DOI 10.33111/vz_kneu.28.22.03.06.040.046
УДК 658:004

Прощенко А. К.
аспірант,
Київський національний економічний
університет імені Вадима Гетьмана
ProAndru@gmail.com

ПЕРСПЕКТИВИ ВИКОРИСТАННЯ CRM-СИСТЕМ НА ПІДПРИЄМСТВАХ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

Proshchenko Andriy
postgraduate,
Kyiv National Economic University named after Vadym Hetman
ProAndru@gmail.com

PROSPECTS FOR THE USE OF CRM SYSTEMS AT CATERING ENTERPRISES

Анотація. Останнє десятиліття характеризується бурхливим розвитком CRM-технологій, зокрема у сфері громадського харчування. Цьому сприяли кілька факторів: посилення конкуренції, боротьба за довгострокових клієнтів і бажання знизити трансакційні витрати для залучення та утримання клієнтів. Харчова промисловість відчуває труднощі на тлі триваючої тенденції обмежувальних заходів для запобігання поширенню коронавірусної інфекції.
У статті досліджено значення та особливості використання CRM-систем на підприємствах громадського харчування. У статті висвітлено основні CRM-системи для підприємств громадського харчування, які представлені на ринку. Проведено аналіз функціональності CRM-систем для підприємств громадського харчування.
У результаті порівняння систем виявлено, що програма Iiko має найбільший набір функцій і є найбільш автоматизованою. Системи Tillypad, Fusion POS і Poster POS зосереджено на окремих модулях, таких як «Виробництво столових приладів і напівфабрикатів» і «Облік», проте розробники пропонують додаткові модулі, які можна придбати окремо. Показано, що система «R-Keeper» є однією з перших систем, головною перевагою якої є те, що її можна використовувати у закладах громадського харчування будь-якого типу, вона інтегрується з системою моніторингу, з можливістю планувати робочий час співробітників, а обладнання підключається безпосередньо до системи.
Надано бальну оцінку обраним CRM-системам для підприємств громадського харчування. На основі проаналізованих даних та отриманих результатів зроблено висновок, що платформа Iiko — найбільш ефективною системою для впровадження на підприємствах громадського харчування завдяки широкому набору функцій та інструментів, різноманітним можливостям інтеграції з іншим програмним забезпеченням, інтуїтивно зрозумілому інтерфейсу. Ця система дозволяє менеджерам розумно розподіляти ресурси для бізнесу.

Ключові слова: громадське харчування, автоматизація, CRM-система, CRM-технології, система управління відносинами з клієнтами, функціональні можливості.

Annotation. The last decade has been characterized by the rapid development of CRM technologies, including in the field of public catering. Several factors contributed to this: increased competition, the struggle for long-term customers, and the desire to reduce transaction costs to attract and retain customers. The food industry is experiencing difficulties amid the ongoing trend of restrictive measures to prevent the spread of the

© Прощенко А., 2022

coronavirus infection. The purpose of the study is to compare the CRM systems for catering enterprises presented on the market in order to highlight the prospects for their use.
The article examines the significance and features of the use of CRM systems at catering enterprises. The article also highlights the main CRM systems for catering enterprises that are on the market.
An analysis of the functionality of CRM systems for catering enterprises was carried out. As a result of comparing the systems, it turned out that the Iiko program has the largest set of functions and is the most automated. The Tillypad, Fusion POS, and Poster POS systems focus on individual modules such as Cutlery and Semi-finished Products Production and Accounting, but the developers offer additional modules that can be purchased if you need to use them. The "R-Keeper" system is one of the first systems, the main advantage of which is that it can be used in public catering establishments of any type, it integrates with the monitoring system, it is possible to plan the working hours of employees, the equipment is directly connected to the system.
A point assessment of the selected CRM systems for catering enterprises is given. Based on the analyzed data and the obtained results, it can be concluded that the Iiko platform is the most effective system for implementation in public catering enterprises due to a wide set of functions and tools, various possibilities of integration with other software, and an intuitive interface. This system allows managers to intelligently allocate resources for business.

Keywords: catering, automation, CRM system, CRM technologies, customer relationship management system, functionality.

