

مركز ذكاء

منشآت
monsha'at

المبنة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة
Small & Medium Enterprises General Authority

كتيب

تحسين أداء المطاعم عن طريق البيانات



قائمة المحتويات

3	عن مركز نكاء
3	ماذا يقدم لك هذا الكتيب وسياسة الاستخدام
4	مقدمة عن تحليل البيانات
8	تحليل البيانات في مختلف المراحل
9	التخطيط والتسويق
10	الخدمات اللوجستية
11	المبيعات
12	أدوات مساعدة

عن مركز ذكاء

جاء إنشاء مركز ذكاء كأول مركز متخصص في التقنيات المتقدمة لخدمة رواد الأعمال والمنشآت الصغيرة والمتوسطة في المملكة. يهدف المركز لتمكين قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة من توظيف التقنيات المتقدمة لتطوير هذه المنشآت وزيادة تنافسيتها وأن يكون حلقة ربط ما بين رواد الأعمال وصناع القرار في مجالاته المتخصصة. يتخذ مركز ذكاء لعلوم البيانات والذكاء الاصطناعي مدينة الخبر مقراً له، ويقع مركز ذكاء لإنترنت الأشياء والأمن السيبراني في مدينة الرياض، ويخدم المركز شتى أنحاء المملكة العربية السعودية.

عن كتيب تحليل البيانات لقطاع الأطعمة والمشروبات

صمم هذا الكتيب كملخص لورشة مقدمة في تحليل البيانات لقطاع الأطعمة والمشروبات والتي تهدف إلى تبسيط تحليل البيانات لحديثي الخبرة في هذا المجال وتوضيح كيف تتم عملية التحليل في مختلف المطاعم والمقاهي من نواحي عديدة بالإضافة إلى مشاركة بعض الأدوات التحليلية المساعدة.

ماذا يقدم لك هذا الكتيب؟

سيرشدك هذا الكتيب إلى طرق تحليل البيانات في قطاع الأطعمة والمشروبات، بالإضافة إلى بعض الأدوات التي ستساعدك في تحقيق أهداف منشأتك التحليلية.

✦ بإمكانك النقر على الشعارات والروابط الموجودة في هذا الكتيب للذهاب إلى المواقع الإلكترونية الخاصة بها.

سياسة الاستخدام

إن المعلومات الواردة في هذا الكتيب تم تجميعها وتنسيقها بجهود موظفي مركز ذكاء التابع لـ الهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت"، لا ينبغي لقارئها أن يعمل بها دون مشورة مناسبة من المتخصصين. للمزيد من المعلومات نرجو التواصل على البريد الإلكتروني support@thakaa.sa

جميع الحقوق محفوظة لمركز ذكاء، أحد مراكز الابتكار التابعة للهيئة العامة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة "منشآت".

مقدمة

مع توفر الأجهزة المتصلة بالإنترنت في كثير من الشركات الناشئة في مختلف القطاعات، كأنظمة نقاط البيع مثلاً، أصبحت البيانات غير محصورة على إجمالي المبيعات وإجمالي العملاء فقط، يمكن النظر للبيانات من مختلف الزوايا والوصول إلى استنتاجات تساعد في بناء قرارات أكثر فاعلية.

