

Євгеній Яворовенко, магістр, Олена Никитенко к.т.н., доц.
АНАЛІЗ ІСНУЮЧИХ CRM-СИСТЕМ ЗАКЛАДІВ ГРОМАДСЬКОГО
ХАРЧУВАННЯ

В наш час сфера обслуговування клієнтів стрімко розвивається. В магазинах та закладах громадського харчування впроваджують каси самообслуговування, а в тих закладах, де клієнтів обслуговують працівники, впроваджують CRM-системи для максимального пришвидшення часу обслуговування одного клієнта. Впровадження такої системи дозволяє зменшити вірогідність людської помилки при обслуговуванні, отже ця задача є досить **актуальною** в сфері обслуговування клієнтів.

Постановка задачі. CRM для кафе - це система автоматизації взаємодії з клієнтами та персоналом кафе, побудована на основі спеціалізованого програмного забезпечення. Тому необхідним завданням є вибудовування правильних, взаємовигідних відносин між закладом і його відвідувачами, використовуючи для цього CRM-систему.

Аналіз існуючих аналогів. 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. Програма R-Keeper v7 призначена для автоматизації підприємств громадського харчування. "iikoRMS" автоматизує всі процеси, від інвентаризації до автоматизації роботи бухгалтера-калькулятора, адміністратора, бармена-касира і офіціантів. Система Megaplan пропонує зручний сервіс для ведення процесів, завдань і роботи з клієнтами [1]. Всі ці системи мають схожий функціонал, а також переваги та недоліки.

Проектування CRM-системи. Середовищем розробки було обрано платформа Oracle APEX, оскільки вона надає доступ до конструктора, який є досить простим для початкового освоєння але для повного вивчення потребує багато практики [2]. Також дана платформа забирає з розробника відповідальність за сервер на якому буде працювати веб-додаток та база даних.

Метою розробки даної CRM-системи є створення простої системи, що буде автоматизувати рутинні справи персоналу, дасть керівнику можливість переглядати звітність по роботі персоналу та ефективності підприємства, а клієнтам дасть можливість переглянути меню, написати відгук, чи зв'язатись з керівництвом. Тому система повинна складатись з наступних модулів: модуль для адміністрування системи, модуль, призначений для клієнтів закладу, та модуль для працівників.

Розробка CRM-системи закладу громадського харчування. Оскільки середовищем розробки обрано Oracle APEX то потрібно вказати, що весь бекенд системи працює на основі PL/SQL. Дана мова хоч і є старою але в поєднанні з даною платформою надає можливість для реалізацію будь-яких потреб.

Розглянемо сторінку оформлення замовлення, оскільки вона є найбільш комплексною. Для оформлення замовлення працівник повинен перейти на відповідну сторінку та заповнити потрібні поля, а саме: обрати клієнта (не обов'язково); обрати позицію меню після чого автоматично зміниться ціна; скорегувати ціну (не обов'язково); натиснути кнопку "Додати" (рис. 1).

Змінити	Клієнт	Позиція	Ціна
	Яворовенко	Латте	25

Рис. 1 – Сторінка оформлення замовлення

Для редагування замовлення потрібно натиснути на іконку олівця у відповідному рядку, після чого відкриється форма редагування в якій можна буде змінити ціну та позицію з меню або видалити дане замовлення.

Висновки. Результатом розробки є готова для використання CRM-система закладу громадського харчування, яка автоматизує основні аспекти адміністрування та полегшує роботу персоналу.

Література

1. Справочный центр Мегaplana [Електронний ресурс] – Режим доступу до ресурсу: <https://help.megaplan.ru>;
2. Riaz Ahmed Business Intelligence in Oracle APEX: Transition of BI from IT to End Users / A. Riaz.