JEL Classification O33

Вступ. Зі зростанням кількості закладів громадського харчування зростає й конкуренція, що неминуче веде до необхідності ефективного та раціонального використання наявних ресурсів. Крім того, дана сфера відчуває труднощі на тлі триваючої тенденції обмежувальних заходів для запобігання поширенню коронавірусної інфекції. У цьому випадку для успішного управлінням підприємством громадського харчування слід інвестувати кошти та інструменти на його підтримку і стабільний розвиток. Одним із основних інструментів розвитку цього бізнесу є сучасна система автоматизації.

Різноманітні автоматизовані системи підприємств громадського харчування підвищують конкурентоспроможність, покращують якість обслуговування споживачів, створюють більш комфортні умови розміщення гостей, значно спрощують роботу працівників. Керівникам підприємств громадського харчування потрібно пам’ятати, що світ постійно розвивається, технології не стоять на місці і, щоб лишатися конкурентоспроможними, нагальним є впроваджування автоматизованих систем на виробництві.

Останнє десятиліття характеризується стрімким розвитком CRM-технологій, зокрема у сфері громадського харчування. Цьому сприяло кілька факторів: посилення конкуренції, боротьба за довгострокових клієнтів, бажання знизити трансакційні витрати для залучення та утримання клієнтів.

Використання CRM особливо важливо в сфері громадського харчування, де технології та тенденції швидко змінюються. Підприємства, звісно, можуть вижити без відповідних програм для управління ресторанами, CRM-систем, інструментів автоматизації маркетингу, однак їм важко конкурувати з іншими, які

використовують ці технології, отже, прибутки з часом будуть зменшуватися. У цьому випадку розвиток бізнесу може базуватися на мультиформатній маркетинговій стратегії, в якій одним із пріоритетів є використання спеціальних інструментів для залучення та утримання клієнтів.

Постановка проблеми. Метою дослідження є порівняння представлених на ринку CRM-систем для підприємств громадського харчування для виокремлення перспектив їх використання.

Аналіз останніх досліджень та публікацій. Проблематика впровадження CRM-систем на підприємствах вже тривалий час вивчається як українськими, так і зарубіжними спеціалістами. Під час аналізу використання CRM-систем були використані дослідження О. Д. Базюка, В. М. Михалевича, а також аналітиків дослідницької компанії Forrester.

Виклад основного матеріалу дослідження. Підприємство громадського харчування — складна і цілісна система, основною функцією якої є діяльність із виробництва продукції, тобто функція виробничої системи. Щоб механізм управління підприємством громадського харчування був достатньо злагодженим і не збитковим, керівникам необхідно швидко приймати комплексні рішення для всього підприємства. Для спрощення процесу управління слід мати досить ефективну систему, яка включатиме систему управління якістю та інформаційну систему для її підтримки.

Концепція автоматизації підприємству громадського харчування містить автоматизацію багатьох операцій: робота кухні, продаж, обсяг поточних і статистичних замовлень, інфраструктура всього закладу, складів і логістики, робота співробітників та ін.

Грамотно підібрані системи автоматизації підприємства громадського харчування одночасно вирішують велику кількість завдань:

- контроль та оптимізація підприємства;
- запобігання крадіжкам;
- регулярне проведення маркетингових кампаній;
- створення систем лояльності;
- аналіз маркетингової кампанії та планування подальшого розвитку.

За звітом Grand View Research, очікується, що глобальний ринок програмного забезпечення CRM-систем досягне 81,9 млрд дол. до 2025 р. [1]. При цьому коли мова заходить про індустрію громадського харчування, то ринок технологій автоматизації переживає сплеск розвитку.

Сьогодні системи автоматизації для сфери громадського харчування пропонує власникам безмежні можливості для управління. Інноваційна концепція автоматизації відповідає багатьом умовам одночасно:

- надійна, адаптована до особливостей закладу та його програми лояльності;
- можливість підключення необмеженої кількості додаткових модулів;
- дозволяє контролювати увесь перелік робіт;
- спрощує планування й управління ресурсами.

