

Bartender

Poslovni plan

Sadržaj

Vizija i misija	1
Vizija	1
Misija	1
Izazovi	1
Rješenje	1
Prilika na tržištu	3
Vrijednost za korisnike	3
SWOT Analiza	3
Snage.....	3
Inovativnost i agilnost.....	3
Fokus na nišu i lokalno tržište	4
Niži troškovi poslovanja.....	4
Osobni pristup korisnicima.....	4
Slabosti.....	4
Ograničeni resursi i financije	4
Niska prepoznatljivost brenda	4
Ograničena funkcionalnost proizvoda u startu.....	4
Operativno iskustvo i procesi.....	4
Prilike.....	5
Digitalna transformacija poslovanja u Hrvatskoj	5
Manjak lokalizirane konkurencije	5
Potpora države i EU za startupove i digitalizaciju	5
Skaliranje i globalno tržište	5
Prijetnje	5
Konkurencija velikih globalnih igrača	5
Ekonomska situacija i budžeti klijenata	5
Sigurnosni i pravni rizici	6
Poslovni model	6
Konkurencija.....	6
Istraživanje tržišta	7
Ciljna skupina	7
Financijski plan.....	7
Tim	8
Zaključak.....	9
Dodaci.....	9

Vizija i misija

Vizija

Postati vodeći pružatelj QR rješenja za interakciju s gostima u ugostiteljskoj industriji u Hrvatskoj i šire.

Misija

Omogućiti jednostavno i elegantno rješenje za komunikaciju unutar ugostiteljskih objekata putem QR tehnologije – uz rast zadovoljstva i učinkovitosti.

Izazovi

U brzoj i dinamičnoj industriji ugostiteljstva, poduzetnici se suočavaju sa stalnim izazovima oko učinkovitosti usluge, nedostatka osoblja i nesporezumima. Čekanje, odgođene narudžbe i ograničen uvid u aktivnosti po stolovima smanjuju zadovoljstvo gostiju i ukupni prihod objekta.

Iz perspektive naših korisnika – vlasnika ugostiteljskih objekata – nedostatak modernih i jednostavnih rješenja stvara svakodnevne prepreke. Primjerice, restoran srednje veličine u Zagrebu tijekom večernjih špica teško uslužuje sve goste. Osoblje ne stíže obraditi sve narudžbe, gosti mašu konobarima, a narudžbe se gube u komunikaciji. Posljedica su slabija rotacija stolova, niže napojnice i loše recenzije. Dodatna poteškoća je i jezična barijera; odnosno nedostatak jelovnika na više jezika te strana radna snaga i strani gosti.

Prema Statista portalu, hrvatska ugostiteljska industrija predviđa rast prihoda na 1,34 milijarde USD do kraja 2025. godine¹, uz sve veći naglasak na digitalizaciju. Ugostitelji sve češće uvode tehnologije samoposluživanja radi rasterećenja osoblja i usklađivanja s modernim očekivanjima gostiju.

Rješenje

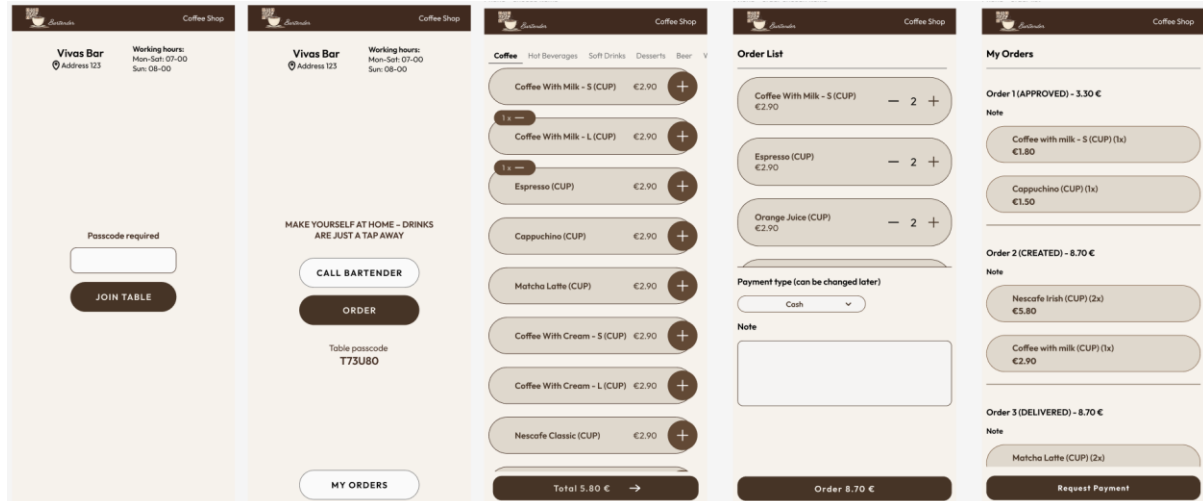
Naša platforma je centralizirana web aplikacija prilagođena ugostiteljskim objektima. Svaki stol dobiva jedinstveni QR kod koji, kada se skenira, otvara sučelje s opcijama:

