

ONLINE ADMINISTRATOR «ADmin»

Разработка программного обеспечения для ресторанного и гостиничного бизнесов, которое включает голосового помощника с ИИ.

Наша команда



Екатерина Королева



Ксения Тюленева



Анастасия Антонова



Мария Воронина



Елизавета Бочарова



Даниил Бондаровских

Проблема

Сложность
организации
системы
бронирования и
информирования



«Пока администратор консультирует клиента по телефону - нарастает очередь недовольных ожиданием посетителей. Это способствует ухудшению сервиса и увеличению количества отрицательных отзывов. В среднем 10-15 минут занимает разговор, включающий в себя бронирование услуги, консультация по актуальному прайсу, что является не всегда оправданным и эффективным, так как в основе лежит предоставление сервиса клиентам»

Дорогостоящие
аналоги продукта



«На рынке представлено большое количество дорогостоящих приложений, также многие организации пользуются Excel. Зачастую данные теряются, оформляются некорректно. Теряется много времени в пустую»

Источник: Интервью с менеджером банно-ресторанного комплекса г.Тюмень

Конкурентный анализ



Restoplase, YCLIENTS

*Сервисы для бронирования номеров в отелях\места в ресторанах и кафе.
Стоимость обслуживания: от 39 тыс.
Руб/год без дополнений.*

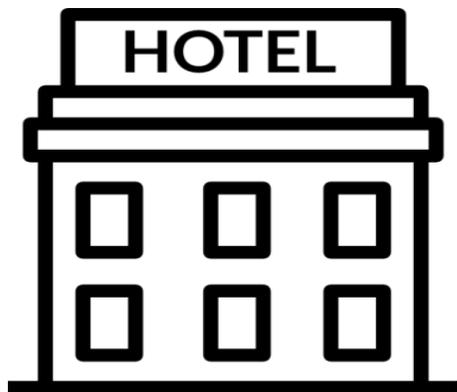


Дополнительный работник в организации

Доп. Администратор в отеле/ресторане.

*Стоимость обслуживания: 30-
40 тыс. Руб/мес, или 420 тыс. руб/год.*

Описание пользователя



Гостиницы, которые имеют
необходимость в
бронировании мест в связи с
большим потоком гостей
(в некоторые промежутки
времени)



Рестораны и кафе,
которые имеют
необходимость
в бронировании мест в
связи с большим потоком
гостей.

ИДЕЯ ПРОЕКТА

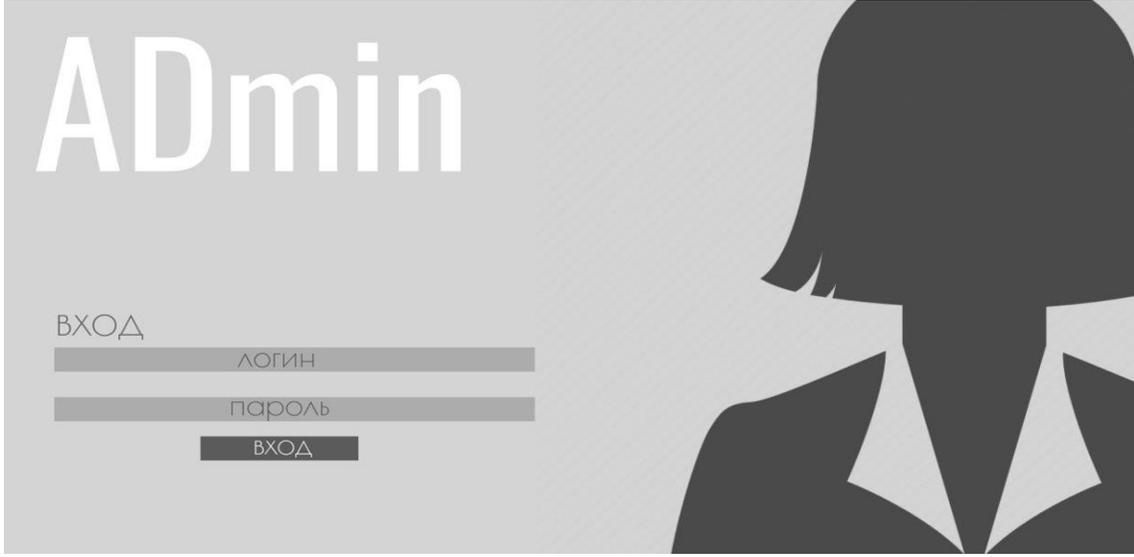
Разработка программного обеспечения, которое включает голосового помощника с ИИ.

