

By Lab42



PandaBox

D I G I T A L D E L I V E R Y R U L E S



Платформа автоматизации
корпоративной доставки еды

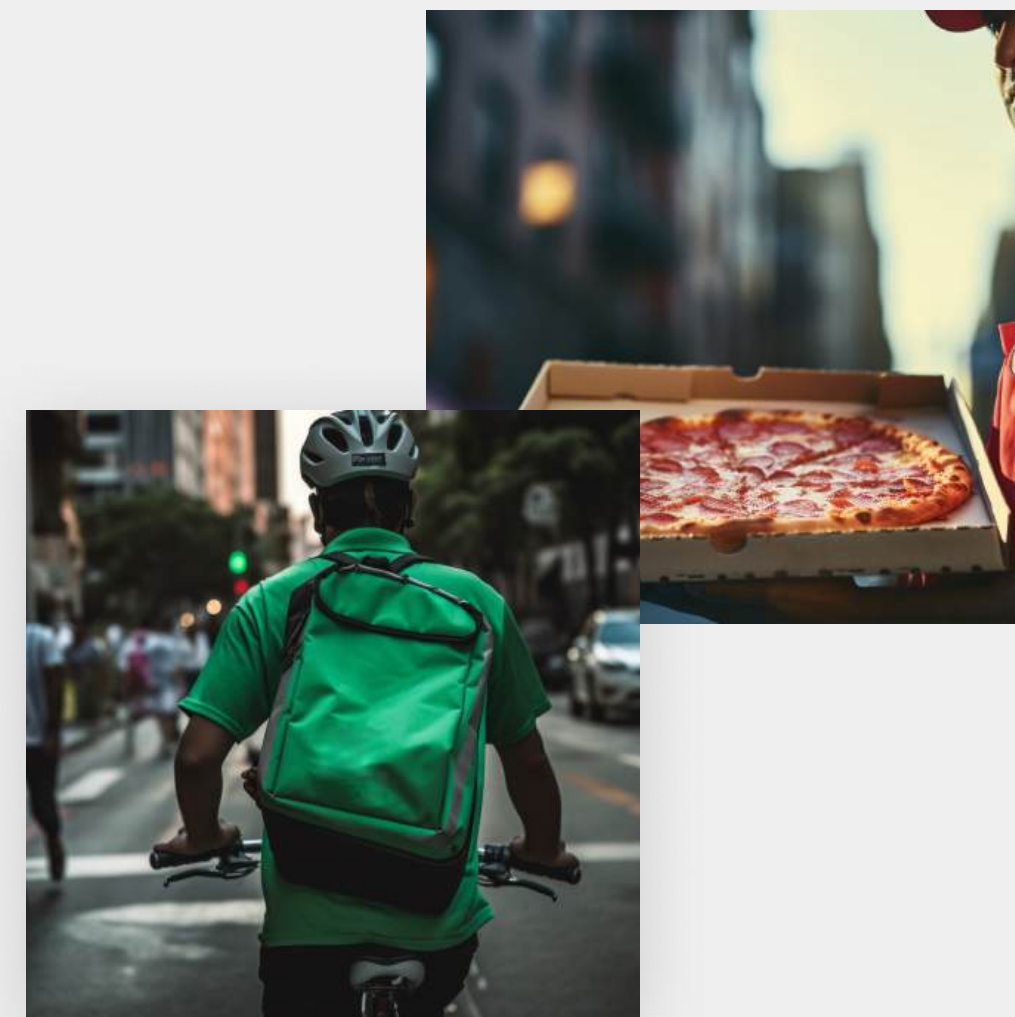
<https://pandabox.app>

contact@pandabox.app

Введение

Собственная доставка еды часто сталкивается с проблемами, связанными с ограниченными ресурсами, сложностями в оптимизации процесса обмена информацией, испытывает трудности с техническим обеспечением, таким как системы трекинга. Это всё может приводить к задержкам и снижению эффективности и удовлетворенности клиентов.

Предлагаем познакомиться с платформой Pandabox, которая призвана автоматизировать многие процессы в доставке еды.