- Pregled hrane i pića (višejezični izbornik)
- Pozivanje osoblja
- Slanje narudžbe direktno s mobitela
- Zahtjev za računom uz izbor načina plaćanja (gotovina/kartica)

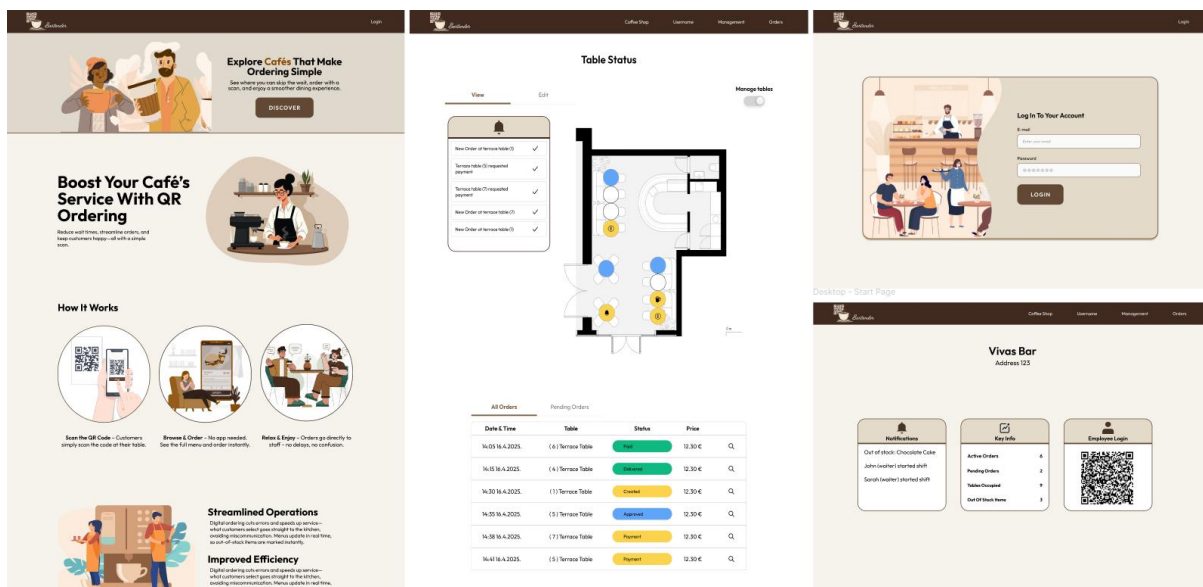
¹ <https://www.statista.com/forecasts/390411/restaurants-and-mobile-food-service-activities-revenue-in-croatia>

Za osoblje nudimo glavnu ploču s:

- Pregledom i upravljanjem stanja narudžbi po stolovima u stvarnom vremenu
- Sustavom obavijesti za osoblje
- Analitikom korištenja stolova, najpopularnijih artikala i udarnih sati i dr.



Slika 1: Upravljanje narudžbama putem QR koda



Slika 2: Landing page (lijevo), glavno sučelje za trenutno stanje objekta (sredina), login i start stranice (desno)

Prilika na tržištu

Hrvatska ugostiteljska industrija bilježi stalan rast i očekuje se da će dosegnuti 6,3 milijarde eura do 2028. godine. Nakon pandemije, preko 60% restorana u Europi uvelo je QR menije², no većina i dalje ne omogućuje gostima interakciju – poput slanja narudžbi ili poziva osoblju.

