

17 февраля 2014

CRAFT Bier Cafe анализирует поведение клиентов с помощью технологий беспроводной аналитики

Группа компаний «КОРУС Консалтинг» завершила пилотный проект по использованию системы анализа посетителей на основе беспроводных технологий в петербургском CRAFT Bier Cafe. В ходе проекта оценивался уровень лояльности посетителей за счёт анализа количества возвращающихся гостей, а также был выявлено влияние проводимых мероприятий на приток посетителей.

Технологии беспроводной аналитики, которые являются новым направлением для российского рынка, позволяют отслеживать потоки посетителей в помещениях на основе анализа излучения включенных модулей Wi-Fi мобильных устройств. Специальные сенсоры отслеживают сигналы с устройств внутри зоны действия и отправляют данные в облачную аналитическую систему, для последующей обработки.. Система позволяет отслеживать траектории движения посетителей внутри помещения, а также измерять такие показатели, как время нахождения посетителя в помещении, процент посетителей, вошедших в помещение, количество возвращающихся посетителей, и др. Измерение данных показателей позволяет назначать соответствующие KPI для сотрудников компании-заказчика Данные



своевременно синхронизируются и отображаются в системе в виде простых веб-панелей.

Пилотный проект в [CRAFT Bier Cafe](#) был запущен в ноябре 2013 года.

Использование технологий в заведении позволяет отслеживать процент посетителей, проведенное в заведении время, процент ушедших без заказа, количество посетителей, посетивших заведение повторно и т.д. Таким образом, у владельцев CRAFT Bier Cafe появился инструмент для измерения популярности заведения, лояльности гостей заведения, эффективности работы сотрудников, мероприятий, улучшенного понимания поведения клиента в целом. В результате проекта были получены данные, которые позволят CRAFT Bier Cafe сформировать оптимальное предложение для посетителей и скорректировать политику взаимоотношений и методы работы с гостями заведения.

Системы беспроводной аналитики отличаются простотой установки, которая может занимать от 10 минут – за это время в необходимых точках помещения устанавливаются сенсоры, осуществляющие передачу фиксируемых данных в систему для анализа. Поскольку решение имеет облачную структуру, аналитические отчёты могут быть доступны через веб-браузер в любое время и в любом месте.

«Ресторанный бизнес всегда отличался особенно высоким уровнем конкуренции, и чтобы удержаться на плаву, необходим поиск новых методов работы с клиентами, а также глубокий анализ их поведения, - отмечает **Евгений Жебнев, генеральный директор** CRAFT Bier Cafe. - Системы беспроводной аналитики в данном случае являются эффективным

инструментом для отслеживания поведения клиента. Внедренная в CRAFT Bier Cafe система позволяет систематически получать данные о том, какое количество людей посещает заведение в те или иные дни, сколько из них возвращается, сколько времени гости проводят внутри и т.д. Таким образом, появляется возможность отслеживать влияние акций на поведение покупателя, выявить степень удовлетворенности клиентов работой персонала, уровень лояльности в целом, а главное - количество постоянных клиентов».

«Существует мнение, что на данный момент количество владельцев смартфонов все еще не настолько велико для того, чтобы превратиться в репрезентативную выборку для проведения аналитики по Wi-Fi сигналам. В рамках проекта для CRAFT Bier Cafe мы сопоставили данные аналитических отчетов и показателей продаж. Вопреки распространенному мнению, в результате сопоставления выяснилось, что процент владельцев смартфонов с включенным Wi-Fi доходит до 75% от количества всех гостей заведения. Этот факт лишний раз говорит о том, что технологии беспроводной аналитики позволяют довольно точно определять поведение клиентов. Можно с уверенностью прогнозировать повышение общей эффективности работы заведения, достигаемого за счет возможности принятия оптимальных управленческих решений, основой которых станут репрезентативные аналитические данные о клиентах», - комментирует **Вячеслав Коган, директор по развитию бизнеса направлений E-Commerce, Loyalty & Mobility** ГК «КОРУС Консалтинг».