ما هو تحليل البيانات؟



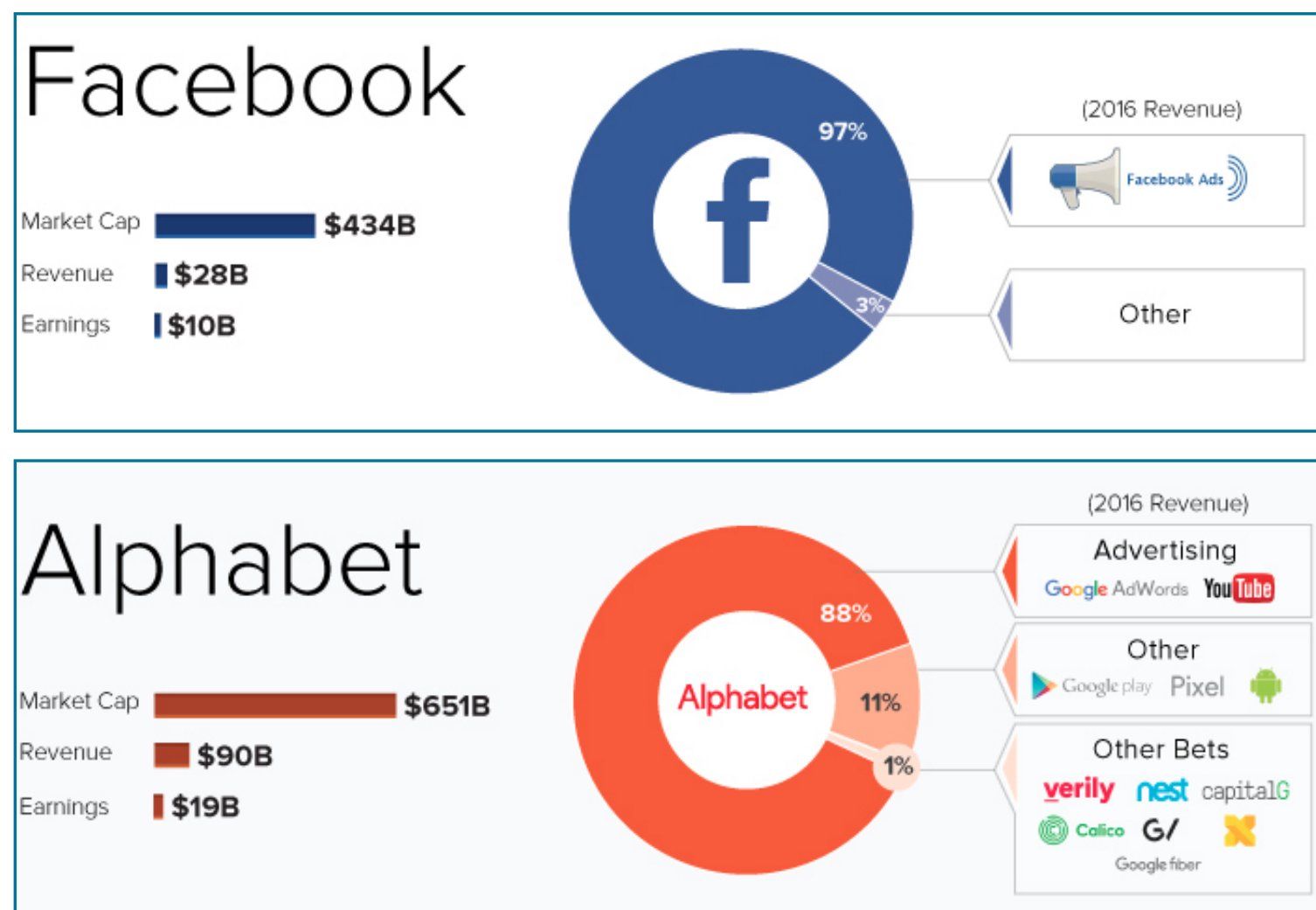
عملية فحص مجموعات البيانات من أجل استخلاص استنتاج حول المعلومات التي تحتوي عليها.



إنها ليست أداة أو تقنية، بل هي طريقة للتفكير والعمل على البيانات.

قصة نجاح تحليل البيانات

أعاد كل من فيسبوك وجوجل تعريف صناعة الإعلانات العالمية، وذلك بالأساس من خلال الأساليب القائمة على البيانات.




منح محرك التوصية الخاص بـ أمازون ميزة لها على منافسيها، وأدى لزيادة المبيعات بشكل كبير



