

Текст и фото: КОМПАНИЯ UCS



ГЛАВНОЕ ДОСТИЖЕНИЕ — ДОВЕРИЕ КЛИЕНТОВ

ПРОФЕССИОНАЛЬНЫЕ СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ, ЭФФЕКТИВНОСТЬ И УДОБСТВО РАБОТЫ С КОТОРЫМИ ПОДТВЕРЖДЕНО НА ПРАКТИКЕ ВЕДУЩИМИ ОПЕРАТОРАМИ РЫНКА HoReCa, КОМПАНИИ UCS ПРИСУТСТВУЮТ НА РЫНКЕ С 1992 ГОДА. ЗА ЭТО ВРЕМЯ НА БАЗЕ ПРОГРАММНЫХ ПРОДУКТОВ КОМПАНИИ АВТОМАТИЗИРОВАНО БОЛЬШОЕ КОЛИЧЕСТВО И НЕБОЛЬШИХ КАФЕ, И КРУПНЫХ МНОГОФУНКЦИОНАЛЬНЫХ КОМПЛЕКСОВ, И ОДИНОЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЙ, И КРУПНЫХ СЕТЕЙ. О ДНЕ СЕГОДНЯШНЕМ И ПЛАНАХ НА БУДУЩЕЕ РАССКАЗАЛ ОСНОВАТЕЛЬ И ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР КОМПАНИИ UCS **ГРИГОРИЙ ГУРЕВИЧ**.



? *Чтобы развиваться дальше, надо периодически подводить итоги, анализировать проделанную работу — чтобы строить планы на будущее. Каковы достижения компании UCS на сегодня?*

Сегодня мы — лидер в России на рынке автоматизации предприятий HoReCa, о чем свидетельствует количество автоматизированных объектов. Соответственно, наше главное достижение — большое количество доверяющих компании UCS клиентов. И развитие компании продолжается.

Сейчас система R-Кеерг установлена уже более чем в тридцати тысячах ресторанов — мы преодолели эту планку в сентябре. Кроме того, на сегодня UCS автоматизировала более двух тысяч объектов в России, СНГ и Европе, относящихся к развлекательно-оздоровительному комплексу: кинотеатры, детские игровые комплексы, фитнес клубы, спортивно-оздоровительные центры. Наша система «Абонемент» — это универсальная система автоматизации SPA, фитнес клубов,

бассейнов, катков, спортивно оздоровительных комплексов. В ней много интересных решений, например, благодаря наличию интерфейса с системой сканирования документов компании Cognitive Technologies данные клиента в программу можно вносить путем сканирования документов клиента (паспорта, прав, свидетельства о рождении, справок и т.д), что значительно снижает процент ошибок при вводе данных и увеличивает скорость и качество обслуживания.

Сейчас активно развивается гостиничная сфера. Этот сектор HoReCa наиболее консервативен при выборе систем автоматизации и традиционно ориентирован на предложения мировых лидеров отрасли. Однако и эти клиенты все больше начинают доверять технологиям UCS, которые не уступают, а по некоторым параметрам и превосходят зарубежные аналоги, и, что немаловажно, позволяют учитывать особенности местного бизнеса. За последние год-два продажи системы Shelter — программного продукта компании UCS, который позволяет автоматизировать объекты размещения, ощутимо изменились в лучшую сторону. Мы предлагаем комплексную автоматизацию гостиниц, решающую многие актуальные задачи: автоматизацию служб бронирования и размещения, управление внутренними ресурсами гостиницы, поддержку единой системы безналичных платежей для гостей и клиентов, автоматизацию текущей деятельности, ведение базы данных гостей, многофакторный анализ деятельности гостиницы, взаимодействие с другими системами.

? *Какие новые технологические решения разработаны компанией за последнее время?*

Мы активно развиваем применение клиентами Hand Held-технологий, различных трендов, например, QR-кодов. В первую очередь, это относится к приложению «Виртуальная карта» в системе R-Кеерг, которое в тестовом режиме уже запущено в нескольких заведениях. Сейчас мы совершенствуем эту технологию и в ближайшее время она будет проинсталлирована в нескольких крупных сетях. Сегодня это приложение актуально для концептуальных ресторанов. «Виртуальная карта» — современная альтернатива обычной пластиковой карте, но с гораздо большими возможностями, чем просто применение персональной скидки. Со своего мобильного устройства (это может быть любой смартфон или планшет, поддерживающий платформу HTML5, с ОС Android, iOS, Windows 8) через интернет браузер или

постоянный link гость входит в приложение, система его идентифицирует по номеру телефона и после этого он может отправлять SMS-сообщения персоналу и просматривать свой профиль. После того, как официант примет заказ, гостю будет доступна вся информация по текущему заказу.

Сегодня в России очень популярны различные фастфуд-концепции. Во-первых, в стране активно действуют международные крупные сети, есть старые отечественные сети, обретшие второе дыхание, появляются новые. Соответственно, на рынке возникла потребность новых технологий в этом сегменте, в связи с появлением более сложных видов обслуживания. И UCS готова предложить новые эффективные продукты для этой отрасли. В фастфудах востребована, в первую очередь, технология второго «интерактивного гостевого экрана», который в зависимости от состава заказа гостя адресно предлагает ему то или иное дополнительное блюдо. Возможно предложение, например, десерта на сумму, соответствующую определенной сдаче по заказу.