Globalni konkurenti poput Menu Tiger i Mr Yum fokusirani su na online narudžbe i plaćanja, uz integracije i provizije. Takva rješenja često zanemaruju potrebe lokalnih, malih i srednjih objekata.

Naša platforma popunjava ovu prazninu kroz lokalizaciju, fokus na jednostavno korisničko iskustvo te laku implementaciju bez tehničkih prepreka.

Vrijednost za korisnike

Naše rješenje donosi značajne prednosti za osoblje ugostiteljskih objekata. Omogućujemo smanjenje opterećenja osoblja bez gubitka osobnog kontakta s gostima, čime se povećava učinkovitost i broj posluženih stolova. Brža rotacija gostiju i veća razina zadovoljstva doprinosi ukupnoj profitabilnosti, dok uvid u analitiku u stvarnom vremenu omogućuje bolju organizaciju rada i praćenje ključnih pokazatelja poslovanja.

Svim korisnicima nudimo besplatnu probu u trajanju od 14 dana za sve funkcionalnosti bez potrebe za unosom kartičnih podataka. Na zahtjev omogućujemo i ispis prilagođenih QR kodova za stolove. Za ugostiteljske lance, nudimo mogućnost razvoja dodatnih funkcionalnosti po narudžbi, čime sustav može rasti zajedno s poslovanjem korisnika.

Gosti imaju pristup aplikaciji putem preglednika – sve značajke dostupne su nakon skeniranja QR koda. Jelovnik je jasan, pregledan i uvijek ažuran, a korisničko iskustvo optimizirano je za brzinu i jednostavnost. Mogu bez čekanja pozvati osoblje, napraviti narudžbu ili zatražiti račun, čime se smanjuju nepotrebna čekanja i broj uzastopnih interakcija i poziva osoblja. Van objekta, moguće je pregledati obližnje objekte koji koriste našu uslugu te pregledati koliko je stolova slobodno prije dolaska u iste.

SWOT Analiza

Snage

Inovativnost i agilnost

Mali tim može brzo iterirati na proizvodu i prilagoditi se povratnim informacijama korisnika. Nove značajke ili ispravke mogu biti implementirane u danima umjesto mjesecima, što omogućuje bolji odgovor na potrebe korisnika i brže usavršavanje usluge.

² <https://www.verifiedmarketresearch.com/product/croatia-hospitality-market/>

Fokus na lokalne ugostitelje

Razumijevanje specifičnih potreba hrvatskog tržišta (zakoni, jezik, poslovna kultura, trendovi) rezultira prilagođenim rješenjem koje strani konkurenti nemaju. Lokalni korisnici cijene sučelje na hrvatskom i dostupnost podrške u lokalnoj vremenskoj zoni. To stvara povjerenja kod domaće klijentele.

Niži troškovi poslovanja

Trenutni kapacitet i vještine tima omogućavaju štedljivo upravljanje proračunom za razvoj i podršku. Tako za isto ulaganje možemo duže razvijati proizvod prije potrebe za ozbiljnim promjenama vanjskih pružatelja usluga. Također, korištenjem prigodne cloud infrastrukture plaćamo samo minimalne potrebne resurse što drži fiksne troškove niskima.

Osobni pristup korisnicima

Kao mali tim, možemo svakom ranom korisniku pristupiti individualno, pružiti vrhunsku podršku i graditi odnos od samog početka. To stvara vjernost – rani kupci postaju zagovaratelji proizvoda jer su direktno u kontaktu s ljudima koji stoje iza njega. Ovo je snaga koju veliki pružatelji (osobito strani s anonimnom podrškom) nemaju zastupljenu. Pozitivna iskustva prvih korisnika reflektirat će se kroz preporuke i studije slučaja, što će olakšati pridobivanje novih klijenata.

Slabosti

Ograničeni resursi i financije

Za razliku od većih firmi, na raspolaganju je vrlo ograničen budžet i malen tim. Svaki osnivač zadužen je za više raznovrsnih zadataka (razvoj, prodaja, podrška, dizajn), što može dovesti do preopterećenja i sporijeg napretka na pojedinim poljima. Financijska ograničenja znače i minimalan marketing – teže je probiti se u svijest šire publike isključivo organskim metodama.