CRM-система дозволяє оптимізувати та автоматизувати робочі процеси, вирішувати проблеми з урахуванням залишків сировини та клієнтської бази, може стати основою для оптимізації бізнесу. Завдяки принципу персоналізації — «знай свого клієнта», такі програми дозволяють підприємствам громадського харчування збільшити прибуток на 30 %. Основні завдання будь-якої системи —

це фінанси, аналітика, склади, онлайн-каси [2, с. 82]. Використання CPM знімає навантаження з персоналу підприємства громадського харчування та дає змогу зосередитися на залученні нових клієнтів і конкурентоспроможних робочих місцях.

У даний час багато компаній-розробників пропонують власний комерційний продукт у вигляді CRM-систем для підприємств громадського харчування. Для представників цієї сфери навіть створено відповідні топ-листи, які включають програми безпеки, функціональності та мобільності. Програмне забезпечення для підприємств громадського харчування потрібне для ефективного налагодження стосунків з клієнтами, контролю працівників, оцінки рівня обслуговування та реєстрації інформації про відвідувачів. Ці системи можна інтегрувати в дистанційні системи онлайн-бронювання або замовлення доставки додому за допомогою методів перехресних продажів [3, с. 142].

На основі аналізу можливостей CRM-систем автоматизації підприємств громадського харчування оцінимо деякі з них, зокрема, Tillypad [4], R-Keeper [5], Fusion POS [6], Iiko [5] та Poster POS [7].

1. Tillypad [4] — CRM-система для закладів громадського харчування, що містить багато корисних інструментів: базу клієнтів, колл-центр, систему лояльності, електронну розсилку, вебформи, сховище файлів тощо. Ця програма широко використовується в усьому світі. Її можна застосовувати не лише у ресторанах і кафе — ця система забезпечує ефективність будь-якого сервісного підприємства.

2. R-Keeper [5] — потужний професійний інструмент. Ця система популярна в багатьох частинах світу, а її функціональність заснована на досвіді лідерів ресторанного господарства. Корисний набір програмних опцій містить розсилку електронних листів, інтеграцію з поштою, підключення до фінансових реєстраторів, експорт / імпорт даних, управління часом, підтримку та керування замовленнями. Основне призначення системи — обслуговування ресторанів. R-Keeper має стандартні рішення для різних типів і форм закладів громадського харчування. Наприклад, рішення для окремого ресторану має функції для керування бронюванням, посадкою, контролем роботи фойє і кухні. Для франчайзингу — утиліта дає можливість керувати кількома ресторанами одночасно, експортувати налаштування та каталоги для нових закладів, а також розподіляти запаси для всіх закладів одночасно. Основними функціями для всіх закладів є посадка гостей, прийом замовлень, включно з розподілом чеків. У R-Keeper можна підключити мобільний додаток для офіціантів: щоб вони автоматично передавали замовлення на кухню, а потім отримували повідомлення, що замовлення можна забрати. Складський і виробничий модулі R-Keeper відстежують сировину, допомагають розрахувати вартість приготування страв, замовити продукти і напої, які закінчуються. До R-Keeper можна підключити касові апарати, сканери штрих-кодів і ваги, щоб контролювати пересування всіх співробітників. Система також може реєструвати години роботи співробітників, автоматично отримувати сировину, позначати товари і перевіряти терміни виконання.

3. Fusion POS [6] — ця система має два режими роботи з клієнтами:

– робота у ресторані з розсадкою, з обслуговуванням у номерах, яке може розділяти або передавати;

– для роботи у режимі швидкого харчування в програмі потрібно лише зафіксувати замовлення, не потрібно вибирати зали і столики.

У Fusion POS можна керувати продуктами: завантажувати дані про складську сировину і блок-схеми, підраховувати запаси, контролювати наявність сировини. Програма вміє розраховувати вартість і враховувати вагу вантажу. У Fusion POS також доступна аналітика — інформація про останні відомості про продажі і стан запасів, фінансову звітність, кількість гостей та онлайн-замовлення. У систему вбудовані програми лояльності: можна створити базу постійних клієнтів, нараховувати їм бонуси, групувати їх, надавати знижки. Існує модель торгової точки — працівники можуть вводити дані про замовлення за відділом на виніс і доставку. Сервіс Fusion POS також інтегрує онлайн-касу. Через систему можна проводити касові операції: відстежувати рух коштів або вести облік — усі кошти розподіляються за доходами і витратами, нараховується заробітна плата. Користуватися сервісом Fusion POS можна на комп'ютері, планшеті чи мобільному телефоні. Для управління панеллю адміністратора, яка відстежує всі показники, розташована на серверах компанії, потрібне постійне підключення до Інтернету.

