

Европейская традиция десятилетиями работать официантом в России не прижилась. Профессию официанта считали и считают недолгой подработкой или некоторой стартовой точкой, позволяющей сделать карьеру в ресторанном или гостиничном бизнесе. На этой позиции, как и на любой другой линейной, наблюдается очень существенная текучка кадров. Вторая проблема, часто связанная с линейным персоналом, – воровство. Обворовать, обмануть владельца или управляющего – традиция в российском бизнесе, особенно в том, чьи особенности позволяют находить самые разнообразные способы обмана.

Зависимость от человеческого фактора – одна из самых неприятных проблем индустрии гостеприимства, поэтому рестораторы стараются не упускать возможности автоматизировать и систематизировать те процессы, которые можно автоматизировать. Поэтому не удивительно, что все большее распространение получает гаджет, еще недавно казавшийся экзотикой. Речь идет о мобильном терминале официанта.

М О Б И Л Ь Н Ы Й терминал официанта

Какие задачи, выполняемые персоналом, позволяет упростить или автоматизировать этот переносной агрегат? Оправдывает ли он вложенные в него деньги? Всем ли он нужен?

О том, что это за «игрушка» и с «чем ее едят», рассказывают специалисты:

Галина РЕТУЕВА, коммерческий директор компании UCS,

Николай МАРКАРОВ, генеральный директор, компания «eMenu» (Эллат),

Василий ЯРЦЕВ, коммерческий директор iiko,

Кирилл ХУДЯКОВ, региональный менеджер Россия, СНГ, Страны Балтии Orderman GmbH (NCR Corporation)

Зачем нужна подобная «игрушка» ресторанам? Каковы принципиальные преимущества мобильного терминала перед бумажным блокнотом?

UCS

Для многих ресторанных сетей, работающих на системе R-Keererg, мобильные терминалы официанта уже не являются модными «игрушками» – они стали эффективным инструментом для сокращения времени обслуживания гостя, увеличения оборачиваемости столов, повышения выручки заведения. Принципиальное преимущество мобильного терминала перед бумажным блокнотом заключается в исключении этапа записи заказа официантом сначала в блокнот, а затем его перенос в систему на отдельно выделенном стационарном терминале. С помощью переносного устройства заказ непосредственно от стола гостя попадает в систему, и с ним тут же начинает работать кухня и бар. Официанту не нужно каждый раз для оформления заказа или печати пречека бегать от столика гостя к стационарному терминалу, сэкономленное время и силы он может потратить для обслуживания большего числа гостей.

С мобильным терминалом сокращается количество ошибок при приеме заказа – имея под рукой меню в электронном виде, официант избавлен от необходимости расшифровывать сокращения, сделанные в бумажном блокноте.



Эллат

Мобильный терминал официанта нужен ресторану, прежде всего, чтобы оптимизировать работу официантов. Официант может принять неограниченное количество заказов подряд без необходимости возвращаться к терминалу системы автоматизации и «перебивать» в него каждый новый заказ из своего бумажного блокнота. Введенный в мобильный терминал официанта заказ автоматически отправляется на кухню, и его уже готовят, пока официант переходит к следующему столику, чтобы принять новый.

Результат использования мобильных терминалов официантом – всегда увеличение оперативности обслуживания гостей, оптимизация использования рабочего времени персонала и ускорение оборачиваемости столов. В отличие от бумажного блокнота мобильный терминал всегда показывает текущий стоп-лист по блюдам и напиткам, извещает вибрацией и соответствующим сообщением официанта о готовности заказов на кухне, в процессе формирования заказа подсказывает официанту модификаторы, в том числе и платные, которые можно предложить гостю, тем самым увеличив сумму чека.

Для каких ресторанов такое решение жизненно необходимо, для каких оправданно и для каких не имеет особого смысла?