Вторая новинка — динамические меню-борды. На большом LCD-экране, расположенном в зоне видимости посетителей, рекламируется блюдо, которое в данный момент является приоритетным с точки зрения маркетинга. Однако это не просто сменяющиеся друг друга ролики, поскольку существует определенный сценарий, который можно варьировать в зависимости от времени суток, месяца, дня недели и даже от погоды.

Третья важная технологическая новинка — технология «электронная очередь». Она позволяет гостю не ждать в зоне кассы, а отслеживать на специальном дисплее состояние своего заказа и забирать его по готовности.

❓ *Ваша компания не привыкла останавливаться на достигнутом. Какие новинки выйдут на рынок в ближайшее время?*

Следующим этапом станет возможность для гостя самому с помощью собственного телефона сделать заказ в электронную очередь, который будет отправлен оператору, оплатить его с помощью кредитной карты или каких-либо баллов, или же отправить заказ на кассу с тем, чтобы в дальнейшем оплатить его наличными. То есть посетитель не тратит время возле кассы, а кассир сразу получает сформированный заказ. Все технические моменты уже проработаны и мы готовы предоставить эту технологию клиентам.

Также нами разработана технология «диалогового приема заказа». Ее смысл заключается в том, что гость не сразу объясняет, как ему приготовить то или иное блюдо (сейчас в фастфуде распространена возможность варьировать компоненты блюд, есть варианты их приготовления, зачастую требуется уточнить размер порции и т.д.). Очень часто в ресторане быстрого питания кассир при приеме заказа перебивает гостя, прося уточнений. Это приводит к тому, что посетитель может сбиться и забыть заказать то, что хотел. В лучшем случае он просто задержит очередь, начиная восстанавливать желаемый список блюд, а в худшем — просто закажет меньше, чем рассчитывал. Есть технология, которая позволяет гостю выговориться до конца, а затем уже уточняются определенные позиции. При этом система показывает кассиру, где именно надо произвести уточнение и не дает закрыть заказ, пока оно не будет сделано. Это реально работающая технология, уже применяемая на тех предприятиях, которые задумались о потерях из-за «некачественного» диалога с гостем при заказе.

❓ *Ваша компания давно и продуктивно работает и за рубежом. Как сейчас развивается это направление деятельности?*

Европа, наконец, оживает после кризиса. Заметно, хотя и не стремительно, улучшается ситуация в сфере HoReCa в Восточной Европе, в этом году обозначился определенный рост, открываются новые заведения. Мы активно работаем в Чехии, Венгрии, Болгарии.

Наши системы выбирают и мировые лидеры сетей фастфуда, и местные локальные партнеры. Например, в Болгарии международная сеть KFC полностью автоматизирована компанией UCS. В целом, сегодня для Европы не характерен такой бум фастфуда, который является тенденцией для России. Но при этом открываются концептуальные рестораны, которые, как показывает этот год, все чаще выбирают наши технологии.

Компания UCS — очевидный лидер на рынке автоматизации предприятий HoReCa в Латвии, Литве, Украине, Казахстане. В последней из перечисленных стран сейчас вообще очень вырос ресторанный рынок, и он продолжает быть на подъеме. Это показал 2012 год и в 2013 году рост продолжается. В этом году мы открыли представительство в Туркмении. Ресторанный бизнес там не очень развит, но уже сформировался запрос определенной категории населения на рестораны, и есть платежеспособный спрос. Причем интерес существует не к заведениям советского или даже среднеазиатского формата, а к ресторанам в европейском понимании или, если все же к азиатским, то современного типа. В Туркмении достаточно сложный ресторанный рынок, однако у нашей компании есть опыт успешной работы в Узбекистане, где также существует своя специфика сотрудничества.

❓ *Ежегодная выставка ПИР традиционно дает возможность продемонстрировать свои достижения и опробовать новые проекты.*

Для ПИРа-2013 мы совместно с компанией EntenS Group подготовили ряд семинаров по анализу деятельности ресторанов. Система R-Keerreg дает настолько много данных, что зачастую не все рестораторы в состоянии воспользоваться полным объемом информации. Аналитики EntenS Group прекрасно освоили наш инструментарий для того, чтобы выявлять данные, необходимые для оздоровления или улучшения ситуации в ресторане.

Для нас этот проект в определенном смысле тестовый. Мы проанализируем востребованность такого вида обучения и, возможно, в дальнейшем организуем постоянно действующие семинары и мастер-классы. ☺

1–3 октября вниманию посетителей стенда R-Keerreg на выставке ПИР-2013 (3F20, 15 зал) представлена насыщенная деловая программа, организованная в партнерстве с компанией EntenS Group. Презентационные мини-тренинги для рестораторов по практическому использованию аналитических инструментов системы R-Keerreg для повышения эффективности ресторана проведут профессиональные эксперты: тренер и бизнес-консультант Алексей Просандеев, управляющий партнер EntenS Group, и ресторатор и антикризисный управляющий Магомед Костоев, руководитель ключевых проектов EntenS Group.