Функции:

- *бронирование мест для гостей* (столы/номера в отелях). ИИ самостоятельно переносит информацию о бронировании с телефона\ сайта организации\ соц.сетей в систему + информирование клиента о наличии свободных мест (по предварительному внесению кол-во мест для размещения).
- Консультация-знакомство с организацией, информирование о меню, тарифах, акциях и предложениях вашей организации, загруженности залов.
- При отсутствии информации у нашего онлайн-администратора при кодовой фразе он переключит на оператора.
- Информационная рассылка клиентам об предстоящем посещении, акциях, заказ обратного звонка - В случае долгого ожидания ответа (более 20 секунд) онлайн-администратор может предложить клиентам заказать обратный звонок, чтобы сотрудник связался с ними, когда освободится.

Мы сможем реализовать проект в период до 3-х лет, за сумму до 1 млн рублей, силами нашей команды

ПРОДУКТ ПРОЕКТА



Продукт:

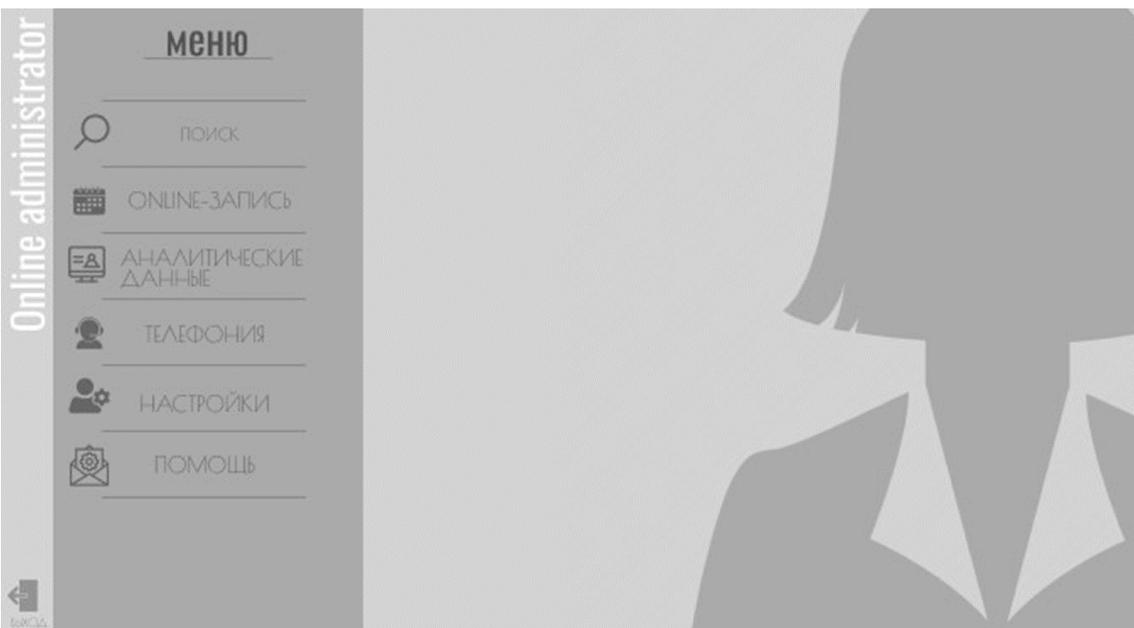
Многофункциональный сервис на основе ИИ, который может автоматизировать работу бизнеса, в нем собраны инструменты, интегрированные в единый интерфейс - ADmin, что позволяет сотрудникам компании избавиться от рутинной, но очень важной работы.

