

ВИКОРИСТАННЯ МОБІЛЬНИХ ДОДАТКІВ ДЛЯ ОРГАНІЗАЦІЇ БІЗНЕС-ПРОЦЕСІВ У РЕСТОРАННОМУ БІЗНЕСІ

Ринок мобільних технологій розвивається швидкими темпами та є найбільш перспективним на сьогодні. З подальшим розвитком бездротового зв'язку все більше і більше людей використовують смартфони та планшети для пошуку необхідних товарів та послуг з подальшою їх покупкою онлайн та замовленням доставки споживачеві. Тому, все частіше серед мобільних додатків з'являються віртуальні торгівельні центри, що надають велику кількість корисних можливостей користувачам цих програмних продуктів: перегляд карти міста з позначеними на ній об'єктами торгівлі та послуг, використання вбудованої у додаток пошукової системи наявності необхідних товарів та послуг у безпосередній близькості до споживача, ознайомлення з акційними пропозиціями та дисконтними програмами об'єктів торгівлі та послуг тощо. Одним з таких мобільних додатків розроблених в Україні є Colovas [1], до якого після впровадження у Запорізькій області підключається інформація про об'єкти торгівлі та послуг у інших регіонах країни.

Новим етапом розвитку мобільного додатку Colovas є співпраця з кафе та ресторанами, що вимагає врахування у роботі додатку особливостей бізнес-процесів у цій сфері. Інформаційні системи у ресторанному бізнесі повинні орієнтуватися на комунікацію з клієнтами та задоволення їх потреб [2]. Зареєстровані у інформаційній системі клієнти закладу харчування мають можливість отримувати знижки та спеціальні пропозиції, що враховують попередні замовлення клієнта. Приєднання закладів харчування до віртуального торгівельного центру дозволяє споживачеві знайомитись з меню та рекламними повідомленнями кафе та ресторанів у одному мобільному додатку, а не встановлювати окремі мобільні додатки, які використовують окремі об'єкти ресторанного бізнесу. Це дозволяє клієнтам ресторанного бізнесу швидше отримувати інформацію про заклади харчування та витратити менший обсяг пам'яті мобільних пристроїв для встановлення додатків.

За результатами опитування американської Національної асоціації ресторанів найбільші впровадження мобільних технологій для реалізації ресторанних операцій здійснюють мережеві заклади харчування та франчайзі [3]. Також більше половини ресторанних операторів готові впроваджувати прогностичні технології замовлень, якщо вони будуть їм доступні.

Основними тенденціями, що сприяють розвитку інформаційних систем у ресторанному бізнесі є такі:

1. онлайн-замовлення та мобільне оформлення;
2. наявність мобільних додатків;
3. можливість мобільних платежів;
4. персоналізація клієнтів та аналітика.

Онлайн-замовлення дозволяють клієнтам одночасно з ознайомленням з меню кафе або ресторану переглянути фотографії страв, а також переглянути наявні бонусні пропозиції до замовлення. Мобільні додатки дозволяють крім замовлення страв та оформлення їх доставки збільшувати рівень лояльності клієнтів за рахунок інформування про акції, знижки та нові пропозиції. Наявність можливості мобільних платежів, в тому числі з використанням технології комунікації ближнього поля NFC (Near field communication), є одним з важливих факторів, що сприяє збільшенню кількості клієнтів закладу харчування та зростанню їх лояльності. Інформація про клієнтів, яку отримано за допомогою мобільного додатку, дозволяє кафе або ресторану оперативно здійснювати аналітику замовлень, та у подальшому

пропонувати улюблені страви та місця своїм клієнтам. Слід зазначити, що для клієнтів можливості програм лояльності часто переважають можливості підтримки мобільних платежів. Корисною функцією мобільного додатку для клієнта закладу харчування є можливість зберігати улюблене замовлення. Також для багатьох користувачів мобільного додатку є важливою функція відстеження замовлення на кожній стадії доставки з можливістю відмовитися від нього у будь-який момент.

Для ресторанного бізнесу мобільний додаток Colovas може надавати наступні можливості:

- замовлення їжі додому та її доставка;
- меню і спеціальні пропозиції;
- вибір місця і замовлення столика;
- графік розважальних програм та їх анонси;
- відгуки про якість обслуговування;
- персональні картки знижок клієнтів (система passbook).

Крім усього перерахованого вище, у рестораторів з'являються нові конкурентні переваги, такі як:

- новий канал продажів;
- прямий контакт з клієнтом;
- збір і аналіз поведінкових даних клієнта;
- зниження витрат на рекламу і промоутинг.

Таким чином, користувачі мобільних додатків, в тому числі Colovas, вивчають інформацію про послуги об'єктів ресторанного бізнесу безпосередньо у додатку й не звертаються до менеджерів закладів або колл-центрів. Також дуже зручним є пошук улюбленого мережевого закладу харчування у новому місті. В свою чергу, власникам закладів харчування мобільний додаток надає можливості: інтерактивного спілкування з клієнтами, отримувати різноманітні звіти про замовлення страв, інтегруватися з іншими сервісами (наприклад, службою доставки), виявляти власну цільову аудиторію та збільшувати її рівень лояльності.

Список використаних джерел

1. Colovas. URL: <http://colovas.com>
2. Вінтоняк С.М., Кісь Я.П., Чирун Л.Б. Розроблення інформаційної системи для управління ресторанним бізнесом. *Вісник Національного університету "Львівська політехніка"*. Інформаційні системи та мережі. 2015. № 814. С. 395-409. URI: <http://ena.lp.edu.ua:8080/handle/ntb/29919>
3. New Research Shows Restaurants are Hungry for Tech without the Headache / *National Restaurant Association*. July 29 2016. URL: <http://www.restaurant.org/Pressroom/Press-Releases/New-Research-Shows-Restaurants-are-Hungry-for-Tech>

Науковий керівник: Очеретін Д.В., к.е.н., доцент кафедри економічної кібернетики ЗНУ