UCS

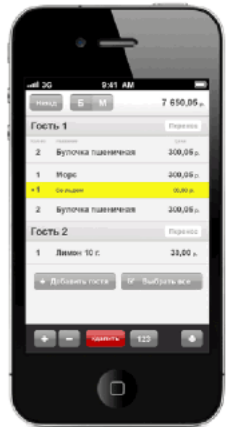
Решение «мобильный официант» используется в ресторанах с высокой проходимостью и просто незаменимо при обслуживании бизнес-ланчей и массовом наплыве гостей – оно значительно сокращает время на прием и поступление заказа в систему, увеличивает скорость обслуживания и оборачиваемость столов. Благодаря тому, что переносные терминалы работают через Wi-Fi, это решение идеально подходит для летних площадок или залов, где по тем или иным причинам затруднительно прокладывать кабели для подключения стационарного терминала.

В общем, если ресторан имеет большой поток гостей в течение всего дня или в какой-то период времени, нацелен на увеличение оборачиваемости столов и увеличение количества посадок, то без мобильных терминалов решить эту задачу максимально эффективно будет сложно.

Переносные терминалы можно использовать не только в ресторанах с полным сервисом, но и в фастфудах. В системе R-Keererg для предприятий быстрого обслуживания есть решение «ко-

iiko

С точки зрения гостя время пребывания в ресторане можно условно разделить на три части: заказ и ожидание блюда, наслаждение едой, ожидание счета и оплата. Максимально сократив не очень приятные первую и третью части, вы оставите у гостя самые лучшие впечатления от посещения вашего заведения. Мобильные терминалы официантов созданы как раз для того, чтобы сократить время, которое уходит на беготню официантов к кассе. При использовании мобильных терминалов заказ сохраняется в систему и передается в бар и на производство непосредственно в момент его приема, что позволяет снизить вре-



менные затраты сразу на двух стадиях процесса обслуживания. Есть и еще один полезный эффект от использования мобильных терминалов – увеличение оборачиваемости столиков.

Orderman

Мобильные терминалы официанта позволяют поднять сервис в ресторане на новый уровень. В первую очередь это достигается за счет ускорения обслуживания – исследования показывают, что мобильные терминалы сокращают временные затраты на обслуживание на 30 и более процентов. За счет этого, как показывает практика, ресторан может увеличить свой оборот на 5–25%.





нец очереди», когда прием заказа осуществляется оператором с помощью мобильного терминала в очереди, а оплата и получение происходит на кассе. Это решение эффективно разгружает очередь, сокращает время ожидания для гостя, повышает его лояльность. Решение «мобильный официант» не имеет особого смысла, если заведение работает в форматах магазин-ресторан, где нет или мало посадочных мест, или анти-кафе, когда оплата идет за количество часов, проведенных гостем в заведении, а не за заказанные блюда.

iiko

При грамотном подходе к использованию этих устройств мобильным терминалам можно найти полезное применение практически везде, но наиболее заметный эффект виден там, где расстояния, которые приходится преодолевать официанту, особенно велики – летние веранды, большие заведения с множеством залов и т.п.

Какое программное обеспечение необходимо ресторану, который хочет завести мобильные терминалы для своего персонала? Любую ли АСУ можно «достроить» этим модулем?

Эллат

Три основных лидера российского рынка автоматизации ресторанов: UCS (R-Keeper), TillyPad, iiko имеют соответствующие модули и приложения для персонала, позволяющие превратить практически любое мобильное устройство в терминал официанта.

iiko

Для связи мобильного терминала с кассовой системой необходим интерфейс обмена данными. Он реализован во многих специализированных системах автоматизации, в том числе и в iiko.

Эллат

На наш взгляд, мобильный терминал официанта – жизненно необходимое решение для абсолютного большинства ресторанов. Дело в том, что ресторанов, где, кроме всего прочего, огромное внимание уделяется соблюдению в мельчайших деталях канонического ритуала общения «гость – официант», становится все меньше. Взаимодействие гостя с официантом стало коротким и лаконичным. Гости сами «голосуют рублем» в пользу ресторанов, где их, прежде всего, вкусно, оперативно и недорого накормят, не придавая особого значения тому, сколько языков знает обслуживающий их официант и может ли он без запинки назвать все ингредиенты конкретной позиции меню. К данной тенденции развития отечественной индустрии гостеприимства можно относиться по-разному, но отрицать ее нельзя. Соответственно, обоснованным ответом на вопрос о том, где оправданно использование мобильного терминала официанта будет – везде, кроме ресторанов сегмента Luxury.