Наши преимущества

- Консультирование клиентов с помощью голосового помощника.
- Перенос записи, совершенной через онлайн-оператора в "ADmin"

Ключевые активности:

Предоставление услуг быстрого бронирования и консультирования, чтобы улучшить и ускорить работу обслуживающего персонала. Все услуги поддерживаются ПО, которое будет улучшаться, исходя из отзывов.





НАСТРОЙКИ



Безопасность



Лицензия



Тех. поддержка



Партнеры



ВЫХОД



ТЕЛЕФОНИЯ



▶ Запись разговора



▼ Скрипты для разговора оператора:

О нас

ИЗМЕНИТЬ



Тарифы

ИЗМЕНИТЬ



Специальные предложения

ИЗМЕНИТЬ



Забронировать номер/услугу

ИЗМЕНИТЬ



Загруженность

ИЗМЕНИТЬ

Связь с специалистом

ИЗМЕНИТЬ

Добавить



ВЫХОД



ONLINE-ЗАПИСЬ

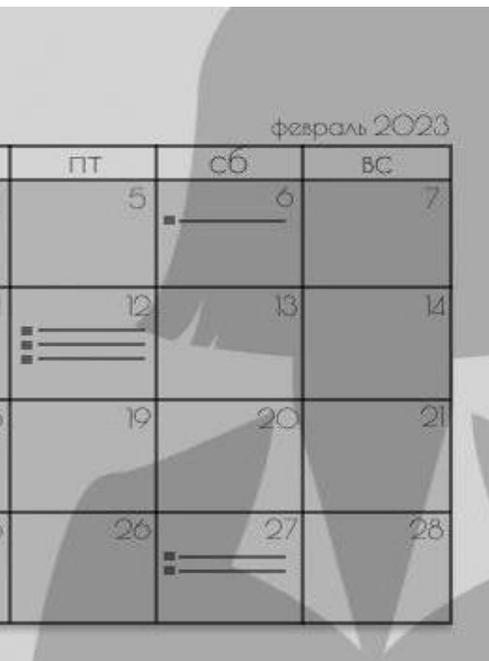
ресторан гостиница



ВЫХОД

февраль 2023

ПН	ВТ	СР	ЧТ	ПТ	СБ	ВС
1 ■■■■■	2	3	4	5	6 ■■■■■	7
8	9	10 ■■■■■	11	12 ■■■■■	13	14
15	16	17	18 ■■■■■	19	20	21
22	23	24	25	26 ■■■■■	27 ■■■■■	28



ПОМОЩЬ



▶ Часто задаваемые вопросы



Тема:

напишите тему проблемы

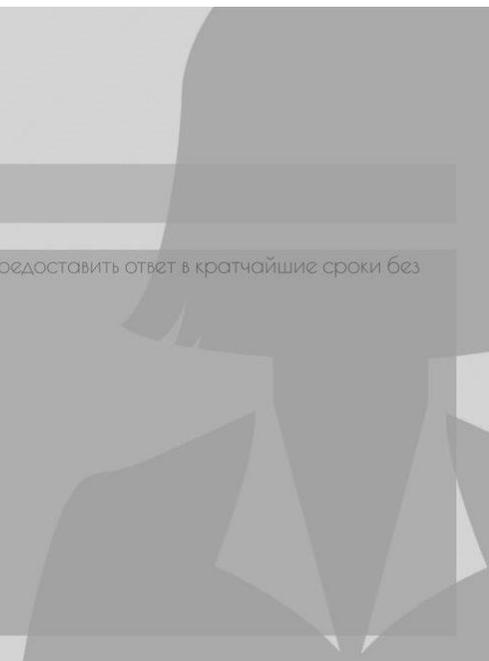


Описание проблемы:

подробно опишите свою проблему, это позволит нам предоставить ответ в кратчайшие сроки без уточнения дополнительной информации