القيمة التجارية

تقادية

ماذا يجب أن نفعّل؟ 

تنبؤية

ماذا يمكن أن يحدث؟ 

تشخيصية

لماذا حدث هذا؟ 

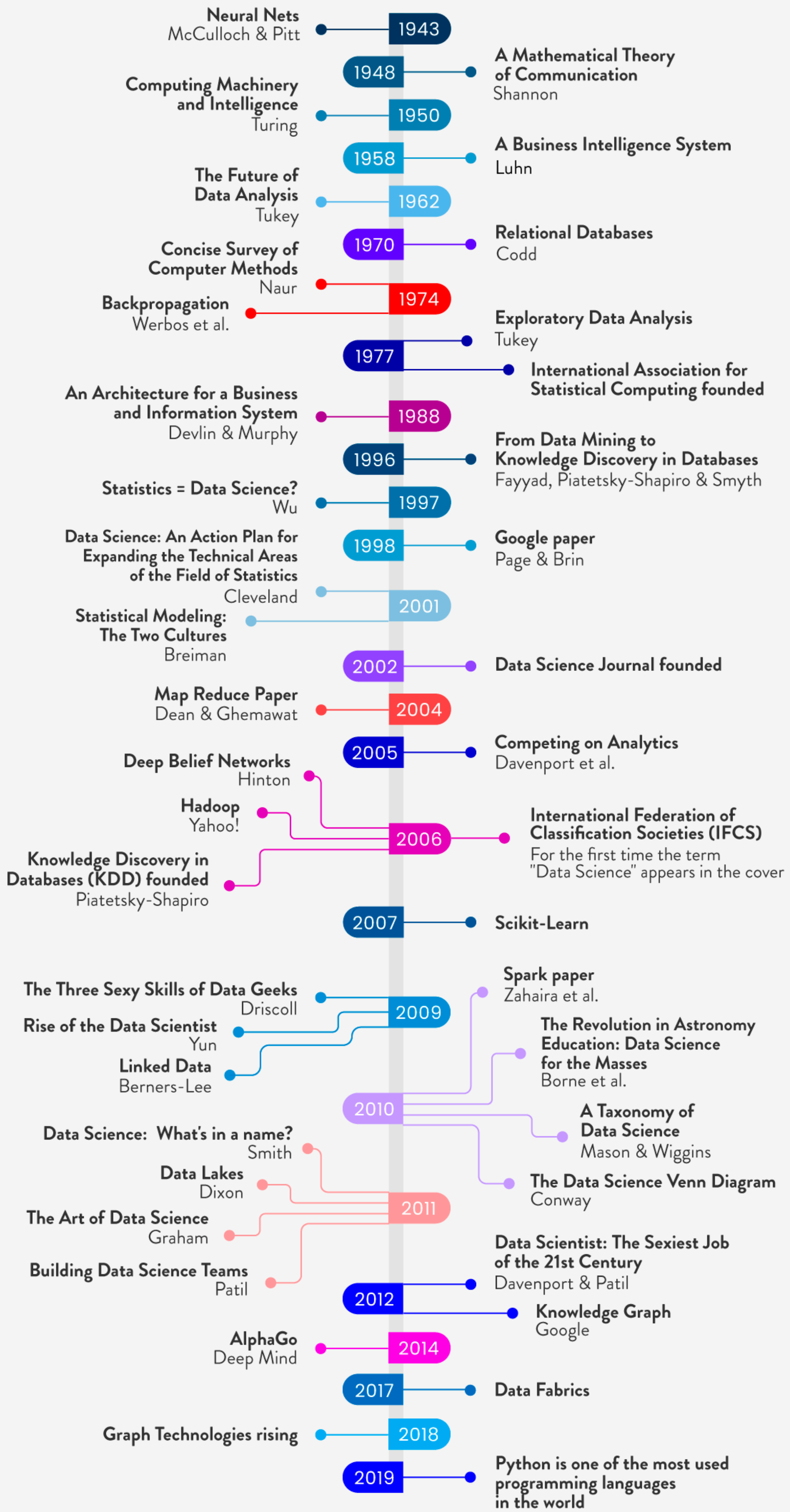
وصفية

ماذا حدث؟ 

تعقيد تحليل البيانات

علم البيانات عبر التاريخ

DATA SCIENCE TIMELINE



@favioaz
@heizelvazquez

المطاعم والبيانات

مع توفر الأجهزة المتصلة بالإنترنت مثل أنظمة البيع،
البيانات ليست محدودة فقط على إجمالي المبيعات
وإجمالي العملاء ..

مطعمك ينتج كم هائل من البيانات!

كل طلب، كل تمرير بطاقة، كل تقييم عميل. وحالة الطقس
أيضًا!

البيانات ليس لها قيمة إذا لم تستخدم

تخيل لو شركة **amazon** تخلصت من بياناتها في كل ليلة، هذا
ما يقوم به معظم أصحاب المطاعم عند نهاية كل يوم!

في كل مره يقوم الموظف بإدخال طلب جديد في
نظام نقاط البيع، هذه بيانات جديدة



في كل مرة يتم فيها تمرير لبطاقة العميل البنكية
أثناء الدفع، هذه بيانات جديدة



في كل مرة يتم فيها إقفال الحساب اليومي، هذه
بيانات جديدة



كل تقييم أو تقرير من العملاء في المنصات المختلفة
يعتبر أحد صور البيانات أيضًا



حتى الطقس عبارة عن بيانات أيضًا



كل تفاعل في وسائل التواصل الاجتماعي مع حساب
المطعم يعتبر أحد صور البيانات أيضًا



التخطيط والتسويق

إدارة الطلبات في المطبخ

تساعد في تجنب الأخطاء في الطلبات والحد من التأخير ، ورفع كفاءة المطبخ أيضًا

إدارة المخزون

بناءً على تحليل بيانات المبيعات وتحليل قائمة الطلبات للعملاء:

تكاليف مكونات الوجبات تمثل ما يقارب (38%)

قراءة نصف عدد المطاعم في العالم (46%)، لا يقومون بإدارة مخازنهم أو يستخدمون طرق بدائية ويدوية

