

创新成就餐饮行业智能化经营

Speaker: 鲍大伦@掌贝CTO

时间: 2017.9.15

技术

探索

创新

目录

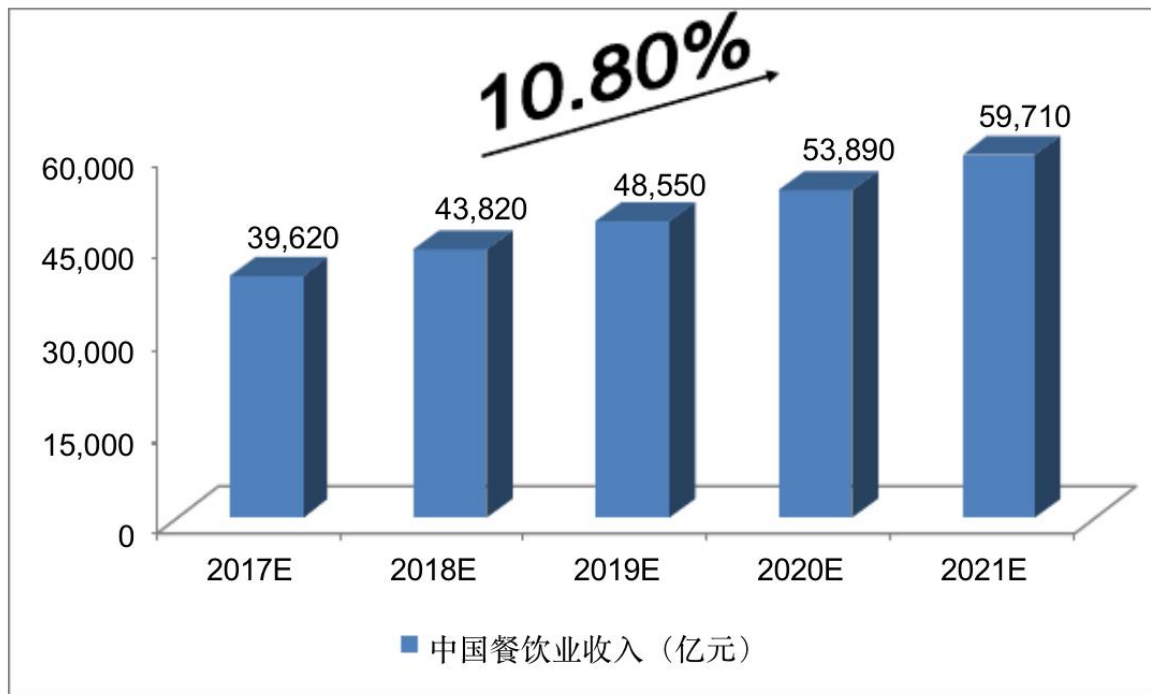
ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