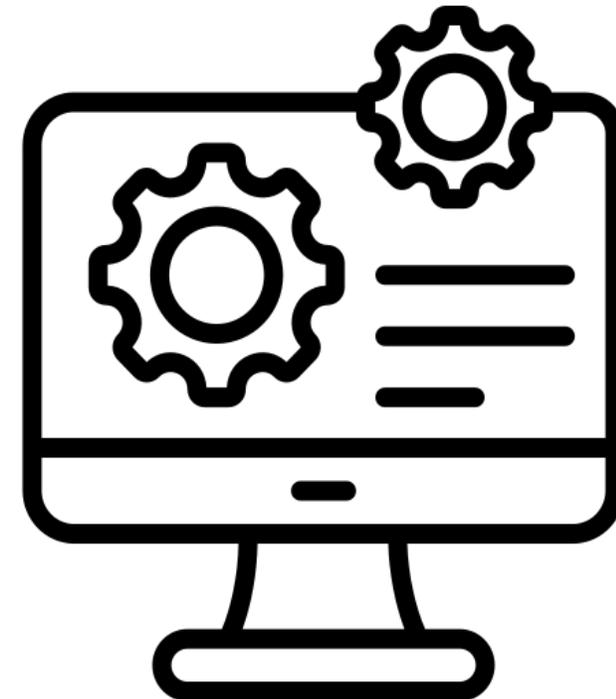


ВЫХОД



USE CASE

- Клиент покупает лицензию, после чего наша компания устанавливает приложение, присваивается логин и пароль.
- После покупки и установки «ADmin» все клиенты при звонке на рабочий телефон компании будут попадать на онлайн-оператора, который собирает аналитические данные, а также через него клиент может забронировать столик/услугу, узнать об акциях, предложениях, при необходимости по кодовой фразе клиента свяжут с администратором.
- Записи осуществленные через онлайн оператора, сайт/Соц.сети будут автоматически перенесены в приложение «Admin» (календарь броней).
- За сутки до посещения гостя «ADmin» сортирует данные по бронированиям и осуществляет информационную рассылку-напоминание.



ТЕХНОЛОГИЯ

Технологии, используемые в решении:

Основой нашего проекта будет использование ИИ, так же будет использована технология распознавания речи и обработки входящей информации.

Продукт обладает следующими техническими параметрами:

Основным преимуществом нашего голосового помощника будет скорость. Из-за достаточно специализированного функционала, ИИ будет быстрее находить нужную информацию для клиента. Примерное время отклика помощника должна составлять 5 секунд. За это время ИИ должен будет проверить базу данных и предоставить ответ.

Уровень готовности технологии:

TRL №1

КОНКУРЕНТНЫЙ АНАЛИЗ

Критерии	Наш проект «Online Administrator: ADmin»	«YCLIENTS»	«DIKIDI»	"Bukza"	"Hesus"	"Rubitime"
Стоимость услуги	пробная версия на 3 месяца, лицензия 23 990 рублей в год\2190 в месяц (имеется возможность приобрести лицензию в рассрочку, для новых клиентов - скидка 20%)	бесплатно в течение недели, потом от 4995 за 3 месяца минимум (пакет)	бесплатно или от 450-750 рублей в месяц(пакеты). Программа "быстрый старт" - от 10 тыс. рублей в мес.	460 рублей в месяц	бесплатно в течение трёх дней, потом от 990 рублей в месяц	от 406 рублей в месяц.
Время работы техподдержки	Ежедневно с 9:00 до 22:00	круглосуточно	Круглосуточно По программе "быстрый старт" ведение и настройка бизнеса от специалиста 35 дней.	Ежедневно с 9:00 до 21:00	пн-пт 10:00 - 18:00	пн-пт с 10:00 до 18:00
Функции	Быстрый поиск, онлайн-запись, аналитические данные, телефония, настройки, помощь	онлайн-запись, клиентская база, электронный журнал, телефония, онлайн-чаевые, аналитика, кассовые сервисы, программы лояльности	ведение журнала записей, онлайн-запись, уведомления в приложении, онлайн-чаевые	прием оплаты картами, интерфейс управления бронированиями, отправка кастомизируемых транзакционных писем от лица компании	прием оплаты, электронный журнал, база знаний	Журнал записей, онлайн-запись, статистика, уведомления, документы, гибкие настройки, интеграции
Наличие голосового помощника	есть, возможность контролировать голосовой помощник через приложение "ADmin"	нет голосового помощника	нет голосового помощника	нет голосового помощника	нет голосового помощника	нет голосового помощника
Анализ статистических данных	Анализ входящих и исходящих звонков(кол-во), заполняемость, запись звонка, клиентская база-бонусная система	источники записей, заполняемость мест, статистика отмен, потерянные клиенты	анализ продаж, финансов, возвращаемости и всех ключевых показателей бизнеса	анализ посетителей, отмены/подтверждения записи	анализ количества посетителей, заполняемость мест	анализ количества посетителей, заказов, ссылок

