

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

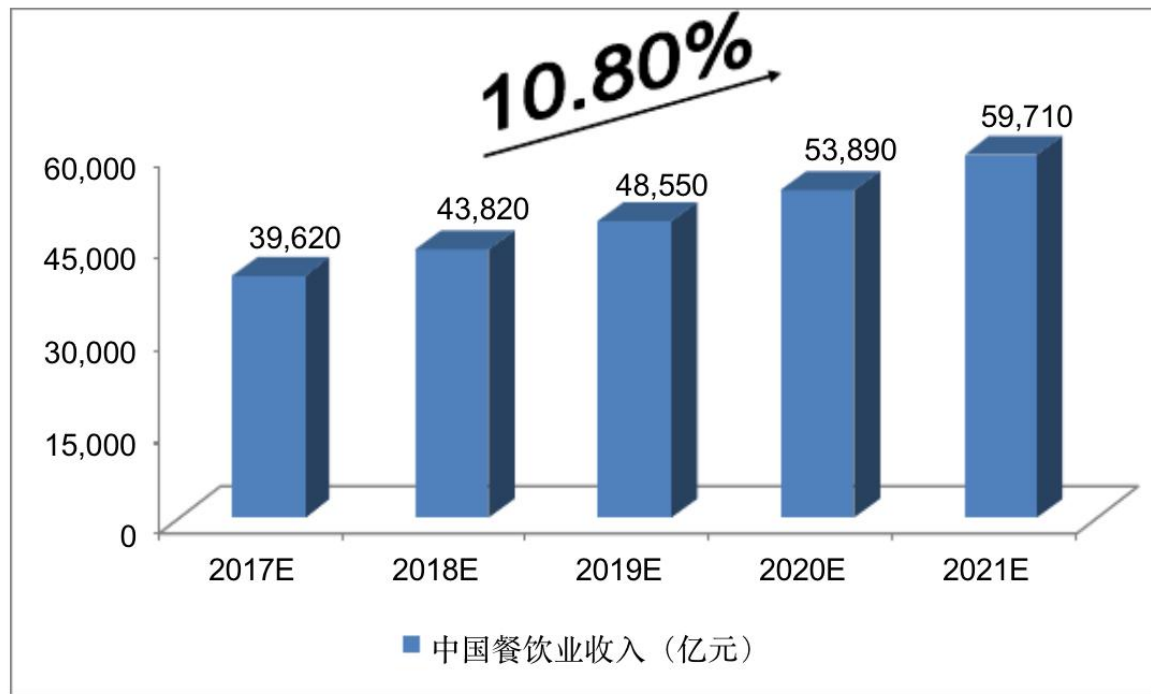
目录

CTDC

首席技术官领袖峰会
CHIEF TECH DIRECTOR CONFERENCE

- 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

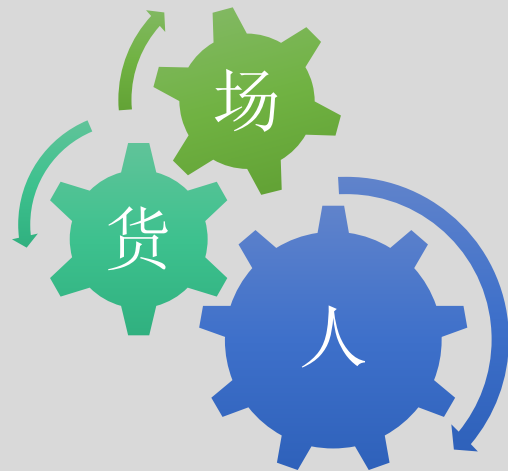
餐饮外卖市场规模及预测