餐饮行业市场规模及预测



数据来源：中投顾问产业研究中心

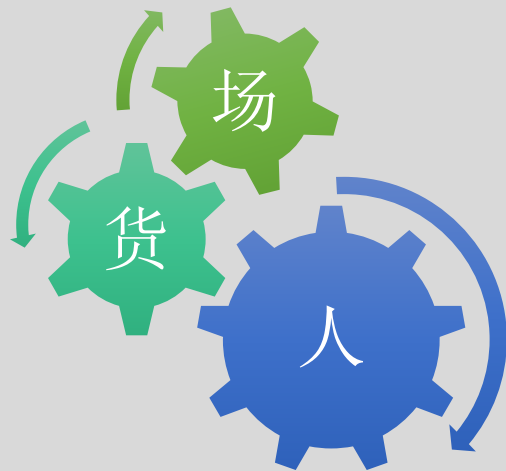
餐饮外卖市场规模及预测



新零售的实质

用技术手段重构“人、货、场”，将合适的信息、商品或服务在合适的时间、合适的地点、合适的场景以合适的方式呈现或者交付给需要的人

关键字：个性化、智能化

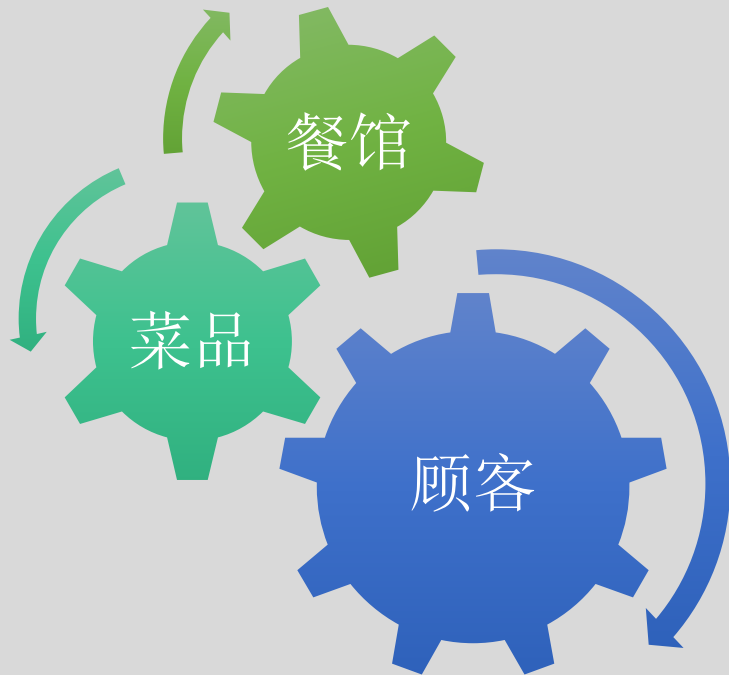


人工智能

大数据

对于餐饮行业:

- 从经营门店转到经营消费者
- 线上线下融合, 实现全渠道全天候服务
- 提升用户消费体验, 满足用户个性化需求
- 提升门店服务品质



技术

探索

创新

目录

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

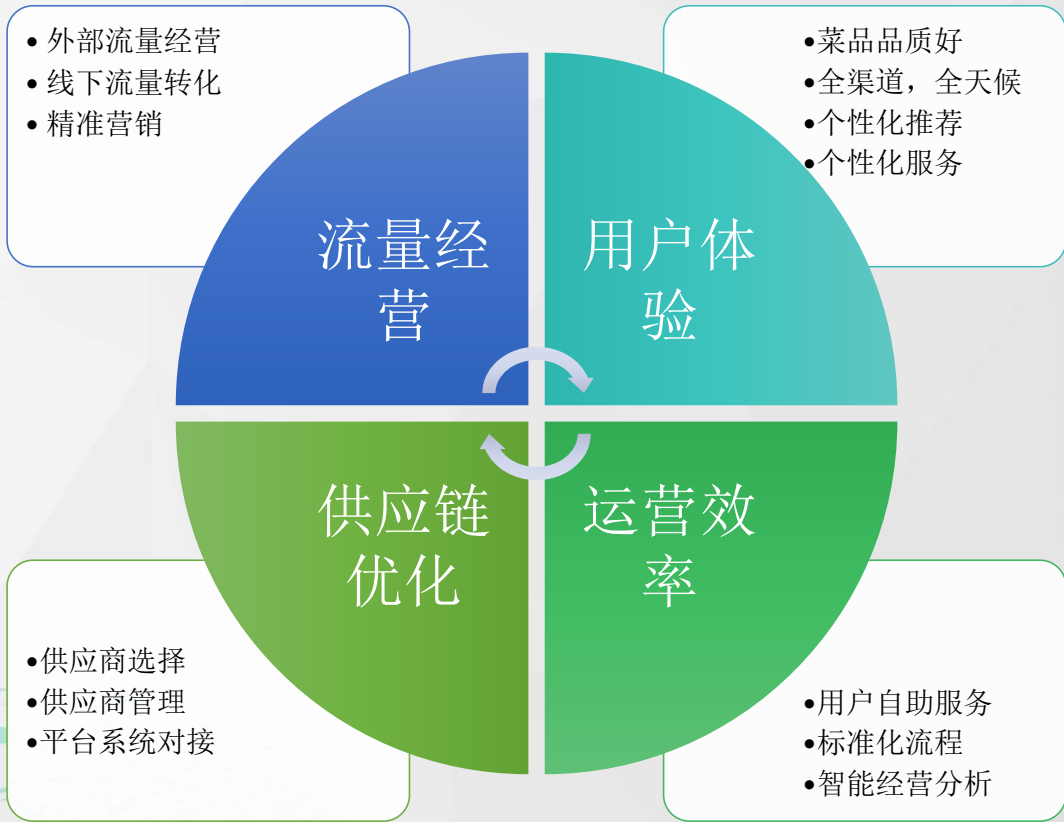
- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