ГИПОТЕЗА ПРОЕКТА

На эффективность работы администраторов ресторанного и гостиничного бизнесов влияет существующая или, наоборот, отсутствующая система бронирования и информирования клиентов.

Способ проверки:

Опрос в яндекс-форме

Целевое количество респондентов:

6 администраторов-менеджеров ресторанных и гостиничных комплексов

Вопросы для опроса / интервью:

1. Существует ли в вашем заведении система бронирования?
(Если ответ "ДА" , то какой сервис вы используете?)
2. Сталкивались ли вы с ситуацией, когда потенциальные клиенты уходят из-за отсутствия свободных мест или долгого ожидания?
3. Сколько времени в среднем занимает телефонный разговор с клиентами? Как ваша занятость разговором влияет на входящий поток клиентов?
4. Какой процент заказов (примерное кол-во) в вашем ресторане\отеле делается через предварительное бронирование, а какой без уведомления?
5. Каковы основные проблемы вы можете выделить, с которыми сталкиваются администраторы при обработке бронирований и управлении местами для посетителей?
6. Назовите 3 главных преимущества сервиса, который вы используете в работе с клиентами?
7. Удовлетворяет ли ваши запросы сервис, с которым вы работаете? Какие функции хотели бы улучшить\дополнить?

Полученные данные

Клиенты уходят из-за долгого ожидания?	Ср. продолжит. звонка	Как влияет занятость разговором на поток клиентов в заведении?	Кол-во заказов через предварительное бронирование?	Основные проблемы при обработке обращений?	Удовлетворяет ли сервис, с которым вы работаете?
Да, не часто	20-30 минут	Отвлекаюсь от живого общения; не эффективно работаю офлайн	70-85%	Теряются данные; не сохраняется вовремя	Нет
Да, не часто	20-30 минут	Чувствую негатив при телефонии; уходит много времени на разговор	70-85%	Невнимательность сотрудников; данные теряются и записываются неточно	Нет
Да, постоянно	5-10 минут	Негативные отзывы от клиентов из живой очереди	70-85%	Некорректная запись брони	Да
Да, не часто	5-10 минут	Формируется очередь . Работа с живыми клиентами приоритетнее=> плохие отзывы	55-70%	Данные не правильно записываются=> конфликтные ситуации с клиентом; Нельзя редактировать файл в общем доступе	Нет
Да, не часто	20-30 минут	Клиенты недовольны, что не уделяется должное внимание=> очередь	55-70%	Неточное заполнение данных	Нет

ОБЪЁМ РЫНКА

Существует ли у продукта потенциал для расширения на рынке?

Показатель включает всех потенциальных клиентов: (158 тыс. ресторанный бизнес + 30 тыс. гостиничный бизнес) * 50 тыс. Руб. средняя стоимость годовой подписки у аналогичный сервисов = **9 млн. 400 тыс.**