UCS

Чтобы внедрить мобильные терминалы в существующую в ресторане АСУ необходимо, чтобы ПО терминала было интегрировано в действующую кассовую систему. Разработчики профессиональных ресторанных систем либо предлагают собственные программные модули, либо интегрируются с существующими решениями от других разработчиков ПО. Компания UCS предлагает клиентам решение «мобильный официант» на базе iPod Touch как специализированный программный модуль к самой популярной системе управления рестораном R-Keeper. Но в нашем портфеле есть также решение «мобильный официант на базе терминала Orderman Sol/Sol+», разработанное для системы R-Keeper V6.



Orderman

Большинство систем, представленных на рынке, уже имеют то или иное решение на базе мобильных терминалов. Немаловажный фактор – функционал этих решений и сервис по внедрению технологии мобильного официанта, который предлагают системные интеграторы.

Orderman

Мобильные терминалы жизненно необходимы для ресторанов, ориентированных на большой поток гостей. За счет ускорения обслуживания можно увеличить оборачиваемость столов на 35%, а средний чек на 15%.

Каких инвестиций потребует приобретение мобильных терминалов?

UCS

Для ресторанов, работающих на системе R-Keeper, компания UCS предлагает вполне бюджетное решение – мобильные терминалы официанта на устройствах iPod Touch 4-го и 5-го поколения. Одна лицензия ПО «Мобильный официант» обойдется в 6000 рублей, плюс стоимость самого гаджета – 8000–12000 в зависимости от модели.

Количество мобильных терминалов рассчитывается, исходя из задач конкретного ресторана (количество залов, столов, официантов в смене и пр.)

Мобильные терминалы требуют также установки точек доступа Wi-Fi. Радиус действия одной точки – до 100 м в помещении и до 400 м на открытой площадке. Затраты на одну Wi-Fi точку доступа составят еще пару тысяч рублей.

Мобильный терминал это специальный агрегат, или при наличии программного обеспечения можно использовать обычные планшеты или смартфоны?

Эллат

Смартфон с ОС Android и экраном от 5” (оптимальный размер для мобильного терминала официанта) стоит от 6000–8000 руб. Речь не идет о знаменитых брендах типа Samsung, ASUS и HTC. Ориентироваться стоит на отечественные бренды, сотрудничающие с заводами в Китае и предлагающие бюджетные варианты мобильных устройств. Их преимущество заключается в том, что за умеренную стоимость ресторан получает не только устройство, полностью соответствующее задачам, которые стоят перед мобильным терминалом официанта, но и гарантийное обслуживание в течение 1 года, а иногда и 2 лет.

Стоимость программного обеспечения в зависимости от функционала и системы автоматизации, с которой оно взаимодействует, колеблется в пределах 6000–10000 руб. за одно устройство. Говоря о количестве мобильных терминалов, необходимом для работы заведения, стоит ориентироваться на количество официантов в смене.

Orderman

Порядок может различаться в несколько раз, размер инвестиций напрямую влияет на результат. Часть рестораторов выбирает решения на базе бытовых устройств (смартфоны/планшеты) – первоначальные инвестиции в этом случае составляют около 500 евро на одно рабочее место, но такое решение будет требовать постоянных затрат в будущем. Более продвинутые рестораторы выбирают профессиональное оборудование, рассчитанное на длительный срок работы, обеспечивающее фиксированную стоимость владения на 2–5 лет. Такие решения обходятся примерно в 2000 евро на одно рабочее место. Расчет количества мобильных терминалов напрямую зависит от организационной схемы работы ресторана и ожидаемого эффекта от их внедрения.

Если заведение планирует внедрить схему waiter-runner, то, как показывает практика, один главный официант с мобильным терминалом и помощниками может обслуживать 40–60 посадочных мест. Если заведение работает по классической схеме, то мобильный терминал будет необходим каждому официанту. Практика показывает, что внедрение мобильных терминалов позволяет сократить количество официантов в смене на 15–20%, соответственно, при расчете необходимого количества устройств стоит учитывать этот фактор.