4. Iiko [5] — це комплексна система автоматизації практично всіх процесів закладу громадського харчування. Їй довіряють продажі, склад, кухню, фінанси та управління персоналом. Система підтримує платформи вебдодатків Windows, Mac, Linux, а її корисні опції включають керування замовленнями, системи лояльності, виставлення рахунків, звітність, моніторинг продуктивності співробітників тощо. Система Iiko CRM підходить як для ресторанів швидкого обслуговування, так і для фудтраків, служб доставки готової їжі, їдалень, а також управління широким спектром мереж ресторанів. У роботі Iiko CRM використовує технологію штучного інтелекту, яка може підключати й інші модулі. Усі відомості про роботу підприємства громадського харчування можна переглянути онлайн. Система Iiko дозволяє автоматизувати роботу підприємства громадського харчування і контролювати процеси, що відбуваються в ньому. Наприклад, програма відображає усі фінансові операції, а також показує, що зараз готується на кухні, скільки порцій і кількість різних страв.

5. Poster POS [7] — це простий «хмарний» касир, що працює на платформі мобільних пристроїв. За допомогою Poster POS можна вести інвентарний облік, формувати статистику й управляти фінансами підприємства громадського харчування. Безпека даних у Poster POS гарантується паролями для небезпечних операцій і призначенням ролей співробітників. Система Poster POS дозволяє автоматизувати робочі місця керівництва, офіціантів, кухарів, покупців і бухгалтерів. Ця програма необхідна контролюючому персоналу для отримання різноманітних звітів про адміністративні завдання.

Слід зазначити, що наведені CRM-системи мають різні функціональні модулі, потрібні для того, щоб користувач міг додати додатковий функціонал до основного, необхідного для його підприємства громадського харчування. Порівняльну характеристику обраних CRM-систем наведено у табл. 1.

Таблиця 1

ПОРІВНЯЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА ФУНКЦІОНАЛЬНИХ МОЖЛИВОСТЕЙ ОБРАНИХ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

Найменування функції	Tillypad	Iiko	R-Keeper	Fusion POS	Poster POS
Фінансовий функціонал					
Управлінський план рахунків	–	+	+	–	–
Ведення бюджету та фактичний аналіз	+	+	–	–	+
Облік продаж					
Резерв столиків	–	+	+	–	+
Облік харчування співробітників	–	+	+	–	–
Модуль управління доставкою	–	+	+	–	–
Облік товарів					
Контроль допустимих залишків	–	+	+	–	–
Контроль закупівельних цін	–	+	–	–	–
Формування стоп-листа	–	+	–	–	–
Виробництво страв і напівфабрикатів					
Складання страв	+	+	+	+	+
Історія зміни технологічних карт	+	+	+	+	+
Управління лояльністю					
Дисконтні системи	+	+	+	+	+
Бухгалтерський облік					
Обмін даними з бухгалтерією	+	+	+	+	+
Ведення бухгалтерського обліку	–	+	–	–	–

Джерело: систематизовано автором.

Кожна з перерахованих вище систем має переваги та недоліки, і ми включаємо, звичайно, позитивні сторони: наявність ліцензій на використання програмного забезпечення та відповідну гарантію якості обслуговування, встановлення та налаштування обладнання фахівцями в стислі терміни та навчання персоналу на місці, тобто цей вид процедури простий і зручний у використанні. Зокрема, CRM-система дозволяє вести оптовий і роздрібний облік страв, продуктів; розраховувати і списувати собівартість; планувати харчування працівників; вести облік внутрішніх змін; формувати типові документи. Інтегральну оцінку обраних CRM-систем для підприємств громадського харчування подано у табл. 2.