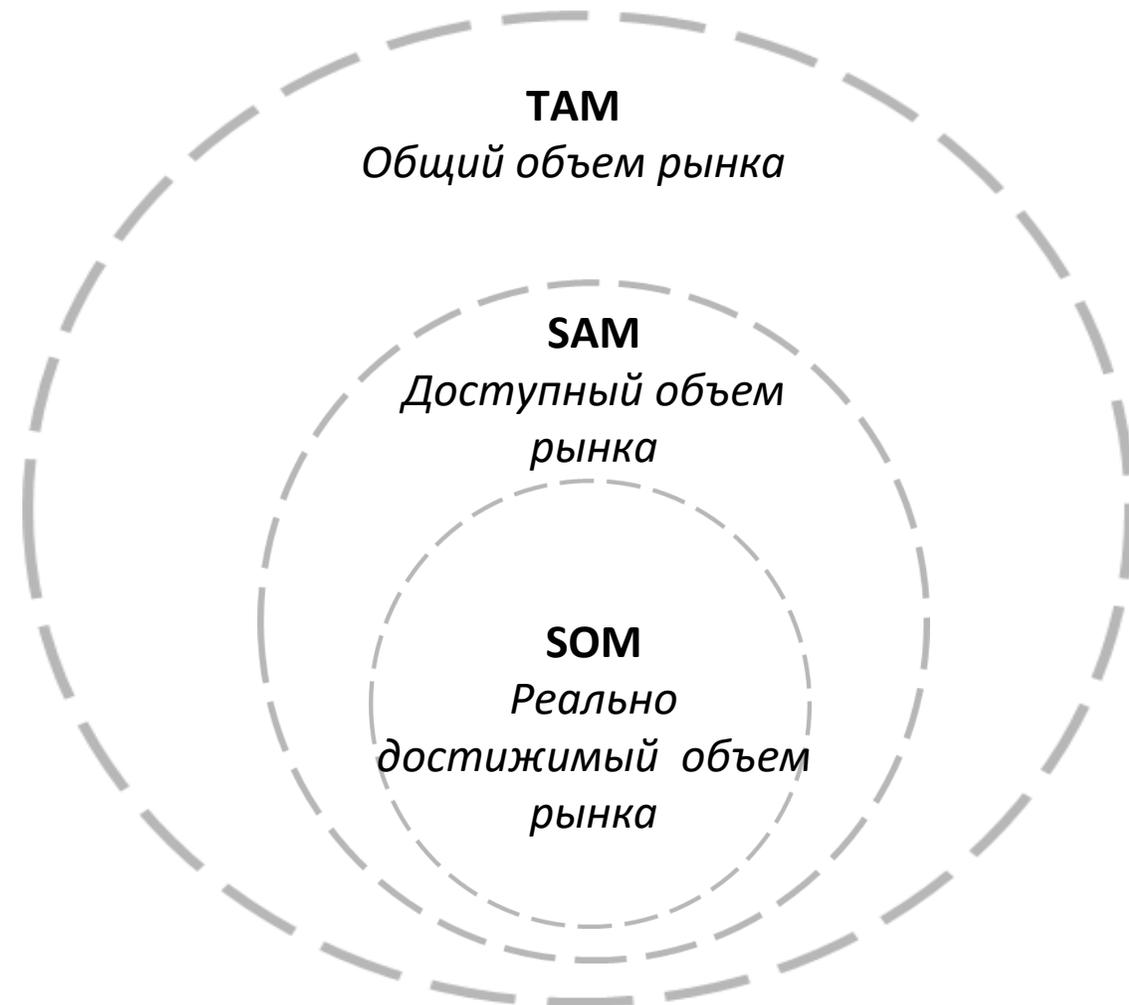
Объём рынка, который можно занять бизнес, если вытеснить прямых конкурентов.

(158 тыс. ресторанный бизнес + 30 тыс. гостиничный бизнес) * 90% нуждаются в сервисе бронирования * 50 тыс. Руб. средняя стоимость годовой подписки у аналогичный сервисов =

7 млрд. 900 млн. Руб. (169 200 - клиенты)

Какой объём рынка можно получить с помощью существующей стратегии?

0.1 % - примерный процент охвата рынка
 $169\,200 * 0.1\% * 23\,990$ (стоимость годовой подписки) = **405 млн. 910 тыс. 800 рублей.**



БИЗНЕС-МОДЕЛЬ

Модель монетизации

Модель монетизации: Лицензирование.

Пользователь получает пробную версию программы на 3 месяца. После будет предложено приобрести лицензию по цене 23 990 рублей в год. Имеется возможность приобрести лицензию в рассрочку. Для новых клиентов предусмотрена скидка 20%.