تحليل الآراء في وسائل التواصل الاجتماعي

تحليل قنوات التواصل يساعد في فهم عوامل الضعف والقوة

وجبة جداً رهيبة وسعرها مناسب

POS+ ENT POS+ ENT

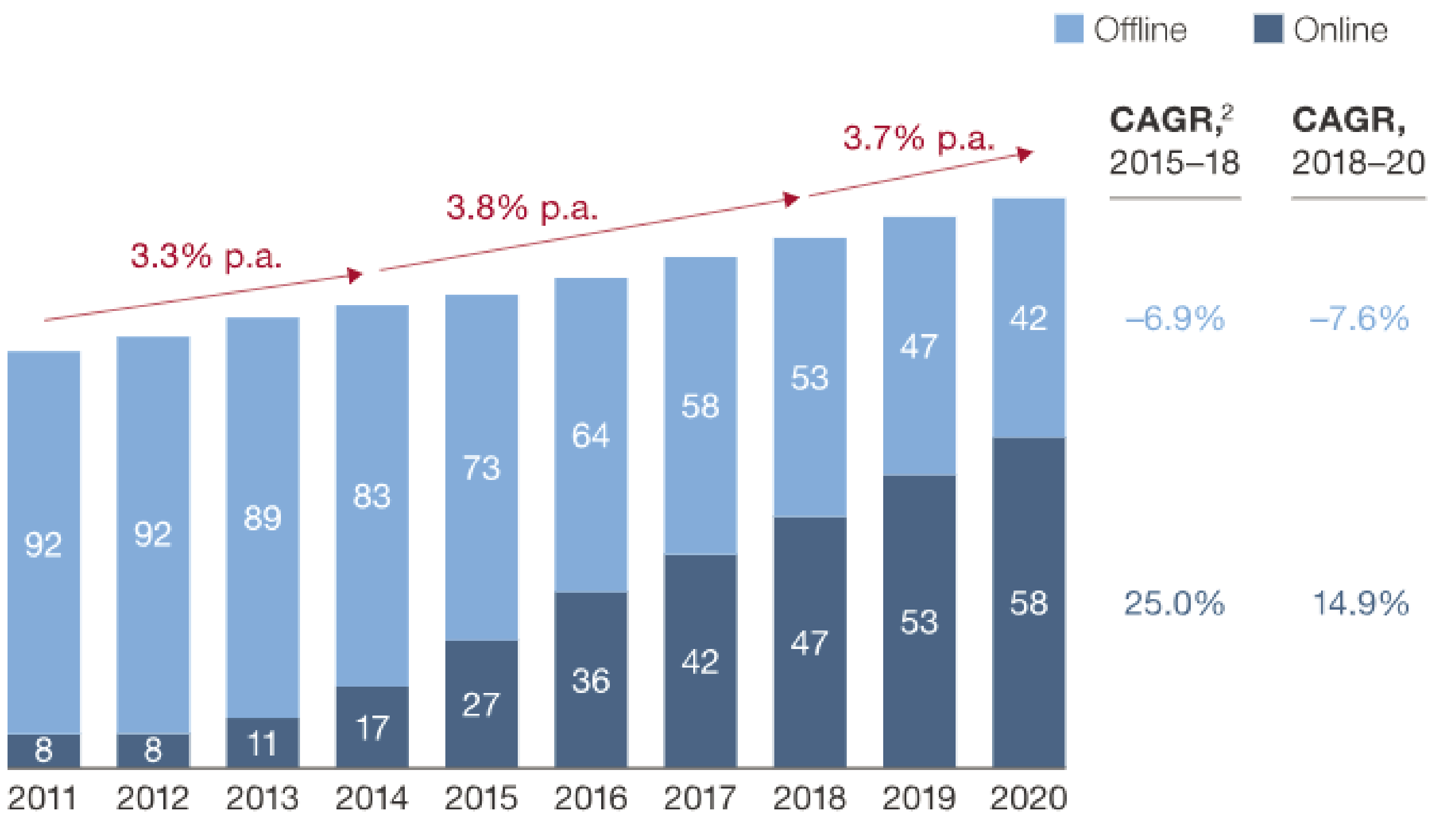
جو المطعم مزعج قليلاً

NEG- ENT

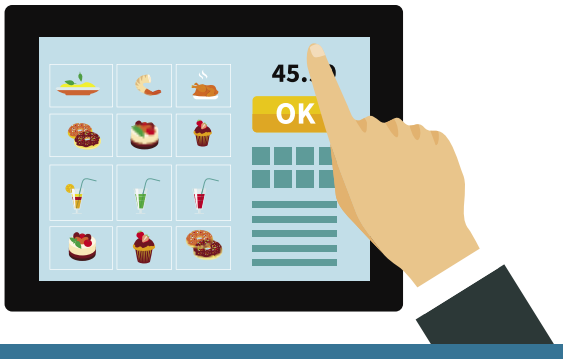
تجربة العميل: الفرص في إيصال طلبات المطاعم

عملية إيصال طلبات المطاعم تمر في حالة تضخم مما يتيح كم هائل من الفرص:

- أنماط الطلبات لكل حي أو منطقة سكنية
- الطلبات المتكررة لموظفي الشركات القريبة من المطعم
- تضخم الطلبات في عطلة نهاية الأسبوع
- المملكة العربية السعودية هي أحد أكبر مستخدمي خدمات توصيل المطاعم



الطلب عبر الإنترنت ورفع سرعة تجهيز الطلبات



الطلبات عبر الإنترنت لـ (المطاعم الفورية)

- توفر الكثير من الوقت في صفوف الانتظار للعملاء، وتزيد من كفاءة المطعم
- حل مشكلة الوقت الضائع أثناء قراءة العملاء لقائمة الطعام عند الكاشير
- تتيح مستوى متقدم من تحليل بيانات قائمة الطعام عن طريق تطبيق معايير لفهم نظرة العملاء لقائمة الطعام بشكل أفضل (مثال: ملاحظة قضاء العميل وقتًا أطول في اختيار المشروبات)



أجهزة إدخال الطلبات والدفع المتنقلة

- مربوطة بنظام إدارة المخازن، يتم تظليل واستبعاد الطلبات في حال لم تتوفر مكوناتها
- استلام طلبات العملاء من الأجهزة المتنقلة يختصر الكثير من الوقت، ويزيد من سرعة تجهيز الطلبات في المطعم

المبيعات: برامج ولاء العميل

تقديم بطاقات الولاء

- تتطلب هذه البطاقة جمع بيانات العميل من خلال تعبئة نموذج إلكتروني
- الهدف الرئيسي من تقديم هذا البرنامج هو فهم عملاء المطعم بشكل أفضل
- دائمًا يتبع نظام ولاء العميل حالة (منفعة مقابل منفعة)
- (82%) من أعضاء برنامج ولاء العميل يدعون عميل واحد إضافي على الأقل