О компании

Мы - компания с более чем 10 летним опытом в разработке программного обеспечения. Столкнувшись с проблемой доставки у наших клиентов, мы провели анализ рынка, в результате которого увидели острую потребность ресторанов в разработке качественного комплексного программного обеспечения для оптимизации доставки еды. В 2020 году полученный ранее опыт и наработки были реализованы в виде программного комплекса для доставки еды, успешно внедренного в сетевой ресторан со своей доставкой. В процессе внедрения программного комплекса были проработаны механики взаимодействия с программой автоматизации ресторанов. В дальнейшем было проведено многоэтапное тестирование, которое позволило улучшить и доработать программное обеспечение, что позволило получить высокие результаты использования нашего продукта.

Мы стремимся автоматизировать рутинные процессы так, чтобы сотрудники занимались действительно **важными делами.**

Мы уверены, что благодаря накопленному опыту, наработкам, команде профессионалов в области разработки программного обеспечения и бизнес-анализу наш программный комплекс позволит быстро и эффективно автоматизировать доставку путем интеграции Pandabox в ваш бизнес-процесс.

Наши решения протестированы как на малых заведениях, так и на достаточно крупных сетях, в которых работает несколько сотен курьеров.

История Pandabox

2018

Первые наработки

Первые наработки программного комплекса были сделаны для автоматизации документооборота доставки товаров интернет магазинов.

2020

Автоматизация доставки еды

Полученный ранее опыт и наработки были реализованы в виде программного комплекса для доставки еды и успешно внедрены в сетевой ресторан. Что позволило сразу же проверить все реализованные гипотезы на практике.

2023

Внедрение трендов в автоматизацию доставки

К 2023 мы уже научились работать с различными RMS системами, поработали с разными крупными и мелкими заведениями, получили массу обратной связи и внедрили машинное обучение в систему автоматического распределения заказов.

К настоящему времени наши решения автоматизации протестированы как на малых заведениях, так и на достаточно больших сетях, в которых работает больше сотни курьеров.

Проблемы бизнеса

Заведения, которые занимаются доставкой с помощью собственного курьерского отдела, могут сталкиваться с различными проблемами при организации доставки и Pandabox может стать их решением.

Современный бизнес хочет оптимизировать задачи, оптимизировать персонал, автоматизировать контроль. Оптимизация задач решается путём автоматизации обмена информацией: если исполнитель своевременно получает задачи - то это перестаёт быть чьей-то обязанностью, в результате чего сотрудник может заняться более важной работой либо будет высвобожден, что решает вторую задачу - оптимизацию сотрудников. Автоматизация контроля предполагает автоматизированный сбор больших массивов информации, анализ и представление в виде реалтайм данных и отчётов.

Эти проблемы могут существенно влиять на эффективность и качество доставки, а их своевременное решение требует комплексного подхода и постоянного мониторинга, что может обеспечить внедрение Pandabox.



Планирование маршрутов

Оптимизация маршрутов курьеров для минимизации времени доставки и затрат.



Управление заказами

Система управления заказами должна быть надежной и эффективной, чтобы избежать путаницы и ошибок в заказах



Системы GPS и трекинг

Необходимость обеспечения точной и надежной системы GPS и трекинга для мониторинга курьеров в реальном времени