Стоимость и регулярность: 23990р. в год

Основные каналы сбыта: Малый и средний ресторанный, гостиничный бизнес.

Маркетинг и продвижение

Ценностное предложение: ускорение обработки заказов для администраторов, а точнее с нашим приложением можно :

1. Консультировать клиентов с помощью ГП.
2. Бронировать клиентов с помощью ГП. и ПО.
3. Возможность записи с помощью голосового помощника.

Основные каналы взаимодействия с пользователем: таргетированная реклама ВКонтакте, программы лояльности и внешняя реклама.

Партнёры:

1. Фонд содействия инновациям.
Программа «Старт»
2. IT-компании:
E-soft
IT-эксперт

Источник доходов:

Продажа и продление лицензии.

Сегменты потребителей:

Малый и средний ресторанный, гостиничный бизнес.

Отношения с клиентами:

Своевременная
тех.поддержка.
Хорошо работающий софт.

РЕСУРСЫ: ДИАГРАММА ГАНТА

Задача	Дата начала	Дата завершения	Ответственн ый	4(ый) квартал 2023г	1(ый) квартал 2024г	2(ой) квартал 2024г	3(ий) квартал 2024г
1.Создание концепции	03.11.23	15.11.24	Екатерина				
1.1 Идеи и цели	03.11.23	5.11.23	Анастасия				
1.2 Проблема и решение	5.11.23	10.11.23	Екатерина				
1.3 Модель монетизации и стратегия	10.11.23	15.11.23	Лиза				
2.Создание бизнес-модели	15.11.23	15.12.23	Мария				
2.1 Анализ конкурентов	15.11.23	20.11.23	Данил				
2.2 Финансовый план и расчёт объема рынка	20.11.23	30.11.23	Ксения				
2.3 План продвижения	30.11.23	7.12.23	Данил				
2.4 Поиск партнеров	7.12.23	15.12.23	Мария				
3.Создание готового проекта	15.12.23	11.01.24	Лиза				
4. Поиск кадров (IT+юрист)	11.01.24	11.03.24	Екатерина				
5. Тестирование	11.03.24	1.05.24	Анастасия				
6.Исправление ошибок	1.05.24	1.06.24	Данил				
7.Повторный запуск и запуск рекламы	1.06.24	03.11.09.	Мария				

