

Тогда мы идем К ВАМ...

О доставке — специфике организации этой услуги, особенностях работы с агрегаторами, сложностях и преимуществах собственной службы, возможностях автоматизации рассказывают игроки этого рынка разных весовых категорий.



Ольга РОЖКОВА,
директор службы доставки,
городские лапшичные «Воккер»:

На протяжении всего времени работы сервиса доля доставки в общем товарообороте сети изменялась и под внешним воздействием рынка, и по целому ряду внутренних причин. На сегодняшний день она составляет примерно 15%. К концу года планируем увеличить объем до 30% в денежном эквиваленте.

Служба доставки «Воккер» организована и работает на базе действующих точек. Такая модель позволяет осуществить быстрый запуск сервиса и сократить самую большую статью затрат — расходы на организацию и обеспечение производственной и материально-технической базы.

Обеспечить эффективную работу на высоких скоростях возможно только с помощью современных программных технологий, позволяющих полностью автоматизировать процессы. Кроме того, это поможет сократить часть операционных расходов в дальнейшем, а также обеспечить необходимый контроль на каждом этапе прохождения заказа. Эта статья расходов подразумевает не только разовые инвестиции на этапе открытия, но и постоянные затраты, в том числе на модернизацию.

Не менее серьезных инвестиций требует персонал. От качества работы рядовых сотрудников напрямую зависит успех предприятия. Их необходимо обучать и развивать. У нас есть отдельная программа обучения для курьеров: они изучают меню, знакомятся с технологией приготовления блюд, есть в программе блоки для развития коммуникативных навыков, много времени уделяется работе в команде.

Структура инвестиционного бюджета доставки достаточно универсальна: организационно-управленческий блок, производственные затраты, затраты на организацию автотранспортного хозяйства, IT, тна материалы и упаковку, персонал, рекламу и PR.

С момента запуска сервиса в 2010 году мы на собственном опыте проверили практически все возможные модели работы, и мы очень искушены в этой сфере... А с ноября 2015 года перезапустили сервис, отказавшись от услуг сторонних организаций.

Что касается агрегации как электронной торговой площадки, то мы сотрудничаем с одним из лидеров рынка. Это позволяет привлекать новых гостей. Хотя в последнее время доля привлеченных извне заказов существенно снизилась. Крупные агрегаторы имеют большой онлайн-ресурс, свою сформировавшуюся аудиторию, а с недавнего времени стали активно реализовывать и офлайн-проекты. На мой взгляд, это допустимый формат при условии постоянного контроля. Агрегатор должен генерировать дополнительные продажи, приводить новых гостей, но ни в коем случае не перехватывать прямых покупателей. Все ключевые моменты лучше детально обсудить и прописать в договоре оказания услуг.

В работе через аутсорсинг-партнеров я бы выделила следующие преимущества: быстрый и более дешевый запуск (для новых проектов), гибкость при изменениях на рынке, возможность сосредоточиться на основной деятельности, шанс перенять и применить опыт узкоспециализированного партнера. Основные недостатки: отсутствие контроля внутренних процессов и низкая скорость принятия решений, отсутствие контроля качества услуги, возможности объективно оценить эффективность работы на каждом отдельном этапе и в целом по направлению, разрыв связи между рестораном и гостем.



Галина ПЕТУЕВА,
коммерческий директор компании UCS:

В ресторанной системе R-Keerger задачу автоматизации службы доставки решает программа R-Keerger Delivery. В зависимости от потребностей конкретного заказчика формируется набор программных модулей, позволяющих автоматизировать типовые задачи службы доставки на предприя-

РЫНОК ДОСТАВКИ В РОССИИ

САМЫЕ АКТИВНЫЕ ГОРОДА ПО ДОСТАВКЕ. ТОП-7

ДОЛЯ ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ЗАКАЗОВ

1. МОСКВА	В Москве оформляют на 184% больше заказов, чем в Санкт-Петербурге
2. САНКТ-ПЕТЕРБУРГ	
3. КАЗАНЬ	
4. РОСТОВ-НА-ДОНУ	
5. САМАРА	
6. НИЖНИЙ НОВГОРОД	
7. НОВОСИБИРСК	

СРЕДНИЙ ЧЕК ЗАКАЗА

	МОСКВА	РОССИЯ
январь 2015	1834 р	1483 р
январь 2016	1604 р	1241 р

LADIES FIRST

ГЕНДЕРНОЕ СООТНОШЕНИЕ СРЕДИ ПОСТОЯННЫХ КЛИЕНТОВ
(% от общего числа заказов)

