

1. История

Я — владелец и генеральный директор кофейни "На бегу", сети уютных, быстрых и технологичных кофеен, ориентированных на современных людей, которые ценят время, качество и удобство.

Сфера деятельности: Розничная торговля напитками и лёгкими закусками (кофе, чай, смузи, тосты, десерты). Также — технологическая интеграция в сфере F&B (food & beverage).

В 2018 году я открыл первую кофейню "На бегу" в бизнес-центре на Ленинском проспекте в Москве. Идея была проста: создать место, где можно быстро купить качественный кофе без очередей, с минимальным временем ожидания. Уже через год, благодаря оптимизации внутренних процессов, а также разработки качественного приложения – среднее ожидание заказа стало 20 секунд (мы считаем от момента, когда человек уже зашёл непосредственно в кофейню, заказ он делает заранее и это не считается ожиданием). Благодаря этому мы смогли увеличить нашу прибыль на 200% в течении пары месяцев.

Оптимизируя работу мы столкнулись со следующими проблемами:

- Высокая нагрузка на персонал во время пиковых часов
- Сложности с прогнозированием спроса и управлением запасами

Наши цели: создание своей единой экосистемы по покупке кофе в Москве и регионах. Предполагается расширение обычных кофеин и постройка «зон отдыха», где люди смогут отвлечься от постоянного бега с одной точки на другую и просто отдохнуть, выпить кофе, послушать музыку и полюбоваться на природу.

Текущая наша структура:

- Общее количество сотрудников: 120 человек
- Структура:

- Генеральный директор (я)
- Директор по развитию (отвечает за новые точки)
- Директор по операциям (логистика, закупки, стандарты качества)
- Директор по маркетингу и IT (цифровые каналы, приложение, реклама)
- 5 менеджеров по точкам (по одной на каждую кофейню)
- Бариста, администраторы, курьеры (на 10–15 человек в каждой точке)
- Масштаб: 5 кофеен, средняя площадь — 30–40 м², включая зону самообслуживания, терминалы для заказов и кухню.

Кофейни мы стараемся размещать на выходе из крупных ЖК, где каждый день: днём и вечером, люди заходят за кофе. Так же есть 1 (самая первая) кофейня, которая размещена в БЦ. В этом БЦ я ранее сам работал, поэтому эта точка можно сказать, что моя «память» о том времени. Общая площадь всех помещений около 200 м².

2. Идея

В последнее время стало очевидно: наша основная проблема — недостаточная интеграция цифровых сервисов с реальными процессами. Люди хотят заказывать кофе, не выходя из офиса, получать его в назначенное время и получать персональные предложения. Но текущее приложение работает нестабильно, нет системы лояльности, и данные о клиентах не используются эффективно.

Именно поэтому у меня возникла идея: разработать полноценную цифровую экосистему "На бегу" — это будет не просто приложение, а интеллектуальная платформа управления клиентским опытом и внутренними процессами.

1. Бизнес-причина возникновения проекта

Основная причина — рост конкуренции и изменение поведения потребителей. Современные клиенты ожидают:

- Быстрый заказ и доставку
- Персонализированные предложения
- Возможность накапливать бонусы и получать скидки
- Прозрачность: видеть статус заказа, историю покупок, предпочтения

2. Общее описание целей

Цель проекта — создать единый цифровой центр для всех клиентов и сотрудников кофеен "На бегу", который позволит:

- Увеличить долю онлайн-заказов до 70%
- Снизить время ожидания заказа на 50%
- Увеличить повторные покупки за счёт персонализации
- Автоматизировать управление запасами и рабочими графиками
- Повысить удовлетворённость клиентов и сотрудников

3. Задачи, которые должен решать проект

- Разработка мобильного приложения с возможностью заказа, оплаты, получения бонусов и отслеживания заказа
- Внедрение системы лояльности с индивидуальными предложениями на основе поведения клиента
- Создание единой CRM-платформы для хранения данных клиентов и аналитики
- Интеграция с POS-системами всех кофеен для синхронизации данных
- Автоматизация логистики и расписаний сотрудников

4. Краткая характеристика модернизируемых бизнес-процессов

- Процесс заказа: переход от «через кассу» к «онлайн-заказ + самовывоз/доставка»
- Управление клиентской базой: сбор и анализ данных для персонализации
- Работа персонала: планирование графиков, контроль производительности, обучение через платформу
- Маркетинг: автоматическая рассылка акций, тестирование кампаний

5. Целевая аудитория (на кого направлены изменения)

- Клиенты:
 - Офисные работники (25–45 лет)
 - Студенты и молодые специалисты
 - Люди, предпочитающие быстрое обслуживание и цифровые сервисы
- Сотрудники:

- Бариста и администраторы (уменьшение рутинных задач)
- Менеджеры точек (простой доступ к данным)
- Центральный офис (аналитика, стратегия)

6. Требования, ограничения, допущения

Требования:

- Приложение должно работать на iOS и Android
- Поддержка оплаты банковскими картами, электронными кошельками (СБП, Apple Pay, Google Pay)
- Интеграция с существующими POS-системами (в настоящее время используется "Ико", "R-keeper")
- Защита персональных данных (соответствие ФЗ-149)

Ограничения:

- Бюджет проекта — до 10 млн рублей
- Срок реализации — 12 месяцев
- Необходимость минимизации влияния на работу кофеен во время внедрения

Допущения:

- Клиенты будут активно использовать приложение (минимум 30% пользователей)
- Сотрудники быстро освоят новую систему (проведение обучения)

7. Текущий уровень автоматизации

- Используемое программное обеспечение:
 - POS-система "Iiko" (на всех точках)
 - Excel и Google Sheets для анализа продаж и запасов
 - Устаревшее мобильное приложение (разработано в 2020 году, не обновляется)
- ИТ-инфраструктура:
 - Локальные серверы в каждом офисе (для POS)
 - Облачное хранилище (Google Drive) для документов
 - Отсутствие единой базы данных клиентов
 - Нет системы мониторинга и аналитики в реальном времени