Общий срок реализации проекта: 1 год

РЕСУРСЫ: ФИНАНСОВЫЙ ПЛАН

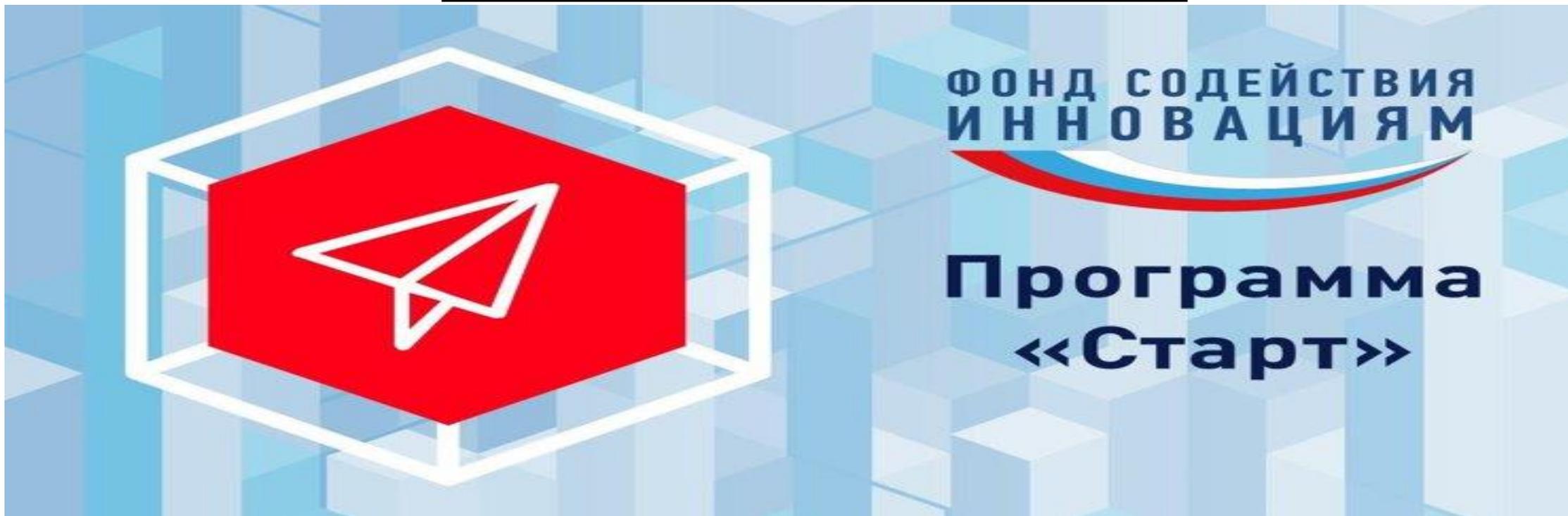
	1 квартал	2 квартал	3 квартал	4 квартал	
Выручка от продажи продукции (цена продукта * количество продаж)	0	71,970	119,950	239,900	
Инвестиции / гранты / кредиты (если есть)	1,000,000	грант до 4 млн. Руб.			
Заработная плата специалистов	240,000	240,000	240,000	240,000	
Материалы и комплектующие	50,000	35,000	20,000	20,000	
Оборудование	180,000	50,000	50,000	20,000	
Программное обеспечение	80,000	80,000	80,000	80,000	
Аренда помещения	75,000	75,000	75,000	75,000	
Реклама (таргетированная - вк и телеграм)	75,000	75,000	75,000	75,000	
ИТОГО (доходы – расходы)	700,000	555,000	540,000	510,000	

Общая стоимость реализации проекта: 2,305 000 рублей

Период окупаемости: 24 месяца

Будут подключены инвесторы.

Источник финансов



Дополнительный источник финансирования

- неплохая сумма для стартапа (грант до 4 млн. Рублей);
 - отсутствие требований по софинансированию;
- подать заявку можно от физического или юридического лица (МСП не старше 2 лет);
- нет требований к уровню готовности проекта, можно подать идею (но шансы малы);
 - относительно простая заявка.

Точки завершения проекта

Количественные показатели

1. Количество проданных лицензий за квартал (3 месяца) = 11 штук
2. Средняя оценка приложения – не ниже 4,2 за первый квартал после выпуска приложения.
3. При должной работе рекламы и сарафанного радио между гостиницами и заведениями общественного питания ожидается дальнейшие увеличения числа клиентов ежеквартально.
4. Процент пользователей, которые перестали использовать приложение не более 3-5% за месяц.
5. Количество положительных отзывов о приложении составляет более 90%.

Качественные показатели

1. Проект реализован в рамках установленного бюджета без превышения затрат.
2. Проект обеспечил высокий уровень участия и мотивации команды, поспособствовал их профессиональному развитию и росту.
3. Эффективное управление рисками, предотвращение негативных последствий проблемы.
4. Проект удовлетворяет требования и ожидания заказчика, основанных на его запросах.
5. Проект докажет свою эффективность внутри сферы общественного питания и гостиничного бизнеса. Слаженная работа программы и её технической поддержки облегчит жизнь наших пользователей.

ВЫВОДЫ

Наш проект целесообразен

Сервис Admin сможет автоматизировать функционал бизнеса, что позволит сотрудникам избавиться от рутинной, но очень важной работы. Она занимает ценное время, которое можно эффективно использовать для предоставления сервиса своим клиентам.

Мы планируем:

1. Запустить проект, выйти на грант до 4млн. рублей, что поспособствует усовершенствованию проекта.
2. С помощью программы лояльности, рекламы и сарафанного радио ожидается дальнейшие увеличение числа клиентов ежеквартально.
3. Мы создали проект, который удовлетворит как работника, так и гостя.

Наш проект - многофункциональный сервис на основе ИИ, который может автоматизировать работу бизнеса.