برامج جوائز خارجية

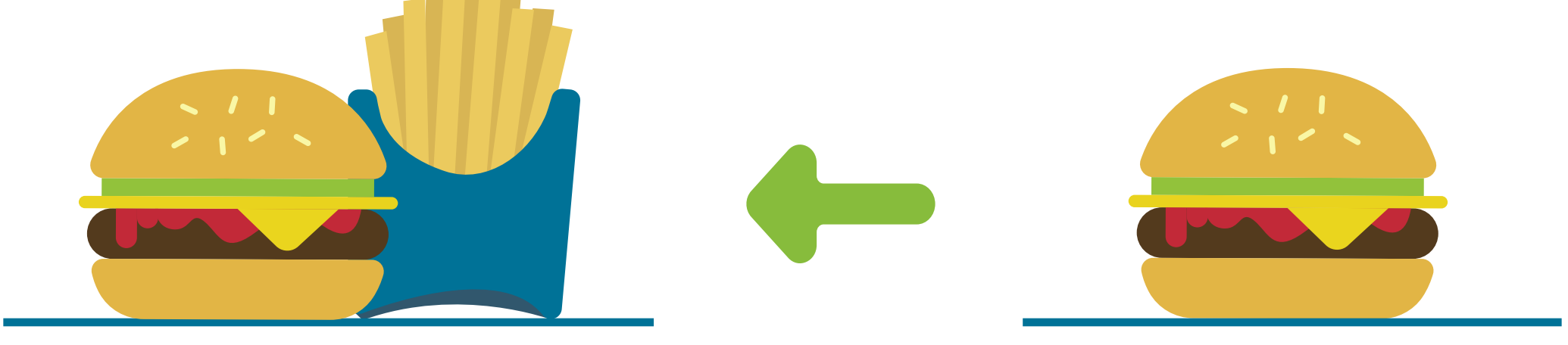
- تتشابه مع "بطاقة الولاء" من ناحية المنافع
- توفر بيانات أكثر، لكن تحتوي خصائص أقل
- أسهل للتنفيذ



البيع المتقاطع والبيع البديل

البيع المتقاطع

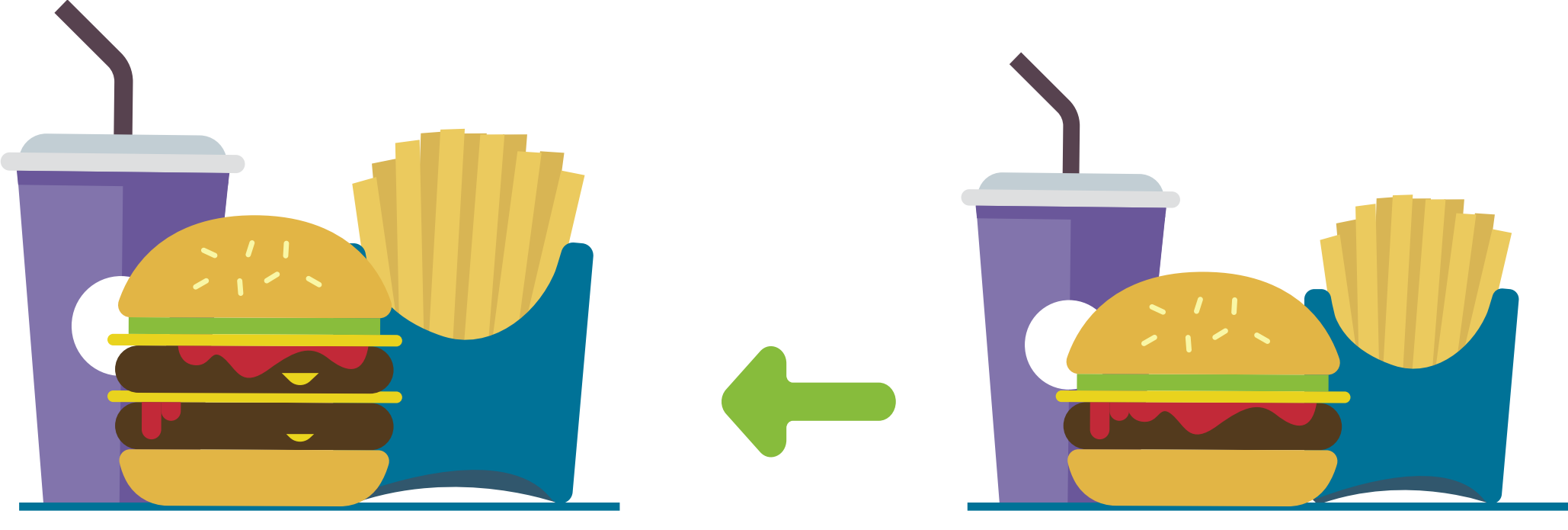
- محاولة بيع خيارات أخرى إضافية
- تجعل العميل يطلب أكثر مما كان يريد مسبقاً



تبغى نضيف لك بطاطس مع طلبك؟

البيع البديل (Up-selling)

- زيادة حجم الطلبات قبل تسجيل عملية البيع
- حجم وجبة كبير = حجم ربح كبير!