Niska prepoznatljivost brenda

Kao novo ime na tržištu, tvrtka nema izgrađenu reputaciju niti povjerenje kupaca. Potencijalnim klijentima može biti rizik povjeriti poslovanje neprovjerenom rješenju.

Ograničena funkcionalnost proizvoda u startu

Trenutna verzija nudi osnovne značajke te zahtijeva dosta ručnih radnji. U usporedbi s konkurentima koji postoje duže, naš proizvod ima manje značajki i manje integracija. Navedeno može odbiti određene korisnike koji traže zrelije rješenje s bogatim mogućnostima.

Operativno iskustvo i procesi

Kao početnici, osnivači nemaju još uhodane procese za prodaju, korisničku podršku na većem broju korisnika, skaliranje infrastrukture, upravljanje ugovorima i općenito govoreći, vođenje poslovanja. Potencijalne poteškoće mogu uključivati lošu procjenu pravnog aspekta (licence, uvjete korištenja) te nedostatak prodajnih vještina za sklapanje poslova s korporativnim klijentima.

Prilike

Digitalna transformacija poslovanja u Hrvatskoj

Hrvatsko tržište ubrzano hvata korak u digitalizaciji – pogotovo potaknuto pandemijom i ulaskom u EU, sve više poduzeća traži cloud i SaaS rješenja za svoje procese. Još uvijek značajan dio malih i srednjih poduzeća nije u potpunosti digitaliziran (oko 56% ih je integriralo neke digitalne tehnologije³), što ostavlja prazan prostor na tržištu. Naše rješenje nudi jednostavno i specijalizirano rješenje za ugostitelje.

Manjak lokalizirane konkurencije

Globalni alati postoje, ali često nisu prevedeni na hrvatski, nemaju podršku za lokalne valute, zakonodavstvo ili su cjenovno neprilagođeni za male subjekte. To je prilika da se pozicioniramo kao domaći stručnjak – pogotovo s uskim setom značajki koje su kritične za trendove u Hrvatskoj.

Potpora države i EU za startupove i digitalizaciju

Trenutno su dostupni razni fondovi i poticaji koji se mogu iskoristiti. EU fondovi kroz Nacionalni plan oporavka i otpornosti izdvojili su sredstva za digitalizaciju malih poduzeća – npr. 202 milijuna \$ za digitalizaciju MSP i 67,5 milijuna \$ za promoviranje korištenja clouda u Hrvatskoj⁴. Također, moguće je dobiti bespovratna sredstva ili sudjelovati u inkubatorima/akceleratorima (npr. Zagreb Innovation Centre, Algebra LAB) što donosi i mentorstvo i medijsku vidljivost.

Skaliranje i globalno tržište

Iako je hrvatsko tržište prioritet, rješenje po svojoj prirodi ima potencijal da se skalira globalno bez geografskih ograničenja. Ukoliko model uspije lokalno, otvara se prilika prevesti sučelje na druge jezike i plasirati proizvod na veća tržišta u EU. Investitori su također zainteresirani za SaaS modele zbog predvidljivih prihoda – dokazivanjem tržišta na maloj skali, otvara se prilika za privlačenje investicije i širenje.

Prijetnje

Konkurencija velikih globalnih igrača

SaaS tržište je globalno – postojeće internacionalne kompanije mogu lako ponuditi svoje usluge korisnicima u Hrvatskoj. Nije isključeno da ga neki drugi veliki SaaS uključi kao novu značajku u svoj paket. Oni imaju marketing i budžete kojima je teško parirati s trenutnim resursima. Također, domaći korisnici mogli bi radije birati već postojeće rješenje, unatoč manjoj prilagodbi ili većim troškovima.

Ekonomska situacija i budžeti klijenata

Ulazimo na tržište u potencijalno turbulentnim ekonomskim vremenima – inflacija, usporavanje ekonomije ili neočekivane krize mogu pogoditi budžete naših ciljanih korisnika. Poduzeća smanjuju troškove na “non-essential” stavkama, a novi softver bi mogao biti percipiran kao luksuz. Ako dođe do recesije, prodaja SaaS pretplata može trpjeti i *churn* (odljev) postojećih

³ <https://digital-strategy.ec.europa.eu/en/factpages/croatia-2024-digital-decade-country-report>

⁴ trade.gov

korisnika. Također, promjene poreznih propisa ili uvođenje novih regulatornih nameta (npr. digitalni porezi) mogu povećati troškove nama ili klijentima.