餐饮企业的基本诉求

- 新客引流及转化
- 老客复购率的提升
- 客户满意度
- 店内桌台翻台率的提升
- 全渠道销售（外卖）
- 客单价的提升
- 店内运营效率的提升
- 供应链管理



餐饮企业智能化经营



技术

探索

创新

目录

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

流量经营

餐饮行业流量经营模式变化

传统模式

- 自然流量
- 发传单促销
- 发优惠券
- 口碑

Web 1.0

- 团购
- 外卖
- 点评导流
- 电子优惠券

Web 2.0

- 社交推荐
- 推文营销
- 游戏营销

Web 3.0

- 线上线下流量整合
- 精准营销
- 个性化营销
- 个性化服务

外部流量经营（新客引流）

品牌宣传

- 公众号信息
- 自己制作推文

社交媒体

- 朋友圈分享
- 美食点评

自媒体

- 推文营销
- 博文营销

LBS广告媒体

- 朋友圈广告
- 手机媒体广告
- 直播媒体广告

小程序

- 小程序搜索
- 附近小程序

线下流量转化：

- 餐饮行业98%的流量是线下流量
- 需要将其转化成可运营，可重复利用的客流
- 通过构建各种服务界面，如排队，点餐，支付等，将线下流量引到线上，通过线上平台为消费者提供服务，从而盘活巨大线下流量

线下流量转化

- 排队
- 扫码
- 小程序

消费前

- 点餐
- 场景营销
- 支付

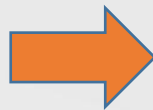
消费中

- 优惠券
- 积分兑换
- 会员营销
- 朋友圈分享

消费后

精准营销的基础

- 用户画像可以让商家更清晰地认识消费者，懂得消费者，从而为千人千面的营销和运营活动打下基础



精准营销：

- 在用户画像的基础上，根据不同用户的特点，不同的消费阶段，不同时间节点进行个性化精准营销
 - 生日营销
 - 节日营销
 - 个性化营销
- 在消费者点餐过程中，利用实时大数据进行动态智能推荐

技术

探索

创新

目录

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

消费者侧诉求:



影响消费者体验因素



Global base: 22,618.

Source: PwC, 2016 Total Retail Survey, February 2016

餐饮消费者的诉求

- 订座-网上订座，房间和桌台位置信息丰富完整
- 排队-远程排队，店内排队，排队点餐，排队提醒
- 外卖-自提，配送，预点餐
- 扫码点餐-信息丰富，各种优惠信息透明，多人点餐
- 融合支付-支付宝、微信或储值卡支付，无需到收银柜台
- 打印发票-消费者打印发票：电子或传统发票
- 呼叫服务员，有免费WIFI，门店服务质量好
- 饭后点评，享受各种折扣

订座

排队

外卖

点餐

支付

开发票

点评

分享

技术

探索

创新

目录

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

门店运营效率的提升

- 扫码点餐提升效率
 - 与传统点餐模式比，扫码点餐可以将评价，推荐，图片信息融为一体，让消费者更容易点餐，从而大幅节省点餐时间（50%以上），同时也节省商家人力成本
- 数据帮助经营效果分析
 - 线上线下融合帮助收集全方位的用户数据，利用智能化的经营工具可以对门店经营效果进行分析，提出针对性建议，实现量化经营决策，从而达到经营效果最大化
- 数据帮助生产销售全业务流程优化
 - 通过整合门店销售数据和订单数据，可以合理调配供应链菜品和原料供应，中央厨房生产进度，以及物流配送资源调度

