюд. Также эти и оставшиеся данные используются для прогнозирования продаж и приготовления заготовок, а также для создания приложения для бизнес-аналитиков, которые будут анализировать покупки пользователей, чтобы придумывать маркетинговые акции и оптимизировать



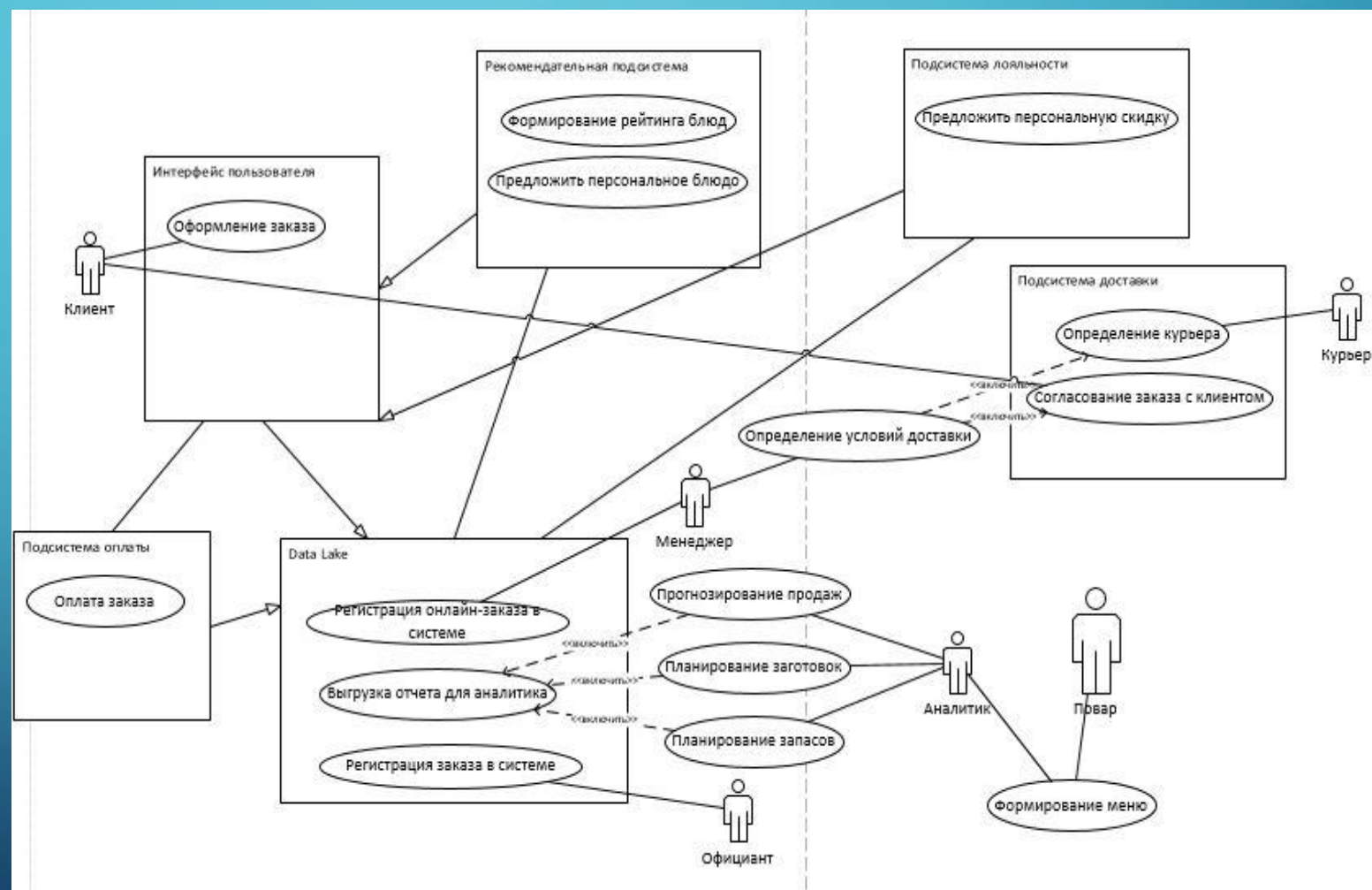
# ДИАГРАММА КЛАССОВ

Классы “Постоянный клиент” и “Случайный клиент” - наследники класса “Клиент”, т.е. для них определены все те же поля и процедуры. **Полужирным** выделены переопределенные процедуры, т.е. для постоянного клиента “оставить отзыв” и “заказать доставку” имеют точно такую же цель, поведение, но другую реализацию (постоянный клиент может оставить отзыв не только в виде комментария в соц. сети/устно, но и в приложении, заказать доставку может не только по телефону).