Sigurnosni i pravni rizici

Kao pružatelj online usluge, uvijek postoje rizici poput cyber napada, gubitka podataka ili neusklađenosti s propisima. Jedan sigurnosni mogao bi ozbiljno narušiti povjerenje i dovesti čak do pravnih tužbi ili kazni. Nadalje, pravno okruženje se mijenja – ako EU donese strože regulative za cloud usluge ili specifične domene koje obuhvaćamo, možda ćemo morati uložiti neočekivani dodatni rad ili čak promjenu poslovnog modela. Dodatni problem uključuje statičnost QR kodova koje je moguće upotrijebiti izvana s ciljem zloupotrebe.

Poslovni model

Primarni prihod dolazi od mjesečnih pretplata po pojedinačnom ugostiteljskom objektu, organiziranih u četiri paketa:

Paket	Mjesečno	Godišnje (10% popusta)	Uključene značajke
Basic	€19	€205	QR cjenik, poziv osoblja, do 20 vlastitih proizvoda
Standard	€39	€420	+ Narudžbe, višejezična podrška za cjenike, do 50 vlastitih proizvoda, kreiranje posebnih ponuda
Premium	€59	€630	+ Podrška za prilagodbu izgleda, osnovna analitika, neograničeni proizvodi, posebno istaknuti objekti
Franchise	Po dogovoru	Po dogovoru	+ Prioritetna podrška, prilagođena analitika, podrška za više lokacija

Konkurencija

Konkurent	Zemlja	Cijena	Ključne značajke	Naša prednost
Menu Tiger	SAD	Besplatno – €119	QR meni, narudžbe, POS integracija	Nema poziva osoblja, složena konfiguracija
UpMenu	Poljska	€49–€169	QR + dostava, CRM i marketing	Visoka cijena, složenije rješenje za stolnu uslugu
FineDine	Turska	€30–€100+	Vizualni meniji, analitika, tablet podrška	Nema "pozovi konobara", ograničena personalizacija
Mr Yum + me&u	Australija	cca 6% po narudžbi	CRM, bogat UI, mobilno naručivanje	Provizijski model, fokus izvan EU
Naš sustav	Hrvatska	€19–€59	QR meni, poziv osoblja, narudžbe, analitika, real time stanja objekta	Jednostavno, lokalno, bez provizije

Istraživanje tržišta

Aktivno provodimo anketu putem trenutne mreže poznanika, a u planu je proširenje iste putem HGK, LinkedIn te ostalih društvenih mreža. Osim ankete, u procesu smo ugovaranja intervjua s voditeljima objekata na području Zagreba s mogućnošću proširenja na objekte na obali u daljnjem razvoju. Omogućavamo sudjelovanje u preliminarnom testiranju aplikacije u stvarnom okruženju s ciljem zajedničkog dobitka – prvi korisnici ostvaruju trajne pogodnosti kao oblik zahvalnosti za podršku i strpljivost u ranom razvoju. Osim direktne interakcije s potencijalnim korisnicima, redovito analiziramo sekundarne izvore podataka kao što su Statista, HOTREC, Poslovni dnevnik i brojni strani besplatni izvještaji.

Ciljna skupina

Rješenje cilja ugostiteljsku industriju prvenstveno u Hrvatskoj, s ciljem širenja u okolne zemlje, a naposljetku i globalno. Razvoj je usmjeren prema objektima srednje veličine, ali s fleksibilnim paketima koji su prikladni i za male objekte i za velike lance. Fokus su kafići i barovi, a potom restorani i noćni klubovi u turističkim lokacijama i urbanim središtima (Zagreb, Split, Dubrovnik).