تبغى وجبتك حجم أكبر؟

العروض والخصومات

ترويج الخيارات الأكثر مبيعاً

- وضع علامة "الأكثر مبيعاً" على خيارات العملاء المفضلة، تقود إلى مبيعات أكثر
- تزيد من احتمالية إعجاب العملاء الجدد بمطعمك!
- "الكل عاجبهم هالطلب، أكيد أنه حلو"



خصومات مبنية على البيانات

- حدد أقل الأيام مبيعاً، أطلق خصومات لجلب عملاء أكثر لهذا اليوم
- قدّم "أطباق جانبية مجانية" في حال توفر طقس معين أو مناسبة معينة



دراسة حالة



عن الشركة:

تاجر تجزئة بمتجر واحد يبيع جميع مستلزمات الشاطئ من الملابس إلى المثلجات. ولديه متجر على الإنترنت وحساب في منصة إنستاغرام

بيانات العملاء التي تم تحليلها:

المعلومات الديموغرافية، نقاط التسعير، متوسط الإنفاق لكل نظام نقطة بيع

ما تم اكتشافه:

حدد قاعدة العملاء الأساسية كعائلات شابة لديها أطفال، وتمكن من تحديد المنتجات الأفضل ربحًا

الإجراءات التي تمت بالاعتماد على البيانات:

- أطلق حملات بالبريد الإلكتروني ومواقع التواصل الاجتماعي ركزت على الحلوى الأكثر مبيعًا
- أنشأ مفهوم مصنع حلوى داخل المتجر

النتائج التي تحققت:

زيادة المبيعات بنسبة 20%

الدروس المستفادة والتوصيات

جمع بيانات العملاء الأساسية
قم دائمًا بزيادة جمع بياناتك، وابدأ بما هو موجود

تحديد المنتج الأكثر مبيعًا والترويج له
زيادة المبيعات هو أحد النتائج، هناك دائمًا أكثر!

البيانات لا قيمة لها إذا لم تطبقها
يمكنك معرفة الكثير بمجرد النظر إلى نظام نقطة البيع الحالية لديك

على المستوى المحلي، يمكن لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة أن يكرروا التجارب العالمية لتطبيق تحليل البيانات في قطاع الأطعمة والمشروبات والقطاعات المماثلة..

التحديات

هذه الدراسة عن مطعم صغير مزدحم للغاية، يقدم الشاورما وأطعمة شرقية أخرى، لا يملك صاحب المطعم رؤية واضحة حول ربحية العناصر في قائمة الطعام، ولا كيفية عرضها وتسويقها بالشكل الصحيح.

الحل

إعداد البيانات وجمعها

يمكن للمركز مساعدة المطعم في استخراج البيانات الخاصة بهم من نقاط البيع، والمحاسبة وغيرها من المصادر، وكذلك مساعدتهم على جمع بيانات إضافية مثل عدد زوار المطعم.

تحليل الموردين

يمكن للمركز مساعدة المطعم على فهم التكاليف المختلفة للأغذية النيئة، وكذلك هيكل التكاليف لكل عنصر في القائمة.

التحليل الربحي

سوف يساعد ربط وتحليل بيانات المطعم على تحديث قائمة الطعام الخاصة به والتركيز على ترويج العناصر الأكثر ربحية.

رؤى التسويق

من خلال تحليل عدد زوار المطعم، ودراسات استقصائية رقمية عن أوقات الانتظار، يمكن للمطعم استخدام التعلم الآلي للتعرف على الفئة المستهدفة في الخطط التسويقية.

ابدأ بما تملك حاليًا

يمكن أن تكوّن التحليلات إضافة قيّمة للغاية بغض النظر عن مدى صغر حجم الشركة

تقييم وضعك من حيث التكنولوجيا والموارد
قم دائمًا بزيادة جمع بياناتك، وابدأ بما هو موجود

استعن بالأدوات الخاصة بالتجزئة والتي تأتي مع تحليلات مدمجة
أنظمة نقاط البيع، أدوات إدارة المخزون، إلخ...

الانتقال بالتحليلات إلى المستوى التالي

- سلّح شركتك بأدوات التحليلات الرائدة
- احصل على الموارد المناسبة لتنفيذ تحويل التحليلات

ابدأ بتقييم وضعك الحالي



أدوات وأنظمة ذكية

الأثر

من خلال ساعات العمل الإرشادية والتدريب، سيتمكن المطعم من:

تحقيق أرباح أفضل 

تحسين قائمة الطعام والعروض 

فهم الفئة المستهدفة بشكل أفضل لتحسين الجهود التسويقية 

استطاع مطعم تشيبوتلي "Chipotle" في الولايات المتحدة التنبؤ بتغير أسعار أسهمهم بعد الأرباح بدقة تصل إلى 90% من خلال تركيب عدادات لعدد زوار المطعم وتحويل أعداد الزوار إلى مبيعات وأرباح. كما تمكنوا أيضا من زيادة فعالية تسويقهم من خلال فهم الزوار وتركيباتهم السكانية