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

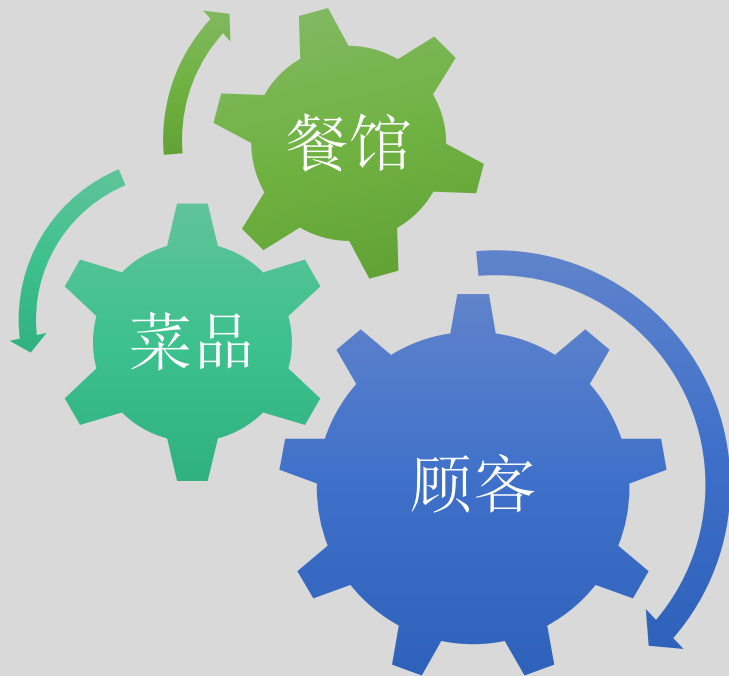


人工智能

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

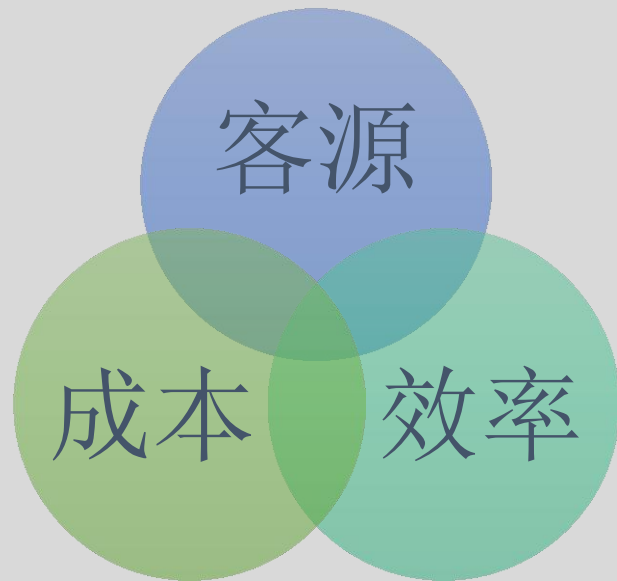
创新

目录

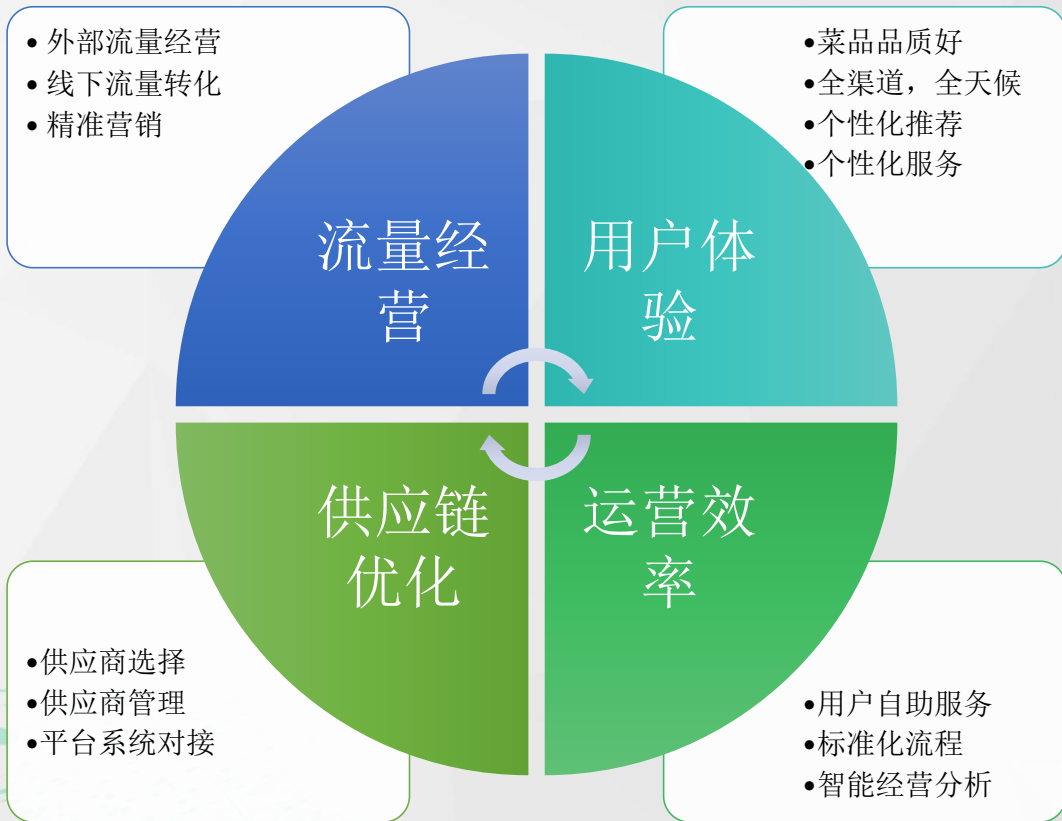
- 餐饮行业新零售概念
- 餐饮企业智能化经营
 - 流量经营与管理
 - 用户体验升级
 - 门店运营效率提升
 - 供应链优化