Persona zainteresirana za opisani alat su vlasnici otvoreni za integraciju digitalnih alata koji rade putem mreže (naše rješenje, Stripe, Keks Pay, QR), s ciljem stjecanja boljeg uvida u trenutačno stanje objekta. Osim vlasnika, ciljamo rukovodeće osoblje koje ima uvid u poslovanje i utjecaj na tijelo za donošenje odluka o integraciji dodatnih rješenja.

Krajem 2023. u sektoru pripreme i usluživanja hrane i pića (ugostiteljstvo, uključujući i smještaj) evidentirano je 19.352 aktivna poslovna subjekta u široj djelatnosti ugostiteljstva i turizma⁵. Većina tih obrta odnosi se na djelatnosti pripreme i posluživanja hrane i pića (npr. kafići, restorani, catering).

Drugim riječima, godišnji TAM za digitalni jelovnik/naručivanje u hrvatskom ugostiteljstvu iznosi oko 7 milijuna eura na temelju ~18 tisuća potencijalnih klijenata i prosječne mjesečne pretplate od 35 €.

Financijski plan

Godina	Prosječan broj korisnika	Prihodi (EUR)	Rashodi (EUR)	Dobit prije poreza (EUR)	Porez na dobit (EUR)	Neto dobit (EUR)
2025	8	€ 2.320	€ 3.300	–€ 980	€ 0	–€ 980
2026	25	€ 7.360	€ 3.300	€ 4.060	€ 812	€ 3.248
2027	50	€ 16.900	€ 4.300	€ 12.600	€ 2.520	€ 10.080
2028	100	€ 50.250	€ 5.300	€ 44.950	€ 8.990	€ 35.960
2029	150	€ 76.500	€ 7.300	€ 69.200	€ 13.840	€ 55.360

⁵ podaci.dzs.hr, hok.hr

U prvoj fazi poslovanja, troškovi projekta su strogo optimizirani zahvaljujući vlastitim resursima osnivača. Hosting infrastruktura temeljena je na Microsoft Azure platformi, gdje su svi servisi (aplikacijski kontejneri i baza podataka) trenutno uključeni u besplatni ili minimalno plaćeni sloj. Dodatne troškove poput domena i SSL certifikata pokrivamo kroz Azure, dok za e-mail i SMS servise koristimo besplatne kvote (Mailgun, Twilio) koje su dovoljne za rani broj korisnika.

Alati za razvoj, upravljanje projektom i nadzor aplikacije (npr. GitHub, Visual Studio, Canva, ELK) koriste se isključivo u svojim besplatnim verzijama. Jedini fiksni trošak koji imamo je računovodstvena usluga procijenjena na 75 € mjesečno. Na troškovnoj strani planiran je i marketinški budžet do maksimalno 200 € mjesečno, čime ciljamo akviziciju korisnika putem ciljanih kampanja. Fokusirat ćemo se na Google Ads kampanje temeljene na ključnim pojmovima poput “QR jelovnik”, “digitalno naručivanje” i “aplikacija za kafiće”, kako bismo zahvatili korisnike koji aktivno traže rješenje poput našeg. Paralelno s time, provodit ćemo ciljane kampanje na društvenim mrežama (Facebook, Instagram i LinkedIn), s posebnim fokusom na lokalne ugostiteljske grupe i zajednice. U početnoj fazi marketing će biti pojačan i direktnim pristupom (cold outreach) – kroz osobni kontakt, e-mail ponude i fizičke prezentacije u ugostiteljskim objektima. Također, planiramo sudjelovati na lokalnim sajmovima i ugostiteljskim i poduzetničkim događanjima radi izravne prezentacije sustava i širenja mreže kontakata.

Financijske projekcije pokazuju da će projekt prvu godinu završiti s blagim negativnim rezultatom (–980 €), koji osnivači pokrivaju vlastitim sredstvima. Već u drugoj godini očekujemo prelazak u pozitivno poslovanje, s neto dobiti od preko 3.200 €, a do kraja pete godine predviđa se neto dobit iznad 55.000 €, uz stabilan rast baze korisnika i prihoda. Ukupni rashodi ostaju umjereni zahvaljujući pažljivoj kontroli operativnih troškova, dok se od 2027. nadalje dodaje sigurnosna rezerva za skaliranje, kojom pokrivamo potencijalne tehničke, pravne ili tržišne izazove u fazi širenja.