技术 探索 创新

ITshare
分享会

IT趣学社
让技术更有趣

IT大咖说
知识分享平台

掌贝智慧餐厅的系统设计

掌贝智慧产品模型

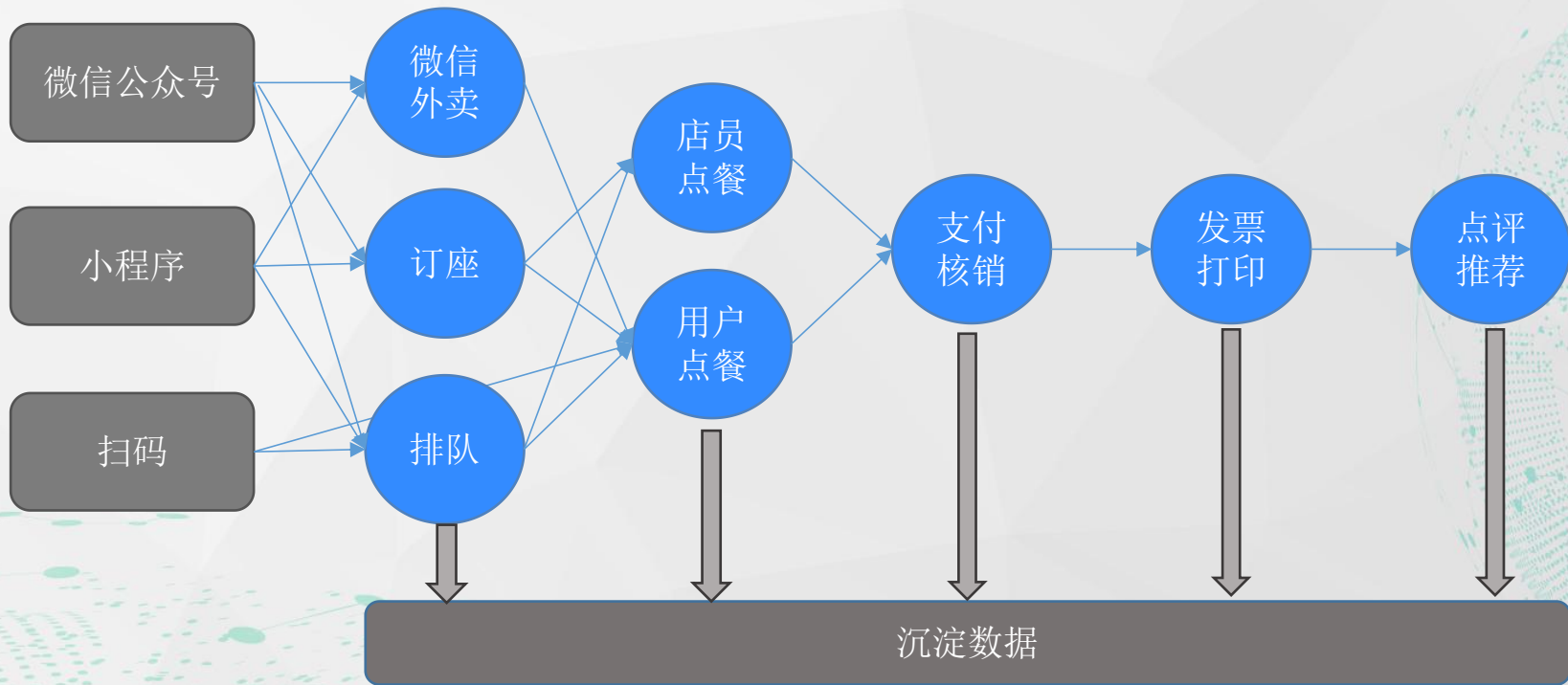
行业应用

| | | | | | |
|-------|------|------|------|------|----|
| 聚引客系统 | | 餐饮行业 | 零售行业 | 酒店行业 | 通用 |
| 营销系统 | | | | | |
| 会员系统 | | | | | |
| 大数据系统 | 用户画像 | 支付系统 | 商户系统 | 运营系统 | 终端 |