أنظمة مبيعات عالمية

Revel
SYSTEMS

toast



LAVU 

أنظمة مبيعات محلية

 fruits
360

 marn

FOODICS

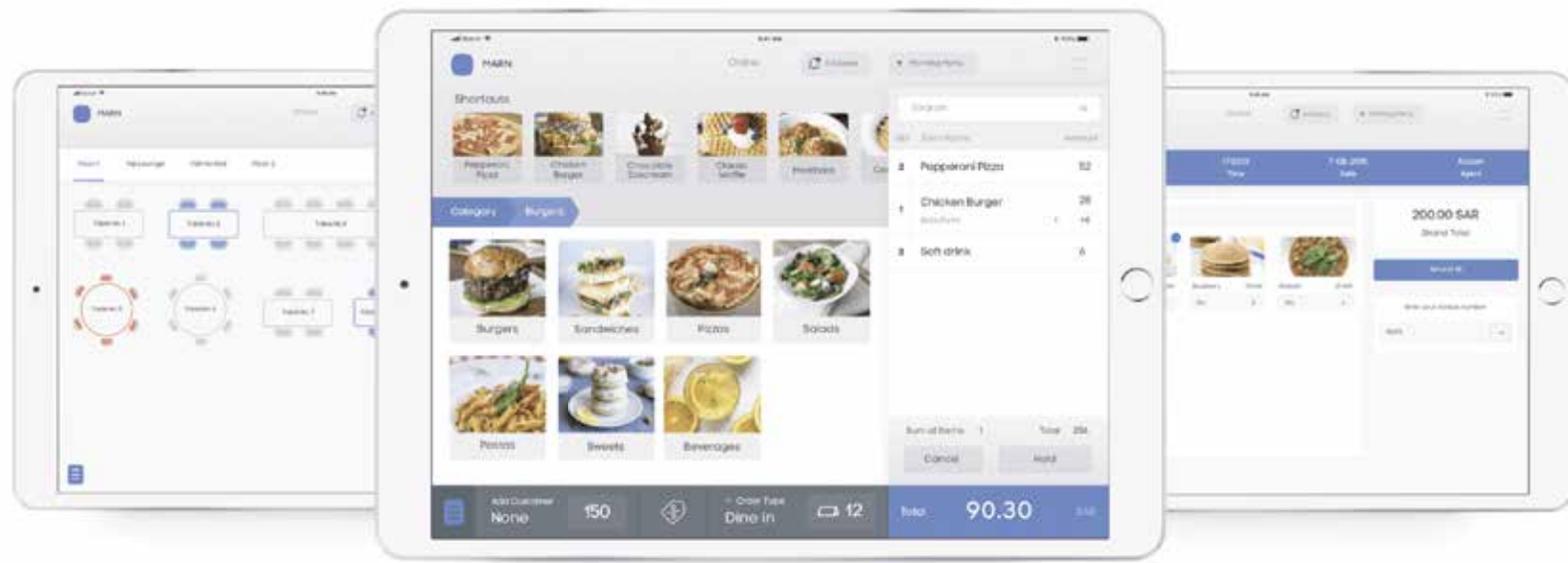


الأدوات: أنظمة بيع زكية محليًا

متطلبات أبسط نظام مبيعات:
جهاز آي-باد فقط

يوفر أيضًا (كل خدمة إضافية برسوم إضافية):

- إدارة المخزون
- نظام شاشة متابعة في المطبخ
- التحليلات والتقارير
- إدارة الطاولة
- قائمة الطعام الرقمية
- نظام متابعة الموظفين



و(يبدأ السعر من 100 ريال/شهر) غير شامل أجهزة نظام المبيعات



و(يبدأ السعر من 199 ريال/شهر) غير شامل أجهزة نظام المبيعات

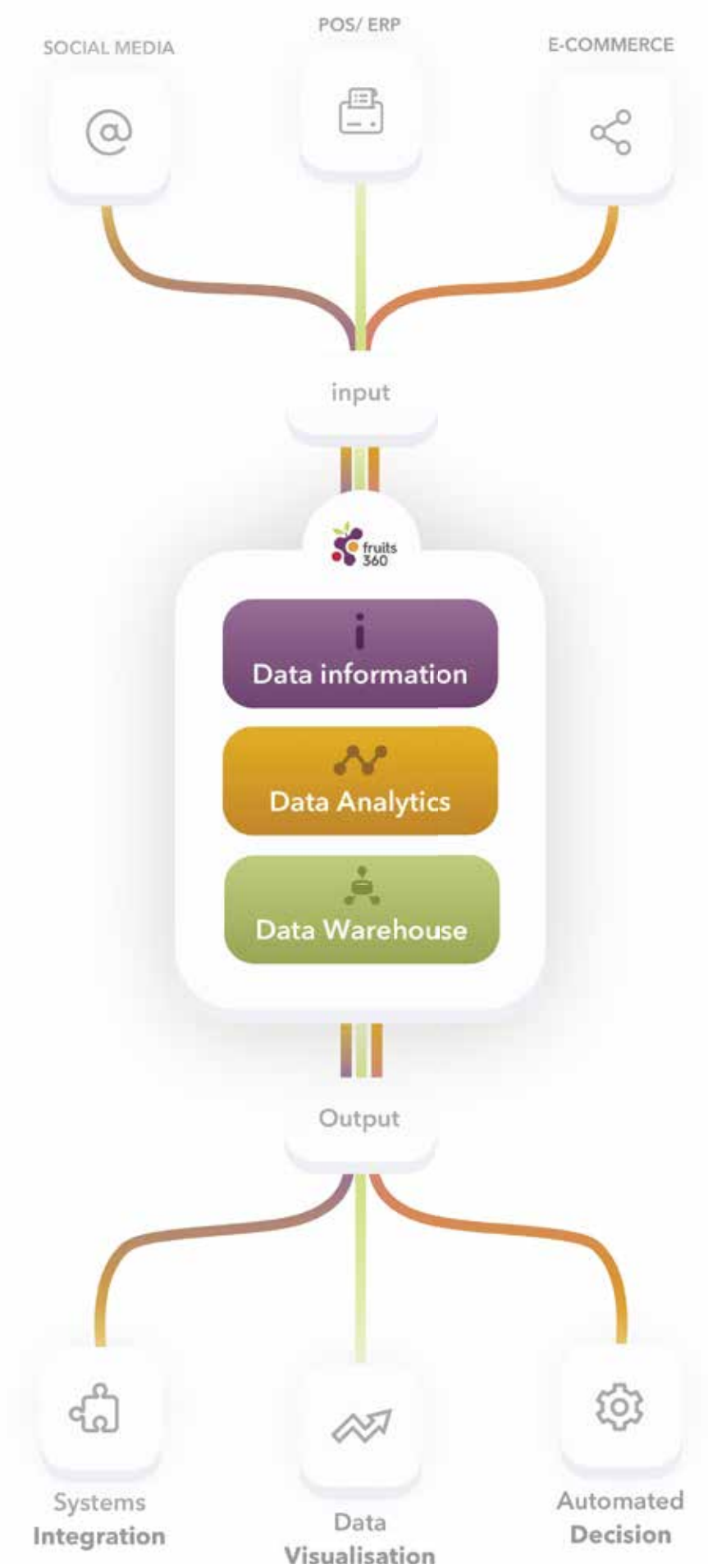
الأدوات: أنظمة تحليل بيانات للمطاعم محليًا

