

Текст и фото: КОМПАНИЯ UCS



## ТЕХНОЛОГИИ UCS СЕГОДНЯ И ЗАВТРА

ЛИДЕР В РОССИИ НА РЫНКЕ АВТОМАТИЗАЦИИ ПРЕДПРИЯТИЙ HORECA, О ЧЕМ СВИДЕТЕЛЬСТВУЕТ КОЛИЧЕСТВО АВТОМАТИЗИРОВАННЫХ ОБЪЕКТОВ, КОМПАНИЯ **UCS** НИКОГДА НЕ ОСТАНАВЛИВАЕТСЯ НА ДОСТИГНУТОМ И ИЗ ГОДА В ГОД ВЫВОДИТ НА РЫНОК НОВЫЕ ИНТЕРЕСНЫЕ ПРОГРАММНЫЕ ПРОДУКТЫ. О ПОСЛЕДНИХ ДОСТИЖЕНИЯХ РАССКАЗЫВАЕТ ОСНОВАТЕЛЬ И ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР КОМПАНИИ UCS **ГРИГОРИЙ ГУРЕВИЧ**.

### **?** *Каковы сегодня тенденции рынка автоматизации в сфере HoReCa в мире и в России?*

Наиболее активно развивается сегмент рынка быстрого питания, причем это относится и к отечественным, и к заграничным концепциям. В последнее время у рестораторов появился большой интерес к современным технологиям, которые позволяют им снизить себестоимость бизнеса за счет сокращения labor cost.

### **?** *Вы и ваши представители, дилеры, активно участвуете в различных международных выставках. Какие продукты вы там представляете, что вызывает наибольший интерес?*

Есть устойчивый интерес и спрос на систему R-Кеерер. С помощью зарубежных выставок мы достаточно успешно находим заказчиков на эту систему. Например, по итогам февральской выставки в Германии несколько десятков контактов для нас уже завершились контрактами.

Есть интерес за рубежом и к аппаратно-программному комплексу Game-Кеерер, предназначенному для автоматизации зала игровых автоматов в семейных развлекательных центрах. Но особый интерес к этому

предложению проявляется сегодня в России — прирост за первые 8 месяцев текущего года составил 40 процентов относительно того же периода прошлого года.

Значительно увеличился в последнее время и спрос на систему Shelter, позволяющую автоматизировать отели и другие объекты размещения.

### **?** *Ресторан — это не только фронт-офис, но и бэк-офис, в том числе складской учет. В чем особенностях StoreHouse? Насколько востребовано это предложение?*

Большинство наших заказчиков — порядка 80 процентов — покупают StoreHouse как пакетное предложение для учета себестоимости, остатков, для правильной организации закупок, для контроля за персоналом. Сейчас на завершающем этапе находится разработка очередной версии этой системы, которая будет содержать дополнительные возможности для управления запасами сетей.

В целом же общемировые тенденции таковы (мы тоже придем через некоторое время к этому, возможно, даже раньше, чем кажется), что программы, подобные StoreHouse, за границей не очень востребо-



ваны. Причины в следующем: там нет жестких требований проверяющих органов относительно контроля закладок рецептов, поэтому нет необходимости в различных формах отчетности. За рубежом изначально составляется калькуляционная карта для оценки себестоимости, затем вводится в систему результат инвентаризации на какой-то отчетный период, и считается сколько израсходовано продуктов. На выходе получается теоретическая себестоимость, для вычисления которой не требуется специализированное программное обеспечение, подобное нашей системе StoreHouse. При таком подходе убытки, которые возможны за счет пересортицы, просто списываются, и нет необходимости держать высокооплачиваемого специалиста-калькулятора.

Но пока в России по-прежнему актуален тотальный контроль, который возможно осуществить

при помощи StoreHouse, поскольку инструменты, применяемые в этой системе, являются наиболее эффективными средствами управления себестоимостью — они жестко контролируют все процессы: куда что израсходовано и сколько. На момент разработки это был правильный способ контроля, так как сами по себе продукты в ресторанах стоили относительно труда калькулятора дороже. Работа бухгалтера-калькулятора — это постоянная борьба с пересортицей, и StoreHouse прекрасно помогает в этом, так как в программе заложены хитроумные механизмы автоподстановки и тотального контроля всех остатков.

#### ❓ Каковы успехи в реализации ваших технологий за минувший год?

В связи с тем, что цена на плазменные и LCD-панели в последнее время ощутимо снизилась, у рестораторов проснулся большой интерес к визуализированной подаче информации гостям. Прежде всего это касается вторых экранов у кассовых станций и электронных меню-бордов.