UCS

Раньше на рынке были представлены только дорогостоящие специализированные устройства, теперь с развитием мобильных технологий разработчики ПО активно используют смартфоны. Наши мобильные терминалы работают в интеграции с профессиональными системами автоматизации ресторанов R-Keeper V6 и V7 на устройствах компании Apple: iPod Touch 4G/5, iPhone 4 и выше, iPad, iPad Mini. Модель iPod Touch 4G наиболее бюджетная и при этом обеспечивает надежную работу и удобна для использования: имеет большой экран, полной зарядки хватает на всю рабочую смену, небольшой вес, легко помещается в кармане и управляется одной рукой. Софт решения «Мобильный официант» (RkMobWaiter) можно самостоятельно скачать на AppStore после приобретения лицензии. Там же для тестового использования пользователям доступна демоверсия программы.

Эллат

При наличии соответствующего приложения мобильным терминалом может стать любой гаджет с ОС Android или iOS. Существуют специализированные устройства, в определенной мере не боящиеся воды, температурных перепадов и падения. Однако зачастую их цена слишком высока, и актуальность тем более спорна в свете появления аналогичных защищенных устройств на базе ОС Android по цене в 3–4 раза меньше.



iiko

В системе iiko есть целый ряд удобных решений для мобильного терминала – от недорогих и привычных мобильных устройств на базе систем iOS и Android до надежных профессиональных терминалов Orderman. Таким образом, можно подобрать решение практически на любой кошелек. Количество терминалов зависит от размера заведения и количества обслуживающего персонала, но они нужны не всем официантам – только «продавцам».

Необходимо ли специальное обучение персонала (насколько терминал сложен в освоении)? Дает ли использование мобильного терминала какие-то дополнительные возможности с точки зрения защиты от воровства?

Эллат

В наше время подавляющее большинство официантов – это молодые люди от 18–35 лет, которые прекрасно умеют и любят пользоваться всевозможными гаджетами и мобильными устройствами. И так как мобильное приложение официанта мало чем отличается от любого другого, можно смело сказать, что никакого обучения не понадобится, тем более что официант уже умеет пользоваться интерфейсом стационарного POS терминала системы автоматизации.

В виду того, что перед мобильным терминалом официанта ставятся те же задачи, что и перед стационарным, их функционал во многом идентичен. И если персонал заведения находит способы злоупотребления при работе со стационарным POS терминалом, он, к сожалению, сможет делать это, работая с мобильным. Единственный, на наш взгляд, способ раз и навсегда избавиться от любых вариантов злоупотребления при приеме заказа – это предоставить гостям возможность самостоятельно формировать и отправлять свой заказ в систему автоматизации с помощью eMenu, минуя официанта.

Orderman

Как уже говорилось, есть практика использования бытового оборудования в качестве мобильного терминала, но результаты таких проектов чаще всего не приносят большого эффекта.

Профессиональные устройства, которые предназначены для использования в ресторанах, специально разработаны, и в дополнение к этому наиболее продвинутые поставщики предлагают консалтинговые услуги, направленные на то, чтобы получить максимальный эффект от технологии мобильного заказа.

В общих чертах при выборе мобильных терминалов можно провести ту же параллель, как и при выборе кофеварки для бара – можно приобрести бытовую, но она прослужит недолго, и будет доставлять постоянные хлопоты, в то время, как профессиональная кофеварка обойдется в разы дороже, но будет качественно выполнять свою задачу.

UCS

Персонал ресторанов, работающих на системе R-Keereg, осваивает мобильные терминалы на iPod Touch довольно быстро, ведь это очень привычный гаджет, которым многие официанты пользуются в повседневной жизни. Интерфейс мобильного терминала разработан в стиле интерфейса стационарной кассы и имеет простую и понятную структуру. Поскольку решение «мобильный официант» интегрировано в систему R-Keereg, любые попытки злоупотреблений со стороны персонала – отмена заказа/удаление блюд из заказа на переносном терминале – не останутся незамеченными. Для их выполнения система потребует подтверждение от менеджера ресторана. Кстати, для максимально оперативного решения этой задачи мы разработали модуль «мобильный менеджер» – тот же «мобильный официант», но с расширенными менеджерскими функциями.

iiko

Мобильные терминалы просты и удобны в обращении, персонал быстро привыкает ими пользоваться. Например, iikoWaiter – практически точное подобие привычного интерфейса iikoFront, все удобные инструменты всегда под рукой.