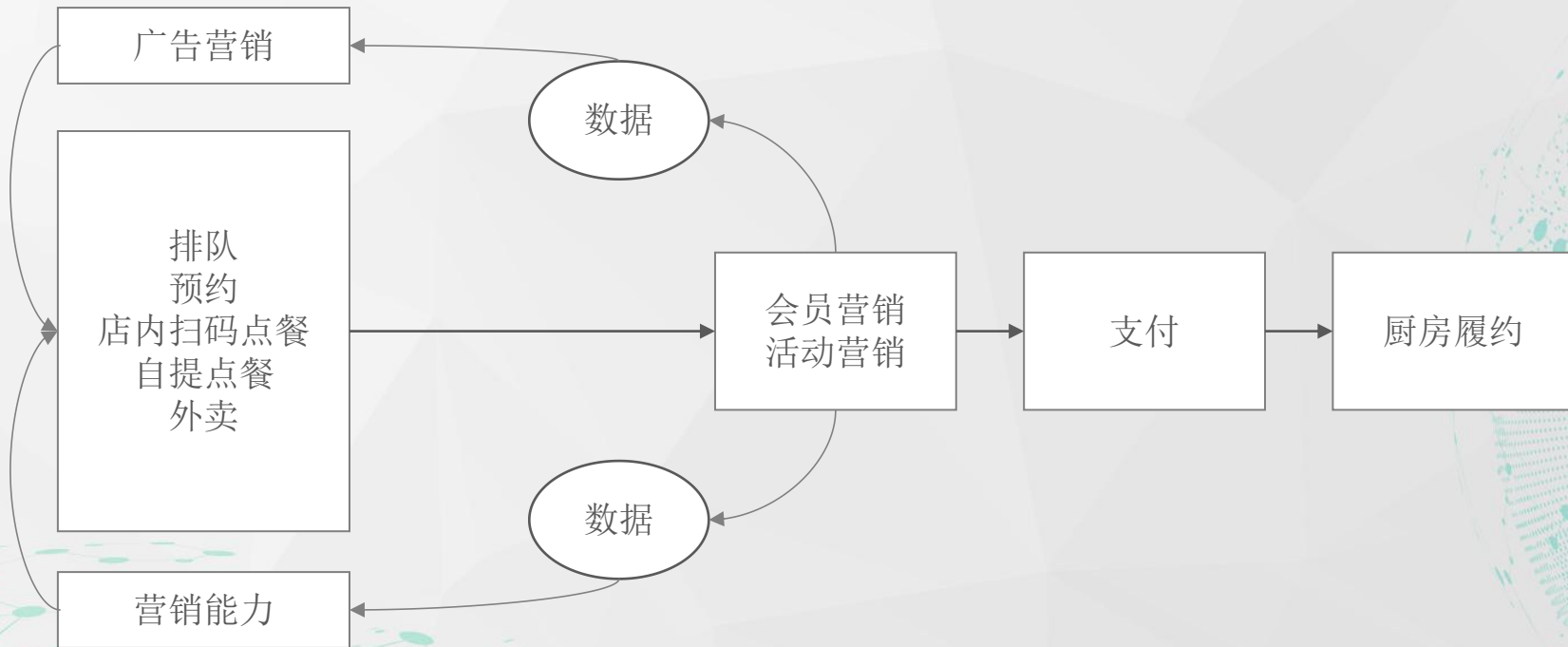
智慧餐厅业务模型（不含ERP）



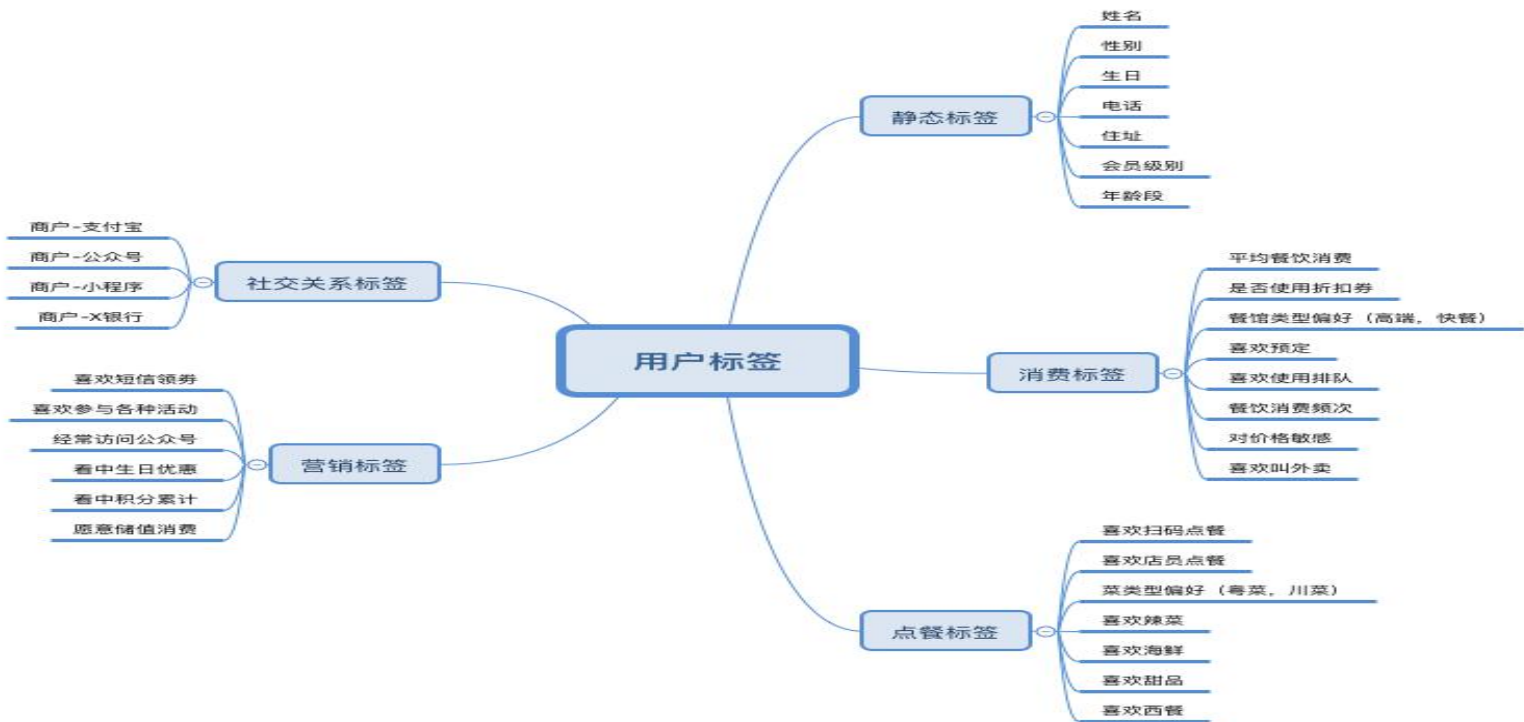
餐厅自助点餐模型



营销数据模型



用户画像



上午10:20 2.05K/s

zhct测试门店-味干拉面 (小图)

味干拉面, 这一碗很满足!

推荐 | 冷菜 vConsole

套餐

冷菜 3

面类

小食

饮料

快速导航

- 凉拌木耳 已有78人喜欢 ¥0.01 (券后价) ¥0.02
- 味之海藻 已有19人喜欢 ¥5.00 (券后价) ¥10.00
- 秘制泡菜 已有31人喜欢 ¥5.00 (券后价) ¥10.00
- 春笋条 已有1人喜欢 ¥0.01 (券后价) ¥0.02
- 海裙菜 已有24人喜欢 ¥0.01 (券后价)

合计¥5.02 每满10减5,最高可减50 立即下单

下午2:07 0.64K/s

zhct测试门店-味干拉面 (小图)



味干酸辣辣面 已有21人喜欢 ¥8.00 (券后价) 原价 ¥10.00

商品描述

顾客评价 0条评论 >

宝贝智慧店铺 提供技术支持 vConsole

合计¥20.04 每满10减5,最高可减50 立即下单

上午10:22 2.38K/s

交易成功 感谢您的光临, 期待您下次再来

已点3个菜品 桌号: A7

- 味之海藻 x2 ¥10.00 (原价 ¥10.00)
- 海裙菜 x1 ¥0.01 (原价 ¥0.01)
- 凉拌木耳 x1 ¥0.01 (原价 ¥0.01)

菜品小计: ¥10.02
茶位费 (2人) +¥2.00
优惠活动: -¥5.00

vConsole 合计: ¥7.02

完成评价即可获得积分奖励

去评价 再来一单

CTDC

首席技术官领袖峰会

后会

2018.9.8

有期

+ 乌镇再聚 +

更高规格、更优质的服务，只为更好的遇见你!