

## РОЗРОБКА CRM-СИСТЕМИ ЗАКЛАДУ ГРОМАДСЬКОГО ХАРЧУВАННЯ (КАФЕ)

Вінницький національний технічний університет

### *Анотація*

*Розглянуто найпоширеніші CRM-системи, їх призначення, плюси та мінуси. Наведено основні проблеми даних систем та варіанти вирішення або мінімізації негативного ефекту від них.*

**Ключові слова:** CRM-система, розробка, впровадження.

### *Abstract*

*The most common CRM systems, their purpose, pros and cons are considered. The main problems of these systems and the options for solving or minimizing the negative effect of them are given.*

**Keywords:** CRM-system, development, implementation.

### Вступ

Затишні кафе і ресторани, невеликі паби вимагають чіткої організації роботи, дотримання цілісної єдиної системи функціонування закладу. Створення приємної атмосфери і різноманітного меню - це лише частина успіху. Найважливішим вимогою є автоматизація процесу, коли з використанням спеціалізованого програмного забезпечення можна домогтися підвищення ефективності та якості обслуговування відвідувачів, оптимізувати витрати, підвищити точність проведення всіх розрахункових операцій та багато іншого. Роль CRM-системи досить висока в будь-якому виді бізнесу, але найбільше значення впровадження та експлуатації систем автоматизації, традиційно приділяється закладам громадського харчування, таким як кафе, бари, ресторани.

### Результат досліджень

"CRM (Customer Relationship Management) - це спеціально розроблений набір програмних функцій і операцій, що дозволяють підвищити ефективність ведення бізнесу, більш якісно надавати послуги і задовольняти запити клієнтів" [1]. Насправді, CRM-системою можна вважати будь-який варіант контролю і обліку, який допоможе поліпшити взаємодію з клієнтами. Навіть якщо ви ведете історію дзвінків і контактів на папері або в Excel - це можна вважати CRM-системою в тому випадку, якщо розроблена схема обліку і контролю працює і дозволяє контролювати всі варіанти взаємодії з клієнтами [2].

Програмне забезпечення управлінської спрямованості постійно розвивається, на ринку з'являються нові цікаві пропозиції. Більшість CRM-систем надається на платній основі і бажання вкласти гроші в щось корисне цілком зрозуміло. Найбільш популярними CRM-рішеннями є "R-Keeper", "iikoRMS", "WireCRM".

Програма R-Кеєрег v7 призначена для автоматизації підприємств громадського харчування - від маленьких кафе, барів з однієї касової станцією до великих ресторанів і мереж підприємств швидкого харчування.

Переваги системи R-Кеєрег:

1. Велика кількість впроваджень, що має означати стабільність роботи системи і якість продукту.;
2. Широке поширення системи R-Кеєрег дає ринку вже підготовлених офіціантів і касирів.

Недоліки даної системи:

1. Низька якість технічної підтримки через нездатність інтеграторів охопити велику кількість клієнтів одночасно;
2. Низький рівень захисту від піратства;

"Рішення "iikoRMS" унікальний і сучасний інструмент для автоматизації ресторанів. "iikoRMS" автоматизує всі процеси, від інвентаризації до автоматизації роботи бухгалтера-калькулятора, адміністратора, бармена-касира і офіціантів" [3].

Переваги системи iiko:

1. широкий і оточений функціонал,
2. простота у використанні,
3. можливість масштабування, активний розвиток

Основним недоліком даної системи в порівнянні з "R\_KEEPER", це необхідність додаткових витрат на придбання модулів, що не входять в вартість системи (екран покупця, меню-борд).

WireCRM – це CRM-платформа з обширною функціональністю для автоматизації ряду процесів малого бізнесу. Система досить дешева для свого сегмента ринку і пропонує пробний період протягом місяця. Функціонально. особливістю даної системи є магазин додатків, який можна знайти на сайті розробників.

Основні мінуси даної системи:

1. Поки немає обчислюваних полів;
2. Немає створення автодокументів Microsoft Excel на основі даних з CRM;
3. Бракує специфікацій імпорту або шаблонів імпорту;
4. Немає мобільної версії.

### Висновки

Проаналізувавши вище вказані системи можна зробити декілька висновків.

По перше, головною проблемою більшості CRM-систем є наявність великої кількості різних модулів, що можуть виконувати будь-які завдання по управлінню малим та великим бізнесом, через що підтримка даних продуктів на досить низькому рівні. Бажання охопити чим більший ринок послуг призвело до зменшення якості цих послуг, що є неприпустимим, адже по закінченню підписки або пробного терміну більшість користувачів будуть шукати інші, більш надійні рішення.

Для вирішення даної потреби потрібно обрати лише одну сферу в якій буде працювати CRM-система. В нашому випадку обрано сферу діяльності кафе. Це обмеження дасть можливість розробки якісної системи.

По друге, для розгортання більшості систем потрібно використовувати різні технічні засоби, такі як рос-термінали і екрани покупців, без яких покупка даних системи буде втрачати сенс, що робить даний процес досить важким, а в деяких випадках неможливим без допомоги спеціалістів. Разом з цим ціна впровадження також різко зростає. А поломка якогось з елементів призведе до невиправданих додаткових витрат.

Для вирішення цієї проблеми потрібно розробити таку систему, що зможе виконувати всі свої функції без додаткових технічних засобів, а при потребі лише покращити свою продуктивність даними засобами.

### СПИСОК ВИКОРИСТАНОЇ ЛІТЕРАТУРИ

1. WireCRM [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://wirecrm.com/crm/crm-dlya-kafe>.
2. Кинзябулатов Рамиль CRM. Подробно и по делу : Редакция 1 / Рамиль Кинзябулатов. — [б. м.] : Издательские решения, 2018. — 248 с. — ISBN 978-54483-3293-7
3. R-Кеерер [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.rkeeperua.com/r-keeper/>
4. РЕШЕНИЯ ПКО [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <http://www.aria-complex.ru/resheniya-iiko/>.
5. Выставление счетов [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://wirecrm.com/marketplace/vystavlenie-schetov>.
6. Гринберг П. CRM со скоростью света: привлечение и удержание клиентов в реальном вре- мени через Интернет. – Пер. с англ. – СПб: Символ-Плюс, 2006. – 528 с., ил.

*Яворовенко Євгеній Вікторович – студент групи KIB-16б, факультет комп'ютерних систем і автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця. e-mail: [yavorovenko.dev@gmail.com](mailto:yavorovenko.dev@gmail.com)*

*Науковий керівник: Никитенко Олена Дмитрівна - к.т.н., доцент кафедри комп'ютерних систем управління, Факультет комп'ютерних систем і автоматизації, Вінницький національний технічний університет, м. Вінниця. e-mail: [lana260784@gmail.com](mailto:lana260784@gmail.com)*