ЖЕНЩИНЫ — **53%**
МУЖЧИНЫ — **47%**

ПОУЖИНАТЬ У ТЕЛЕВИЗОРА

ПИК ЗАКАЗОВ ПРИХОДИТСЯ НА **19.00**

САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ ЧАСЫ — с **18.00** до **20.00**

САМЫЕ ПОПУЛЯРНЫЕ БЛЮДА. ТОП-5

ДОЛЯ ОТ ОБЩЕГО ЧИСЛА ЗАКАЗОВ

1. РОЛЛЫ «ФИЛАДЕЛЬФИЯ»
2. РОЛЛЫ «КАЛИФОРНИЯ»
3. ПИЦЦА С КУРИЦЕЙ И БЕКОНОМ
4. ШАШЛЫК ИЗ СВИНОЙ ШЕЙКИ
5. БУРГЕР КЛАССИЧЕСКИЙ С КОТЛЕТОЙ ИЗ РУБЛЕННОЙ ГОВЯДИНЫ

По данным Delivery Club

тии общественного питания любого формата: централизованный прием и обработку заказов, работу с зонами доставки, применение различных форм оплаты, организацию программы лояльности клиентов, формирование необходимых отчетов. Функциональность R-Keeper Delivery существенно расширяется за счет возможности интеграции с сайтом ресторана, автоматизации обработки интернет-заказов, а также использования приложения «Мобильный экспедитор», которое мы разработали совсем недавно. Оно позволяет экспедиторам в режиме реального времени отслеживать появление новых заказов, брать их в работу, отчитываться о выполнении. Адреса взятых заказов и маршруты доставки отображаются на карте в приложении. Все данные по статусам заказов «Производство/Готов/Отправлен/Выполнен/Архив» синхронизируются с модулем «Диспетчер доставки», контролирующим выполнение заказов, в режиме онлайн.

Среди пользователей системы R-Keeper Delivery есть и предприятия, занимающиеся только доставкой, и отдельные рестораны, предлагающие блюда навынос, и сетевые заведения. Среди наших клиентов есть службы доставки, которые обрабатывают более тысячи заказов ежедневно.



Николай ДАВЫДОВ,
генеральный управляющий
Food Retail Group
(сети ресторанов «Две палочки», «Марчеллис», рестораны Biblioteka, «Большая кухня», «Бахчай» и др.):

У сети «Две палочки» очень большая доля лояльных гостей. Многие гости изъявляли желание заказывать блюда домой. Были десятки звонков в день с вопросом о доставке. Так что новая услуга — это ответ на спрос и зарождающийся на рынке тренд.

Основной принцип доставки от «Двух палочек» — в любом месте обеспечить гостю ощущение, что он находится в ресторане. Мы создали имидж нашей компании за пределами ресторана: используем хорошие и заметные автомобили, качественную и запоминающуюся упаковку, у нас молодые и коммуникабельные курьеры. Что касается внутренних процессов, то было сложно объяснить всем в офисе и ресторане, что проект жизненно важен и в будущем принесет плоды.

Наличие собственной службы доставки не означает отказа от сотрудничества с агрегаторами. Просто мы имеем возможность более тщатель-



NABOO, ТЕХНОЛОГИЯ КОТОРАЯ ГОТОВИТ.



Naboo, интеллектуальное решение до Вашей кухни.

Naboo это интеллектуальное решение для ресторанов с системой обслуживания à la carte банкетного обслуживания, пекарен и кондитерских, столовых и кафе самообслуживания. Наши клиенты выбирают Naboo за простоту использования и постоянный отличный результат приготовления Ваших блюд. Одно из самых сильных преимуществ Naboo это технология Cloud-настоящая сокровищница- которая упрощает работу шефа на кухне. В Облаке Lainox Cloud Вы бесплатно и в любое время найдете всю необходимую информацию, рецепты, меню, обновление программного обеспечения.



NABOO, ЭВОЛЮЦИЯ ЗНАНИЙ.

Naboo[®]
Stressless Kitchen

LAINOX[®]
DEVICE FOR COOKING
Tel. +39 0438 9110
Fax +39 0438 912300
lainox@lainox.it
www.lainox.it