Интеграция с IT-системами

Интеграция системы управления заказами с GPS-трекингом и CRM-системами



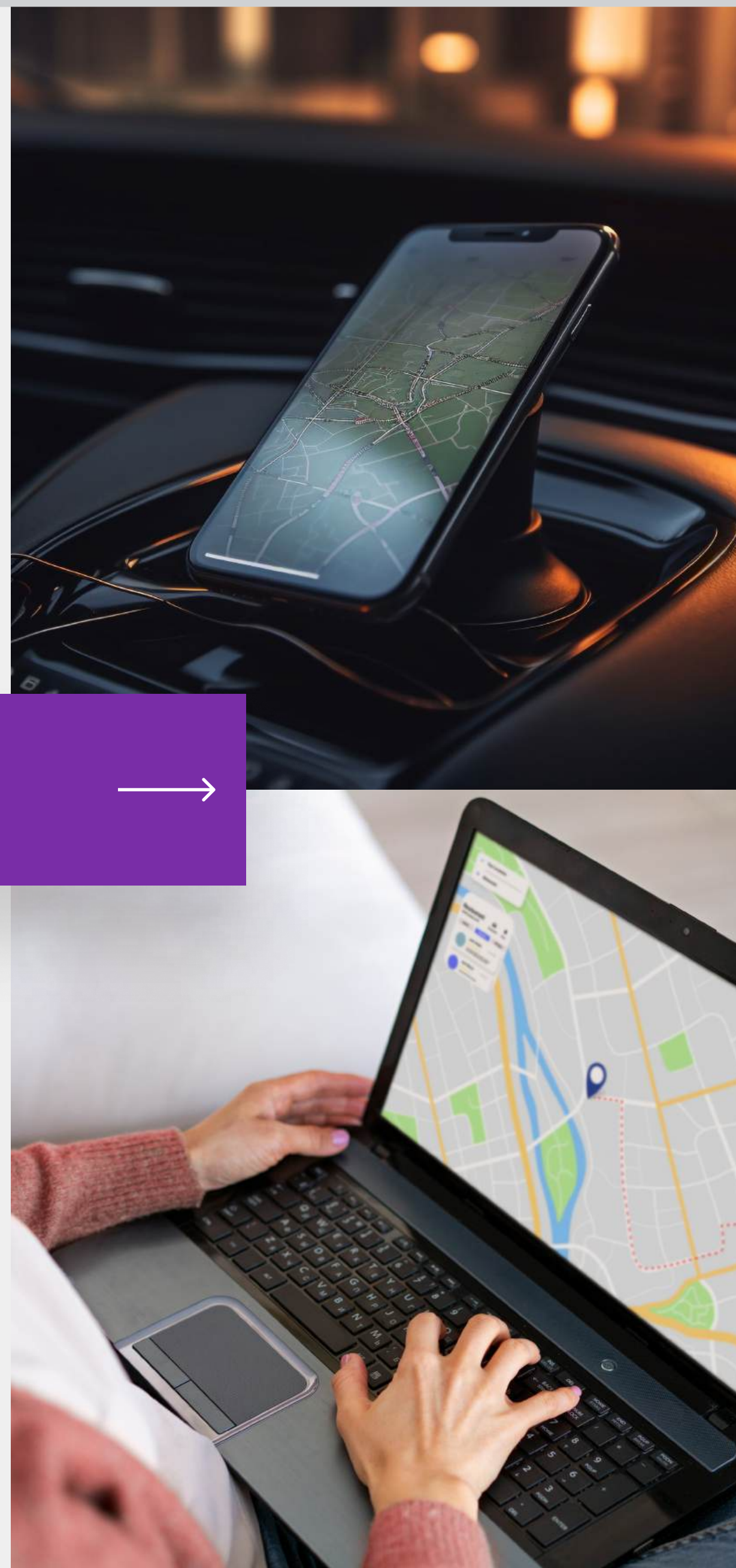
Ожидания клиентов

Повышенные ожидания клиентов по поводу времени доставки и качества могут быть трудными для выполнения, особенно в часы пик



Себестоимость доставки

Высокие затраты на оплату труда курьеров (логистов, координаторов), топливо и техническое обслуживание транспортных средств.



