

Управление информационно-технологическими проектами
Домашнее задание №1
ФИО: Оганнисян Григор Амбарумович
Группа: ИКБО-15-22

1 Название и сфера деятельности организации

Я — владелец сети кофеен «Ритм и Бобы». Наша компания работает в сфере общественного питания и гостеприимства, специализируясь на обжарке и продаже кофейных напитков премиум-класса, авторских десертов и легких завтраков. Помимо розничных продаж в залах, мы развиваем направление B2B-поставок зерна собственных профилей обжарки для офисов и небольших ресторанов.

2 История развития, достижения и проблемы

Компания начала работу в 2021 году с одного небольшого кофейного бара у метро в Москве. Первые полгода мы удерживались на плаву за счёт высокого качества напитков и дружелюбного сервиса, а также благодаря гибкому меню, адаптирующемуся под сезон и предпочтения гостей. В 2022 году мы открыли вторую точку возле делового центра и запустили собственную микроростерию: заключили прямые контракты с поставщиками из Бразилии, Эфиопии и Колумбии, что позволило контролировать качество и снизить себестоимость на 8–12%. В 2023 году мы вышли на безубыточность сети, запустили учебные сессии для бариста и корпоративные каппинги. Среди достижений — победа в городском конкурсе «Лучшая кофе-точка района» и средняя оценка гостей 4.7/5 в картах и агрегаторах. При этом мы столкнулись с рядом проблем: хаотичная система закупок и планирования смен приводила к перезаказу молока и сиропов, а отсутствие централизованной CRM затрудняло персонализированные акции. Сезонные колебания спроса,

зависящие от погодных условий и офисной занятости, усложняли прогнозирование.

3 Стратегические, долгосрочные цели

На горизонте 3–5 лет — консолидация текущих активов и расширение до 7–9 точек внутри МКАД, увеличение доли выручки от B2B-поставок до 20% и выход на собственное производство десертов. Мы планируем развивать бренд сообщества любителей кофе через мероприятия, дегустации и образовательные курсы, а также повысить операционную эффективность за счёт автоматизации закупок, логистики и управленческого учёта.

4 Организационная структура, масштаб, численность

Сейчас в сети 3 точки: у метро «Белорусская», на территории бизнес-квартала и в жилом районе рядом с парком. Штат — 38 человек: управляющий сетью (я), операционный менеджер, руководитель ростерии, 3 управляющих точками, 22 бариста, 4 кухонных сотрудника, специалист по маркетингу/соцсетям, бухгалтер на аутсорсе, курьеры (через партнёра). Оргструктура линейно-функциональная: управляющие точками подчиняются операционному менеджеру, ростерия — напрямую мне, маркетинг — мне, бухгалтерия — на договоре.

5 Территория и объекты

Общая площадь всех помещений — около 350 м²: каждая кофейня занимает от 90 до 130 м², ростерия — 40 м² на отдельной площадке. Все точки расположены в Москве в пешей доступности от метро или транспортных узлов. Производственные зоны оборудованы под требования пожарной безопасности и СанПиН, есть складские помещения и небольшие подсобки для подготовки десертов.

6 Бизнес-причина возникновения проекта

Мы видим, что рост сети упирается в ограниченную управляемость: закупки делаются вручную, запасы по позициям расходятся с планом, персонализация предложений отсутствует. Из-за этого мы теряем маржу на излишках и недопродажах, а также недополучаем выручку от лояльной аудитории. Чтобы масштабировать сеть до 7–9 точек без потери качества, нужна связанная ИТ-система, которая объединит продажи, лояльность, закупки и склад в единую управляемую модель.

7 Общее описание целей проекта

Создать модульную ИТ-платформу «RB.Connect» для сети кофеен, которая:

- повышает повторные продажи за счёт персонализации и удобного мобильного приложения;
- оптимизирует закупки и запасы с помощью прогнозов спроса;
- даёт прозрачную аналитику по точкам и сменам;
- сокращает операционные издержки и время на рутину.