# ВАРИАНТЫ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ СИСТЕМЫ

Клиент взаимодействует со всеми разрабатываемыми сервисами: рекомендательная система, подсистемы лояльности, доставки и оплаты - через приложение. Данные из приложения и подсистем загружаются в хранилище данных, откуда уже берется аналитиками для анализа, а также загружается в приложения аналитиков. Аналитики предоставляют повару отчеты о предпочтениях пользователей, чтобы тот мог лучше формировать меню. Данные из хранилищ данных также посылаются в приложение официанта. Данные о необходимости доставки отправляются в приложение курьера из подсистемы доставки.



# ПЕРЕЧЕНЬ ПРИЛОЖЕНИЙ И ПОДСИСТЕМ

Приложение	Описание
Приложение для мобильных устройств	Приложение для устройств на Android и IOS. Требуется для ввода данных пользователем: выбор и конструирование бургеров, оплата, оформление заказов
Подсистема оплаты	Оплата и подтверждение заказа
Рекомендательная система	Формирование рейтинга блюд и персональных рекомендаций
Подсистема лояльности	Формирование персональных скидок
Приложение повара	Повар получает информацию о заказах и подтверждает их
Приложение курьера (подсистема доставки)	Связь с курьером и обновление текущей очереди заказов

# МАСШТАБИРОВАНИЕ ТЕХНОЛОГИЧЕСКОЙ АРХИТЕКТУРЫ

## 1. Географическое масштабирование

- Предполагается открытие новых ресторанов => необходимость в хранении и обработки данных о клиентах и запасах в новых ресторанах, необходимость в расширении общей БД.

## 2. Масштабирование по нагрузке

- Повышение узнаваемости бренда, удобства и качества обслуживания, сокращение времени обслуживания клиентов => предполагается увеличение количества принимаемых заказов => необходимость в хранении и обработки большего объема данных о клиентах и запасах в существующих ресторанах.

## 3. Функциональное масштабирование

- Усложнение существующих сервисов (Например, будет собираться больше данных о клиентах для системы лояльности и оптимизации бизнес-процессов);
- Новые каналы продаж (Например, оформление заказов через соц. сеть, смарт-часы);
- Новые сервисы.

# СРАВНЕНИЕ С ПОТЕНЦИАЛЬНЫМИ КОНКУРЕНТАМИ:

Критерий/Продукт	REST-LIFE	1С:ERP	Axapta
Мобильное приложение для клиентов	+	-	-
Приложение для аналитики	+	+	+
Интеграция во все процессы ресторанного бизнеса	+	-	-
Возможность формировать бухгалтерские отчеты	+	+	+
Система лояльности	+	-	-
Интеграция с другими сервисами	+	-	+

# РИСКИ. ВЕРОЯТНОСТЬ И ПОСЛЕДСТВИЯ

	Низкая вероятность	Средняя вероятность	Высокая вероятность
<b>Большие последствия</b>	Излишняя сложность использования сервиса клиентами и персоналом	Сложность/невозможность сбора данных, требуемых для работы системы	Недостаточная квалификация разработчиков
		Ошибки в планировании архитектуры ИС	
		Отсутствие мотивации сотрудников для использования/развития платформы	
<b>Средние последствия</b>	Невостребованность разрабатываемых сервисов	Возможность влияния санкций на разработку и работу системы (например, запрет на использование необходимого для проекта иностранного ПО)	Повышение затрат на поддержку информационной системы, не соответствующее преимуществам, полученным при ее использовании
	Невыполнение подрядчиками своих обязательств в срок	Неверная оценка затрат на проект/выход за бюджет	Потеря времени на излишнюю проработанность/оптимизацию системы
	Излишнее усложнение существующих бизнес-процессов компании	Ограниченный функционал системы	Неправильно рассчитанное время на разработку проекта
<b>Малые последствия</b>	Неправильно проведенный анализ подобных решений в индустрии/ у конкурентов	Потребность в продвижении/информировании клиентов о новых услугах	Неудовлетворительная скорость работы сервиса
			Неосведомленность клиентов о наличии разработанных сервисов в компании