Кейс 1

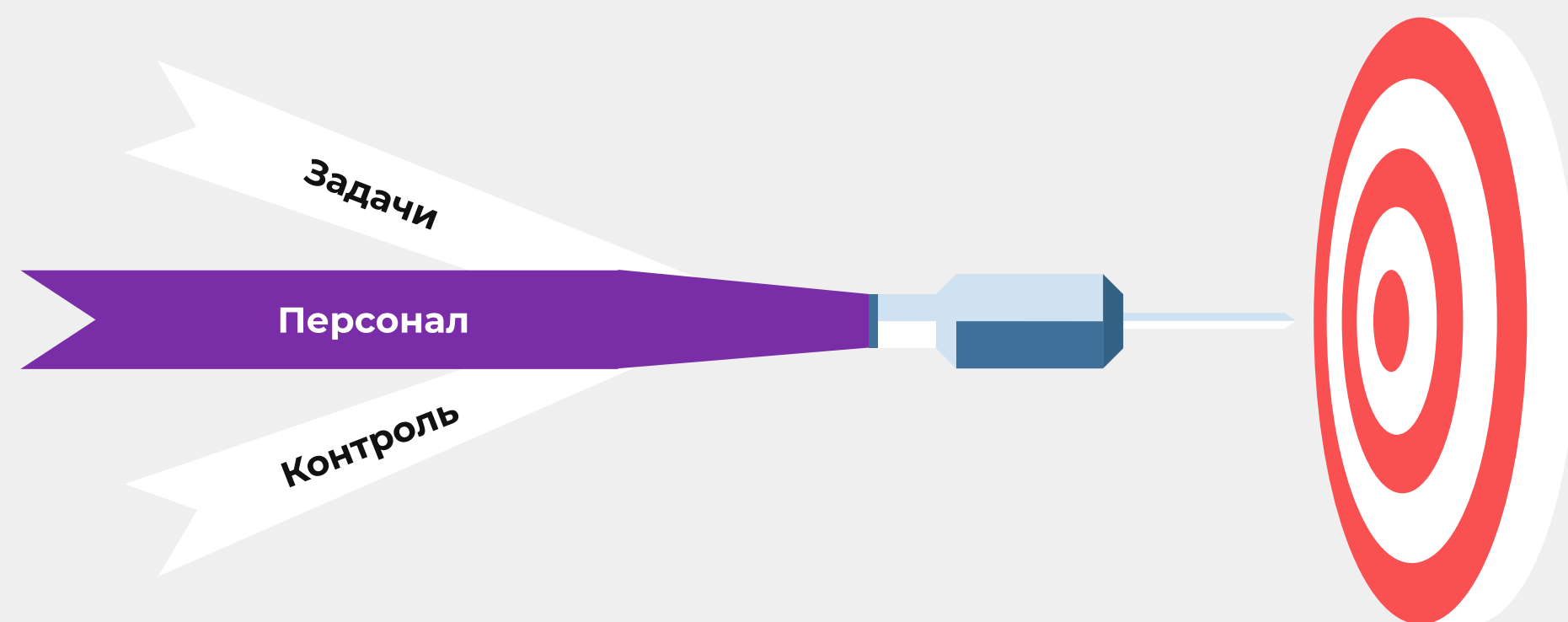
Некоторые наши клиенты ранее пользовались услугами сторонней организации для трекинга курьеров/автомобилей через физические GPS трекеры, которые им нужно было купить и ежемесячно оплачивать поддержку аккаунтов. В Pandabox реализован трекинг курьеров с возможностью в реальном времени видеть их местонахождение и перемещение, а также есть сохранение истории маршрутов по сменам, фиксация остановок, скорости перемещения, подсчёт пробега с точностью более 97%. Попробовав наше решение, которое позволило получить реальное снижение расходов, клиенты отказались от услуг сторонних организаций. Помимо снижения расходов наши клиенты имеют возможность получения информации по курьерам, заказам, пробегам из одного источника, что позволяет экономить время на подготовке отчётов

Кейс 2

Некоторые наши клиенты для распределения заказов использовали логистов (старших курьеров, координаторов), которые должны были находиться на объектах и контролировать работу курьеров. После начала работы с Pandabox необходимость в таком большом количестве логистов отпала, контролировать весь процесс доставки стало возможно одному специалисту из офиса через дашборд. Попробовав наше решение, клиенты провели оптимизацию персонала.



Чего хочет бизнес?



Современный бизнес хочет:

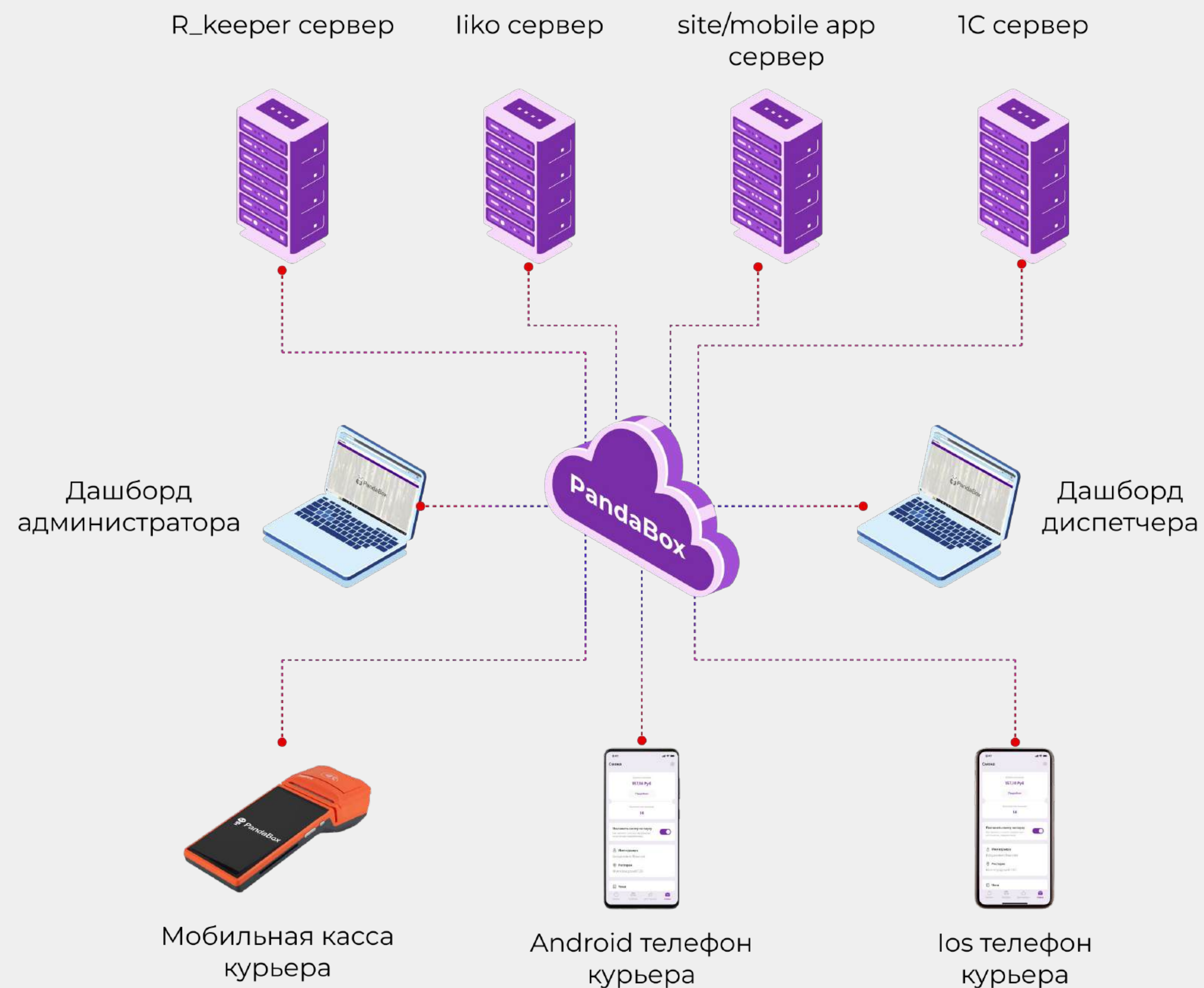
- оптимизировать задачи
- оптимизировать персонал
- автоматизировать контроль

Оптимизация задач решается путём автоматизации обмена информацией: если исполнитель своевременно получает свои задачи – то это перестает быть обязанностью логиста (старшего менеджера, координатора), а значит освобождает сотрудника от ряда обязанностей, что позволяет ему заняться более важными задачами, либо сотрудник будет высвобожден, что так или иначе положительно сказывается на операционных расходах отдела доставки.

Как работает PandaBox

Pandabox - это программный продукт состоящий из ядра (серверной части), мобильного приложения android, мобильного приложения ios, веб-кабинета, интеграционных модулей

Для эффективного внедрения Pandabox в бизнес-процесс компании необходимо выполнить интеграцию со сторонними используемыми решениями, например программами автоматизации ресторана, для этого первоначально требуется изучение точек интеграции и использования либо уже готовых интеграционных решений либо написания новых индивидуальных интеграций.



Цели и решения

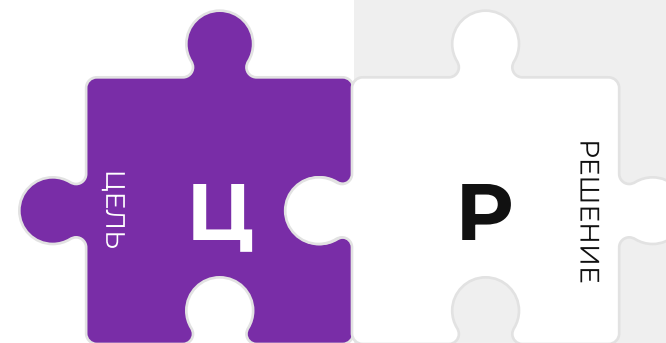
Почему Pandabox направлен на достижение целей бизнеса?

Для владельца бизнеса с собственной доставкой приоритетными целями и показателями могут быть следующие:

Увеличение скорости доставки:

Цель: Сократить время доставки от момента получения заказа до его вручения клиенту.