За последний год вторые гостевые экраны стали практически стандартными технологиями фастфуда. Кроме классической информации о стоимости блюд с их помощью можно донести до гостей большое количество полезных с точки зрения маркетинга данных. Например, рекламировать дополнительные блюда, причем, поскольку процесс интерактивный, рекламное предложение отталкивается от того, что уже есть в заказе. В момент расчета у гостя есть возможность визуально просмотреть позиции, проверить, нет ли ошибки в заказе. В технологии гостевого экрана мы сделали и следующий шаг: внедрили в программу возможность обратной связи. На тестовом этапе гостям предлагается оценить качество обслуживания, выбрав один из предложенных вариантов

ГОТОВЯЩИЕСЯ		ГОТОВЫЕ ЗАКАЗЫ	
<b>A-08 ГАЛИНА</b> подождите немного	<b>1:25</b>	спасибо, приходите еще!	<b>A-06</b>
<b>A-09 ИЛЬЯ</b> подождите немного	<b>1:03</b>	<b>ДЕНИС</b> спасибо, приходите еще!	<b>A-07</b>
<b>A-10 СЕРГЕЙ</b> подождите немного	<b>0:45</b>		
<b>A-11 ОЛЬГА</b> подождите немного	<b>0:27</b>		

Технология электронной очереди в системе R-Keeper

ответов при помощи сенсорного экрана. Возможно, в дальнейшем круг вопросов расширится, если это будет эффективно с точки зрения получения качественной обратной связи.

Что касается электронных меню-бордов, то сами по себе они не самая свежая новинка для рынка, новость — в другом. Как правило, показ роликов на плазменных экранах надо было программировать отдельно от системы R-Keerer, и это определенным образом сдерживало развитие технологий, затрудняло возможность синхронизации информации. Теперь мы предлагаем управлять информацией на меню-бордах непосредственно из кассовой системы. При этом данный функционал не требует никаких дополнительных затрат от ресторана, решение встроено в наш стандартный продукт. С помощью типового дизайна и при минимальных художественных навыках можно составить достаточно индивидуальное меню, воспользовавшись собственными фотографиями и одним из трех предложенных вариантов оформления. Кроме того, есть несколько дополнительных возможностей выделения конкретных позиций, причем с точки зрения дизайна это можно осуществить разными способами: блюдо может подпрыгивать, переворачиваться, дрожать...

И надо понимать, что когда мы говорим о типовом дизайне, то это означает только то, что блюда в меню будут располагаться в определенном порядке, например, в колонках. Но количество этих колонок, цвет подложки — все вариативно, со множеством дополнительных эффектов. Есть возможность создавать и собственные микроролики, основываясь на трех-четырех предложенных решениях, но меняя фотографии, шрифты, тексты. Для ресторанов, которые готовы увеличить затраты ради собственного дизайнерского

решения, мы дорабатываем решение для меню-бордов с учетом их фирменного стиля.

За последний год очень востребованной оказалась и технология электронной очереди. Например, сеть «Бургер Кинг» активно внедряет ее на своих объектах. Решение популярно, поскольку оно позволяет сократить labor cost, уменьшить количество кассовых станций и сократить время приема заказа. Полагаю, в скором времени везде, где геометрия и размеры зала (при наличии хотя бы шести касс) позволят установить электронную очередь, она будет введена.

**?** *Какие еще технологические новинки сегодня есть в вашем портфеле? Что планируется в перспективе?*

Логическое продолжение темы электронной очереди — проведение заказа через платежный терминал, без участия кассира. Для нас эта технология — свершившийся факт, программа ждет своих первых энтузиастов. Надо отметить, что некоторые сети быстрого обслуживания, с которыми мы сотрудничаем, уже заинтересовались предложением. Их основной посетитель — современный молодой человек, активный пользователь различных мобильных электронных устройств, для которого не составит труда произвести заказ самостоятельно на терминале самообслуживания. Более того, велика вероятность, что при такой технологии средний заказ увеличится ввиду отсутствия прессинга на гостя. Платеж на терминале производится банковской картой, в дальнейшем будут возможны и другие виды электронных платежей. Заказ попадает непосредственно в технологию обработки электронной очереди, гость получает чек, сборщики собирают блюда и выдают ему. Полный отказ в этой цепочке от оператора кассы позволит дополни-

Закуски и салаты		Основные блюда				Десерты
<b>ПРИНЦ ФРИ</b>  МЛ. 50 ДЕТС. 30 Кинг Фри 60 БОЛ. 70	<b>Принц Наггетс Стандартный</b>  115	<b>Двойной Бургер с сыром</b>  185	<b>Двойной Чизбургер</b>  83	<b>Двойной Чизбургер XXL</b>  170	<b>Криспи Чикен</b>  85	<b>Горячий Брауни</b> МЯГКОЕ ПИРОЖНОЕ С ШОКОЛАДОМ ВНУТРИ  65
<b>Карг. Деревен. стэнд</b>  80	<b>Бургер с сыром</b>  125	<b>Лонг Чикен</b>  255	<b>Тендеркрип</b>  130	<b>Биг Принц XXL</b>  175		
<b>Луковые колечки стэнд</b>  90	<b>Салат Цезарь</b>  160	<b>Стейхаус</b>  170	<b>Бургер мини</b>  77	<b>Флэй Принц</b>  92	<b>Гриль чикен барбекю</b>  130	
<b>Салат из курицы</b>  175	<b>Принц салат</b>  135	<b>Барбекю Чикен Рип</b>  120	<b>Гамбургер</b>  33	<b>Наггетс бургер</b>  45	<b>Биг Принц</b>  90	<b>Айс Твист Шоколадная крошка</b> ВКУСНЕЙШИЙ ДЕСЕРТ НА ОСНОВЕ МОРОЖЕНОГО  70

Технология электронных меню-бордов в системе R-Keerer



тельно сократить и станции, и количество кассиров и опять же уменьшит labor cost.