Таблиця 2

ІНТЕГРАЛЬНА ОЦІНКА ОБРАНИХ CRM-СИСТЕМ ДЛЯ ПІДПРИЄМСТВ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ

Критерій оцінки	Питома вага	Tillypad		Iiko		R-Keeper		Fusion POS		Poster POS	
		Оцінка	Всього	Оцінка	Всього	Оцінка	Всього	Оцінка	Всього	Оцінка	Всього
Вартість	0,15	1	0,15	2	0,3	5	0,75	5	0,75	3	0,45
Простота та можливість інтеграції з іншими програмами	0,15	5	0,75	5	0,75	4	0,6	2	0,3	5	0,75
Складський облік і ревізія	0,15	5	0,75	5	0,75	4	0,6	5	0,75	5	0,75
Можливість роботи з мобільними пристроями	0,1	5	0,5	5	0,5	4	0,4	3	0,3	4	0,4
Простота інтерфейсу	0,15	4	0,6	4	0,6	3	0,45	3	0,45	3	0,45
Набір інструментів	0,2	5	1	5	1	4	0,8	3	0,6	4	0,8
Технічна підтримка та обслуговування	0,1	4	0,4	4	0,4	3	0,3	5	0,5	4	0,4
Разом	1		4,15		4,3		3,9		3,65		4

Джерело: систематизовано автором.

Висновки. Можна зробити висновок, що чим інтенсивніше конкурентне середовище ринку громадського харчування, тим актуальніше придбання та впровадження системи автоматизації обслуговування клієнтів. Зрештою виживуть ті, хто автоматизує власний бізнес своєчасно і послідовно. Використання CRM-платформи на підприємствах громадського харчування є надійним програмним рішенням, яке дозволяє власникам вести облік продажів, замовлень, виробництва, системи лояльності клієнтів (системи знижок); формувати звіти; контролювати роботу всіх регіональних співробітників і в кінцевому підсумку — покращувати ефективність підприємства.

На підставі проаналізованих даних та отриманих результатів можна зробити висновок, що платформа Iiko є найефективнішою системою для впровадження на підприємствах громадського харчування через широкий набір функцій та інструментів, різноманітні можливості інтеграції з іншим програмним забезпеченням, інтуїтивно зрозумілий інтерфейс. Ця система дозволяє менеджерам раціонально та ефективно розподіляти ресурси для бізнесу.

Вибираючи комплексну CRM-систему, слід розуміти, якими саме будуть результати цього впровадження і як отримана інформація підвищить дієвість підприємства громадського харчування. Сьогодні простої функції автоматизації бухгалтерського обліку недостатньо. Структура повинна мати готові бізнес-процеси для економного управління бізнесом. Важливо, щоб обрана концепція не обмежувала майбутній розвиток індустрії громадського харчування.

Література

1. Grand View Research. URL: https://www.grandviewresearch.com/
2. Марцінковська О. Організаційні аспекти впровадження CRM-систем у діяльність підприємства. *Регіональні аспекти розвитку продуктивних сил України*. 2018. № 23. С. 81–85.
3. Юрчук Н. П. CRM-системи: особливості функціонування та аналіз українського ринку. *Науковий вісник Ужгородського національного університету*. 2019. № 23(2). С. 141–147.
4. Tillypad. URL: https://tillypad.com/
5. R-Keeper. URL: https://r-keeper.fr/
6. Fusion POS. URL: https://www.fusionpos.co.uk/
7. Iiko. URL: https://iikosoftware.com/
8. Poster POS. URL: https://joinposter.com/

References

1. Grand View Research. Retrieved from: https://www.grandviewresearch.com/
2. Martsinkovs'ka O. Orhanizatsiyni aspekty vprovadzhennya CRM-system u diyal'nist' pidpryyemstva. Rehional'ni aspekty rozvytku produktyvnykh syl Ukrayiny (Regional aspects of the development of productive forces of Ukraine). 2018. № 23. S. 81–85. [in Ukrainian]
3. Yurchuk N. P. CRM-systemy: osoblyvosti funktsionuvannya ta analiz ukrayins'koho rynku. Naukovyy visnyk Uzhhorods'koho natsional'noho universytetu (Scientific Bulletin of the Uzhhorod National University). 2019. № 23(2). S. 141–147. [in Ukrainian]
4. Tillypad. Retrieved from: https://tillypad.com/
5. R-Keeper. Retrieved from: https://r-keeper.fr/
6. Fusion POS. [Retrieved from: https://www.fusionpos.co.uk/
7. Iiko. Retrieved from: https://iikosoftware.com/
8. Poster POS. Retrieved from: https://joinposter.com/