يساعد نظام Fruits 360:

- اتخاذ قرارات فعالة
- تحليلات ومراجعات فورية
- تطوير الكفاءة التشغيلية

خدمات Fruits 360:

- تحليل سلة الشراء
- تقارير تنبؤية
- تحليل أكثر منتجاتك شيوعًا
- تقييم الأداء
- اقتراح خصومات مبنية على بيانات المبيعات



المنظمات المختلفة بمختلف أحجامها تبني أنظمة مختلفة

"مدير مشتريات بشركة متوسطة الحجم يقارن العطاءات"
• مخصصة على نطاق صغير
• دفعة مقيدة



فريق مبيعات إقليمي يقارن أداء الفرع ويقدمه للقيادة العليا



"هيئة مرافق وطنية تجري تحليلات صيانة تنبؤية فورية"
• منهج ومخصص أحجام
• متعددة بسرعات كثيرة



ماذا الآن؟

جعل علم البيانات جزءًا (أو كلاً) من عملك

ولكن...

من أين تأتي كل هذه البيانات؟
كيف تم توليدها؟
أين يتم تخزينها؟
كيف نستخلصها؟

حدود المسؤولية:

تقدم منشآت المصادر التعليمية وهي خدمة من خدمات مكتبة مركز نكاء التي تقدمها منشآت والتي تساهم وتساعد في إثراء المحتوى العربي لمصادر التعلم عبر الإنترنت لتوفير المعرفة لفئات مختلفة في مجالات التقنية وريادة الأعمال، ولا تقدم "منشآت" أو من يمثلها أي قرارات أو ضمانات سواءً بشكل صريح أو ضمني حول اكتمال أو دقة أو موثوقية أو ملاءمة أو توافر هذه البيانات أو المعلومات أو المواد ذات الصلة الواردة في لأي غرض كان ولا يجوز استخدامها لغرض آخر غير الاستخدام العام ولا تتحمل "منشآت" أو من يمثلها - بأي حال من الأحوال - أي أضرار مادية أو معنوية، مباشرة أو غير مباشرة، قد تحصل، وتؤكد "منشآت" أو من يمثلها أنها غير مسؤولة سواءً بشكل كامل أو جزئي عن أي ضرر مباشر أو غير مباشر، عرضي أو تبعي أو عقابي خاصًا كان أو عامًا، كما أنها غير مسؤولة عن أي فرصة ضائعة أو خسارة أو ضرر من أي نوع، ومنها على سبيل المثال لا الحصر، أي ضرر أو فيروس قد يتعرض له الحاسوب الشخصي ذلك نتيجة الدخول إلى هذه الصفحة، وأن "منشآت" أو من يمثلها تبذل الجهد للتأكد من أن المعلومات المتوفرة من خلال المصادر التعليمية شاملة ودقيقة قدر المستطاع. وكما تؤكد "منشآت" على الالتزام بحقوق النشر وحقوق الملكية الفكرية لمحتويات المصادر التعليمية بما في ذلك شعار "منشآت" ولا يحق نشر أي معلومات أو رأي يتم التعبير عنه هنا دون الحصول على إذن خطي مسبق للقيام بذلك من قبل "منشآت".

لمعرفة المزيد يمكنك التسجيل في
ورش ومعسكرات نكاء التدريبية

عبر هذا الرابط

نتمنى أن تكون قد استمتعت بهذا الكتيب،
يمكنك إرسال التعليقات والاقتراحات

عبر هذه الاستبانة

www.thakaa.sa