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

CTDC

首席技术官领袖峰会
CHIEF TECH DIRECTOR CONFERENCE

- 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：

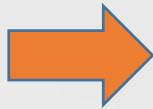
- 餐饮行业98%的流量是线下流量
- 需要将其转化成可运营，可重复利用的客流
- 通过构建各种服务界面，如排队，点餐，支付等，将线下流量引到线上，通过线上平台为消费者提供服务，从而盘活巨大线下流量

线下流量转化



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

CTDC

首席技术官领袖峰会
CHIEF TECH DIRECTOR CONFERENCE

- 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

- 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

CTDC 首席技术官领袖峰会
CHIEF TECH DIRECTOR CONFERENCE

掌贝智慧餐厅的系统设计

掌贝智慧产品模型

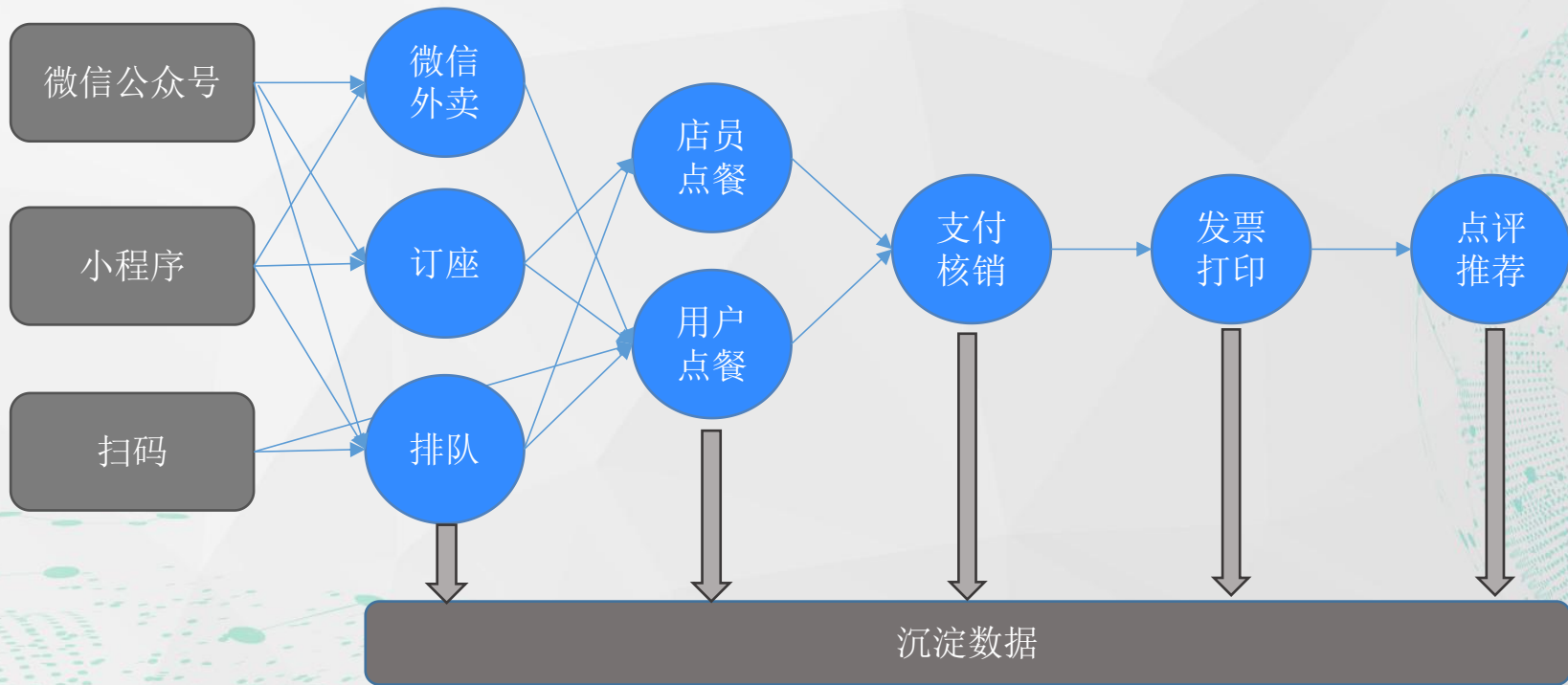