Orderman

Безусловно, при внедрении технологии мобильного заказа необходимо тщательное обучение и постпусковое сопровождение ресторана. На первый взгляд, терминал достаточно прост в освоении, но при реальной работе очень большое влияние имеют различные мелочи и специальные функции. Дело в том, что работа официанта с мобильным терминалом кардинально отличается от работы с блокнотом и фиксированной станцией – с мобильным терминалом заказ оформляется непосредственно у стола, при гостях, и это оказывает колоссальное давление на официанта: малейший сбой или замешательство способны вызвать стресс у официанта.

Относительно защиты от воровства – здесь мобильные терминалы существенно не отлича-

ются от решений на базе фиксированных официантских станций. Однако известны ситуации, когда мобильные терминалы позволяли пресечь злоупотребления со стороны персонала. Пример: фиксированная станция в заведении была установлена в баре, и часто официанты договаривались с барменом, чтобы он выдавал кофе без распечатки на сервис-принтере. После внедрения мобильных терминалов, у официантов отпала необходимость подходить к стойке для оформления заказа, и соответственно – злоупотребления прекратились.

Какова, в общих чертах, модель работы терминала?

Эллат

На мобильное устройство (смартфон или планшет с ОС Android либо плеер iPod от Apple) устанавливается приложение, которое по своему функционалу и назначению напоминает интерфейс стационарного POS терминала системы автоматизации. После запуска мобильное приложение официанта связывается по беспроводной сети со стационарной станцией системы автоматизации и блокирует возможность запуска на мобильном устройстве любых других приложений, чтобы официанты не использовали свои переносные терминалы для игр и в личных целях.

Принимая заказ у гостей, официант добавляет в него блюда на мобильном терминале, используя контекстный поиск позиций меню, что существенно ускоряет процесс. После того, как заказ сформирован, официанту достаточно нажать кнопку «печатать» на мобильном терминале, чтобы отправить заказ на печать на кухню и в бар. Затем официант может переходить к следующему столику.

Когда блюдо готово на кухне, мобильный терминал официанта завибрирует и выведет на экран соответствующее оповещение с номером и статусом заказа, а также столом, на который его необходимо подать. В результате официант может постоянно находиться в зале ресторана, уделяя максимум внимания гостям, а не тратить время в ожидании заказа на раздаче.

UCS

Регистрация официантов на мобильном устройстве производится по индивидуальному паролю в начале рабочей смены. С помощью мобильного терминала официант вводит заказ в систему, находясь у стола гостя. После сохранения заказ попадает в систему и сразу уходит на сервис-печать на кухню, где начинается его приготовление. Также с терминала можно отправить на печать пречек, если гость попросил его рассчитать. В системе R-Keereg у «мобильного официанта» есть еще ряд возможностей, расширяющих сферу их применения. Если ресторан использует решение «виртуальная карта» для клуба лояльных гостей, с помощью переносного терминала официанта происходит привязка виртуальной карты гостя к его текущему заказу.

Переносной терминал обменивается информацией с кассовой системой по беспроводному каналу передачи данных, обеспечивает который точка доступа Wi-Fi.



Orderman

В общих чертах мобильный терминал повторяет функционал фиксированной рабочей станции, разница только в том, что заказ отправляется на кухню и в бар непосредственно от стола клиента.

Если посмотреть более детально, то мобильный терминал позволяет эффективно организовать основные бизнес-процессы. Например, использование мобильных терминалов позволяет максимально эффективно реализовать модель работы waiter-runner: главный официант (waiter) с мобильным терминалом может постоянно находиться в зале, принимая заказы и рассчитывая гостей, а вынос блюд и напитков осуществляют помощники (runner'ы).

В странах Западной Европы, где мобильные терминалы получили очень широкое распространение, они используются и для расчета с гостем непосредственно у стола. В России эту модель трудно применить из-за того, что финальный чек должен обязательно печататься на фирмальном регистраторе, однако уже известны проекты, где рестораторы все-таки внедряют схему расчета непосредственно у столика.