Данная технология для нас, как разработчика, не нова. Во многих кинотеатрах мы оборудовали киоски самообслуживания для продажи билетов и имеем различные технологические решения по оплате заказа через терминал, в том числе и наличными. Однако сегодня запрос бизнеса направлен на терминалы с безналичным расчетом. Тому есть несколько причин. Киоск, который работает только с картами, существенно компактнее, он может быть размещен на стене, а экономия пространства актуальна для точек фастфуда, особенно если речь идет о фудкортах. Кроме того, терминалы с приемом наличных требуют отдельного обслуживания, инкассации, а устройства приема-выдачи наличных денег сложны и технически менее надежны. Помимо этого объективная реальность такова, что сегодня ресторанные сети констатируют: процент транзакций по кредитным картам постоянно растет, особенно в крупных городах.

**❓ Фастфуд действительно бурно развивается в последнее время. Но и концептуальные рестораны не чужды новым технологиям?**

Для концептуальных ресторанов мы разработали новую технологию, являющуюся современной заменой сервис-печати и позволяющую серьезно сэкономить.

В ресторане полного сервиса расходуется большое количество термобумаги, которая уходит на печать сервис-чеков. В итоге получается вполне внушительная цифра затрат. Плюс стоимость самих принтеров, их обслуживание, логистическая составляющая. В результате принтеры для сервис-печати становятся источником неких микропроблем, которые ресторан научился решать, но без которых было бы проще.

Технология электронной сервис-печати, мы пока назвали ее «софт-принтер», предусматривает полный отказ от сервис-принтеров и замену их на мониторы повара. Данная технология существенно проще, чем система KDS (Kitchen Display System) — более интеллектуальная, но требующая определенных усилий для настройки.

В этой технологии существует возможность настроить множество различных экранных форм, что позволяет отобразить необходимую информацию в удобном виде с учетом индивидуальных пожеланий пользователей. Предусмотрено управление заказом, его можно сбросить, вернуть. Технология электронной сервис-печати позволяет оповещать официантов о готовности заказа при помощи пейджера и экрана официанта. Проблему идентификации официантами на кухне «своих» заказов мы решили, на мой взгляд, достаточно остроумно и интересно, но технические подробности пока раскрывать не буду.

С переходом на софт-принтеры можно прогнозировать всплеск интереса к пейджинговым устройствам. Однако в связи с определенными затруднениями, возникающими в последнее время с поставками непосредственно пейджеров, мы обратили внимание



Технология управления гостевым экраном в системе R-Keeper — отличный маркетинговый инструмент для общения с гостями

на то, что современные андроид-телефоны в низком ценовом сегменте по стоимости не намного превышают двустрочные пейджеры, а по своим функциям намного их превосходят: в них наличествуют связь Wi-Fi, цветной яркий дисплей, вибровыводы и звонки.

В этом году компания UCS разработала еще одну технологическую новинку — использование bluetooth-гарнитуры для нашего стандартного iPod-терминала официанта (для него инновация стала актуальной, так как при всех несомненных положительных качествах устройства у него отсутствует вибровызов, а звуковые сигналы уведомления о заказах могут вносить определенный дискомфорт при общении официанта и гостя). Сейчас мы предлагаем решение, когда сообщение официанту и информация о готовности заказа будут передаваться системой официанту в голосовом формате непосредственно через наушник, исключая даже необходимость просмотра сообщения на экране.

**❓ В связи с последними событиями ряд специалистов прогнозируют определенный спад развития ресторанов традиционного формата. При этом также отмечается, что демократичный сегмент в виде пивных заведений будет популярен всегда. Есть ли в вашем портфеле решения для этого формата?**

В свое время нами были автоматизированы несколько интересных концепций пивных ресторанов, в том числе с розливом пива на столах с передачей информации непосредственно в чек без участия официанта, с информированием гостей о сумме, на которую сделаны заказы, об объеме выпитого пива. Если произойдет всплеск интереса к пивному формату, у нас в портфеле есть это предложение, вся документация и, более того, с учетом современных технологий возможность усовершенствовать систему, основываясь на андроид-устройствах. Интерес к сегменту действительно реален, поскольку деликатесов может не быть, а пиво сварят всегда. ☺