行业应用

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

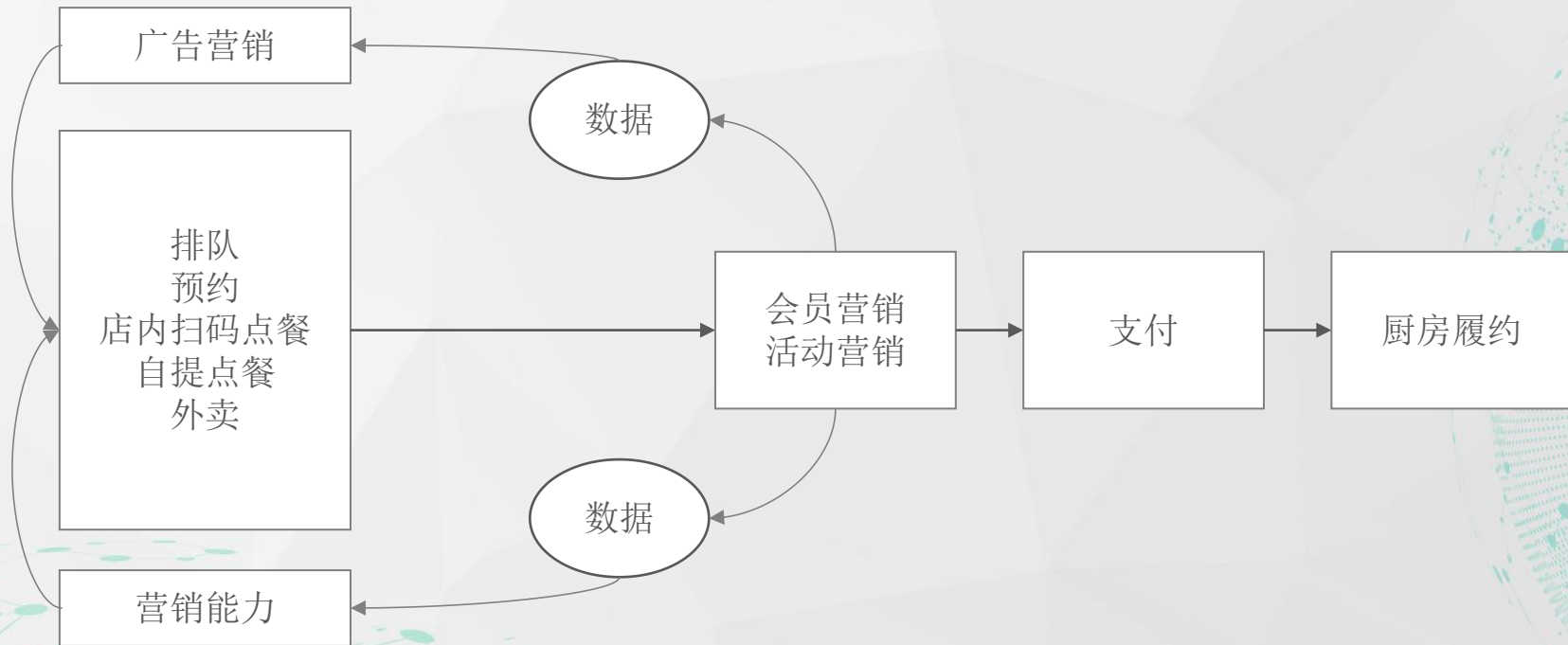
智慧餐厅业务模型（不含ERP）



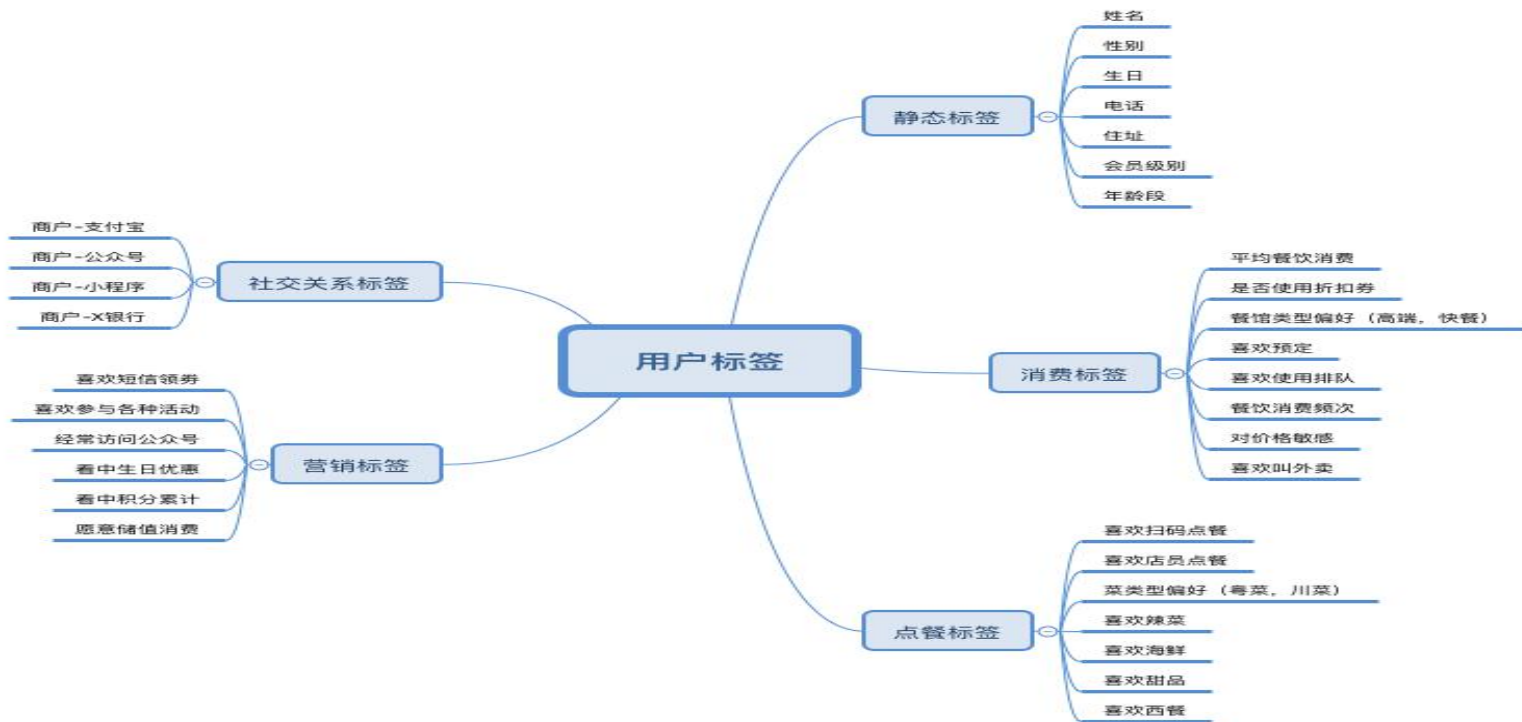
餐厅自助点餐模型

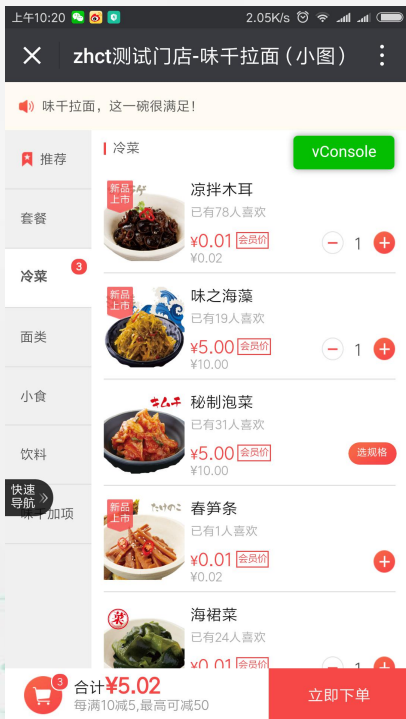


营销数据模型



用户画像





CTDC

首席技术官领袖峰会

后会

2018.9.8

有期



敬请关注

+ 乌镇再聚 +

更高规格、更优质的服务，只为更好的遇见你！