8 Задачи, которые должен решать проект

- Разработать мобильное приложение (iOS/Android) и веб-личный кабинет с программой лояльности, накопительными баллами, персональными предложениями и предзаказом с самовывозом.
- Внедрить CRM и CDP-ядро для сегментации гостей и триггерных коммуникаций (push, e-mail, мессенджеры).
- Реализовать модуль управления закупками и запасами: учёт прихода/расхода, точки заказа, минимальные остатки, списания.
- Подключить модуль прогнозирования спроса на базе исторических продаж, погоды и локальных событий (через интеграции).

- Ввести POS-интеграции и единый каталог продуктов для всех точек, синхронизируемый с приложением и сайтом.
- Настроить управленческую отчётность: P&L по точкам, ABC/XYZ анализ меню, контроль эффективности персонала и смен.
- Обеспечить роль-базовую модель доступа и журналирование действий персонала.

9 Краткая характеристика модернизируемых бизнес-процессов

- **Закупки и склад:** переход от ручных таблиц к системе с карточками ингредиентов, нормативами расхода и автоматическими оповещениями о достижении точки заказа. Формирование заявок поставщикам на основе прогноза и минимальных остатков.
- **Продажи и лояльность:** централизованная CRM с профилями гостей, историей чеков и предпочтений, купонами/бонусами, реферальной программой, подписками на зерно. Предзаказ через приложение с выбором времени и точки.
- **Аналитика:** единый дашборд с KPI по точкам (средний чек, повторные продажи, маржинальность), ABC/XYZ, сравнение план/факт.
- **HR и смены:** расписание, закрытие смен, контроль чек-листов открытия/закрытия, электронные инструкции.

10 Целевая аудитория

- **Гости:** городские профессионалы 18–45 лет, студенты и жители ближайших районов; ожидают быстро, удобно и с кэшбэком.
- **Корпоративные клиенты:** офисы в радиусе 1–2 км, желающие регулярные поставки зерна/напитков на мероприятия.

- **Внутренние пользователи:** управляющие точек, бариста, операционный менеджер, руководство, бухгалтерия.

11 Требования, ограничения, допущения

Функциональные требования:

- предзаказ и оплата в приложении;
- программа лояльности;
- персональные предложения;
- учёт закупок и остатков;
- интеграция с POS;
- отчётность; роль-базовый доступ.

Нефункциональные требования:

- отказоустойчивость 99.5%+;
- время отклика API ≤ 300 мс для 95-го перцентиля;
- масштабирование под пиковые нагрузки утренних часов;
- соответствие 152-ФЗ и защита персональных данных;
- шифрование в покое и при передаче.

Ограничения:

- бюджет первой очереди — до 3,5 млн Р;
- сроки MVP — 4 месяца;
- совместимость с текущими POS-терминалами.

Допущения:

- доступность корректных исторических данных продаж;
- готовность персонала к обучению;
- базовая интеграция поставщиков через EDI или выгрузки.

12 Текущий уровень автоматизации

- Сейчас используются розничные POS-терминалы с разрозненными базами товаров на каждой точке;
- учёт закупок и остатков ведётся в электронных таблицах;
- CRM отсутствует, сбор контактов ведётся вручную через анкеты;
- аналитика ограничивается еженедельными выгрузками из касс.

В ИТ-инфраструктуре — два облачных VPS: один под сайт-визитку на CMS, второй — под внутренние файлы. Канал связи в точках — коммерческий интернет с резервом через мобильного оператора

13 Ожидаемые выгоды и риски

Ожидаемый эффект от внедрения «RB.Connect»:

- снижение списаний на 15–20% за счёт нормирования и прогнозирования;
- рост доли повторных покупок на 7–10 п.п. через персонализацию и предзаказ;
- сокращение времени закрытия смен и подготовки отчётности;
- прозрачность P&L по каждой точке и повышение управляемости сети при масштабировании.