Naš poslovni model temelji se na flat-fee pretplatama bez provizije, ali smo spremni uvesti transakcijske provizije (~1%) uz Stripe ili KeksPay integracije ako tržište pokaže potrebu za tim oblikom naplate. Fleksibilna i realna financijska strategija, uz niske početne troškove, osigurava održivost i skalabilnost projekta u narednim godinama.

Tim

Naš tim čine tri entuzijastična i tehnički snažno potkovana člana s komplementarnim vještinama u razvoju digitalnih rješenja. Svi dolazimo s višegodišnjim iskustvom u razvoju aplikacija temeljenih na .NET tehnologiji, te dijelimo zajedničku viziju o unaprjeđenju i digitalizaciji ugostiteljskog sektora kroz moderna, jednostavna i učinkovita rješenja.

Kristijan Kerhin djeluje kao full stack developer s naglaskom na frontend tehnologije i korisničko iskustvo. Specijaliziran je za razvoj u Reactu i oblikovanje intuitivnih korisničkih sučelja koja su jednostavna za korištenje i vizualno privlačna, a održiva za daljnji razvoj. Osim razvojnih dužnosti, usko surađuje s potencijalnim klijentima i širi glas o rješenju.

Kristina Aničić je također u ulozi full stack developer, no s izraženim fokusom na UX/UI dizajn i funkcionalno planiranje aplikacije. Njena uloga uključuje strukturiranje korisničkih tokova, izradu prototipova i osiguravanje da svaka funkcionalnost bude usklađena s poslovnim

potrebama korisnika. U razvoju, zadužena je za kvalitetu koda te implementaciju transakcijskih modula vezanih za narudžbe.

Maja Dabčević preuzima odgovornost za backend arhitekturu i infrastrukturu sustava. S iskustvom u razvoju skalabilnih aplikacija u .NET tehnologijama, brine o CI/CD procesima, sigurnosti, optimizaciji performansi i održavanju cjelokupnog sustava na visokoj dostupnosti. Osim razvoja, zadužena je za izradu tehničke dokumentacije i popratnih materijala za ostale poslovne procese.

Projekt u potpunosti financiramo vlastitim sredstvima i radom, a dodatnu čvrstoću timu daje naša akademska pozadina u području računalnih znanosti. Zajednički nas pokreće jasna ambicija – modernizirati poslovanje ugostiteljskih objekata kroz tehnologiju koja je pristupačna, pouzdana i usmjerena na stvarne potrebe korisnika.

Zaključak

Na temelju analize tržišta, potreba korisnika i dostupnih resursa, razvili smo skalabilno, lokalizirano i učinkovito SaaS rješenje koje rješava stvarne probleme ugostiteljskih objekata. Naš fokus na jednostavnost korištenja, brzu implementaciju i osobni pristup korisnicima daje jasnu diferencijaciju u odnosu na globalne konkurente, čija rješenja često ne uzimaju u obzir lokalne jezične, kulturne i operativne specifičnosti.

Unatoč ograničenim resursima, projekt je osmišljen tako da pametno balansira troškove i koristi. Vlastita ulaganja, racionalna potrošnja, jasan poslovni model i niske fiksne obveze omogućuju nam da bez vanjskog kapitala dosegne točku profitabilnosti već u drugoj godini poslovanja. Istovremeno, spremni smo prihvatiti nove prilike, uključujući transakcijske modele (Stripe, KeksPay), institucionalnu potporu (EU fondovi, inkubatori) i strateške partnere za daljnji rast.

Kombinacijom tehnološke stručnosti, dubokog razumijevanja ciljnog tržišta i jasno postavljene vizije, vjerujemo da imamo realnu priliku postati vodeći pružatelj QR rješenja za interakciju gostiju i osoblja u Hrvatskoj – s potencijalom širenja i na druga tržišta. Naš pristup temelji se na stvaranju stvarne vrijednosti za korisnike, izgradnji dugoročnih odnosa i kontinuiranom razvoju proizvoda u skladu s potrebama tržišta.

Dodaci

- Buyer Persona – Vlasnik, nasljednik, voditelj
- Customer Journey – Vlasnik, nasljednik, voditelj
- 1 Page Marketing Plan
- Business Model (Strategyzer)
- Anketa i intervju