Показатели: Среднее время доставки, процент доставок, выполненных вовремя.



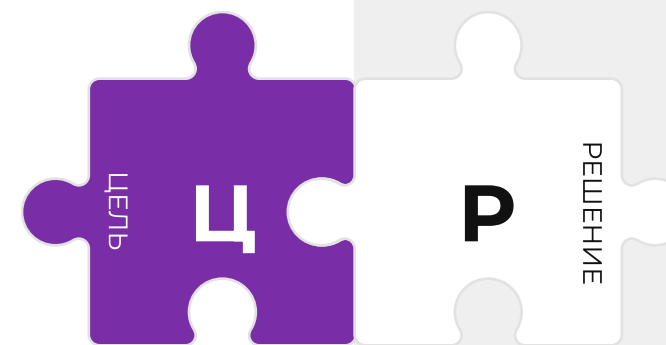
Оптимизация заказов и маршрутов: автоматизация помогает оптимальнее выбирать и распределять заказы между курьерами, учитывая текущую ситуацию, расстояние и прогнозы времени доставки.

Реальное время отслеживания: курьеры получают информацию о заказах в реальном времени, что сокращает время на поиск и ожидание

Повышение качества обслуживания клиентов:

Цель: Обеспечить высокое качество обслуживания, что приведет к увеличению удовлетворенности клиентов и их лояльности.

Показатели: Уровень удовлетворенности клиентов, количество положительных отзывов, процент повторных заказов



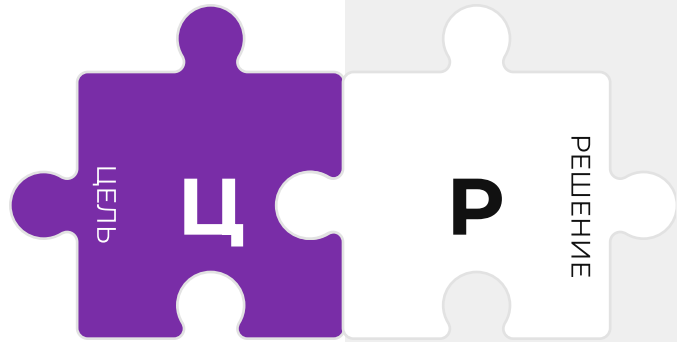
Уведомления клиентов: автоматическая отправка уведомлений о статусе заказа (подтверждение, в пути, доставлено).

Обратная связь: инструменты для сбора и анализа обратной связи от клиентов для постоянного улучшения сервиса.

Оптимизация затрат на доставку:

Цель: Снизить операционные расходы, связанные с доставкой.

Показатели: Затраты на топливо, затраты на оплату труда курьеров, общие логистические расходы.



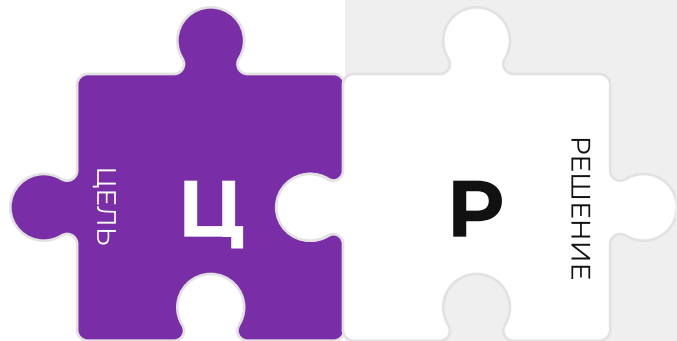
Снижение расходов на топливо: оптимизация маршрутов помогает сократить пробег и, соответственно, затраты на топливо.

Эффективное использование ресурсов: автоматизация распределяет заказы между курьерами так, чтобы минимизировать время простоя и максимизировать количество выполненных заказов.

Увеличение эффективности курьеров:

Цель: Повысить продуктивность курьеров, чтобы они могли выполнить больше заказов за меньшее время.

Показатели: Количество выполненных заказов на одного курьера, среднее время на выполнение одного заказа. .



Оперативное получение информации: курьеры получают мгновенные уведомления о новых заказах и изменениях, что уменьшает время на координацию.

Анализ производительности: инструменты для мониторинга и анализа производительности каждого курьера помогают выявить области для улучшения и обучить сотрудников.

Улучшение управления логистикой:

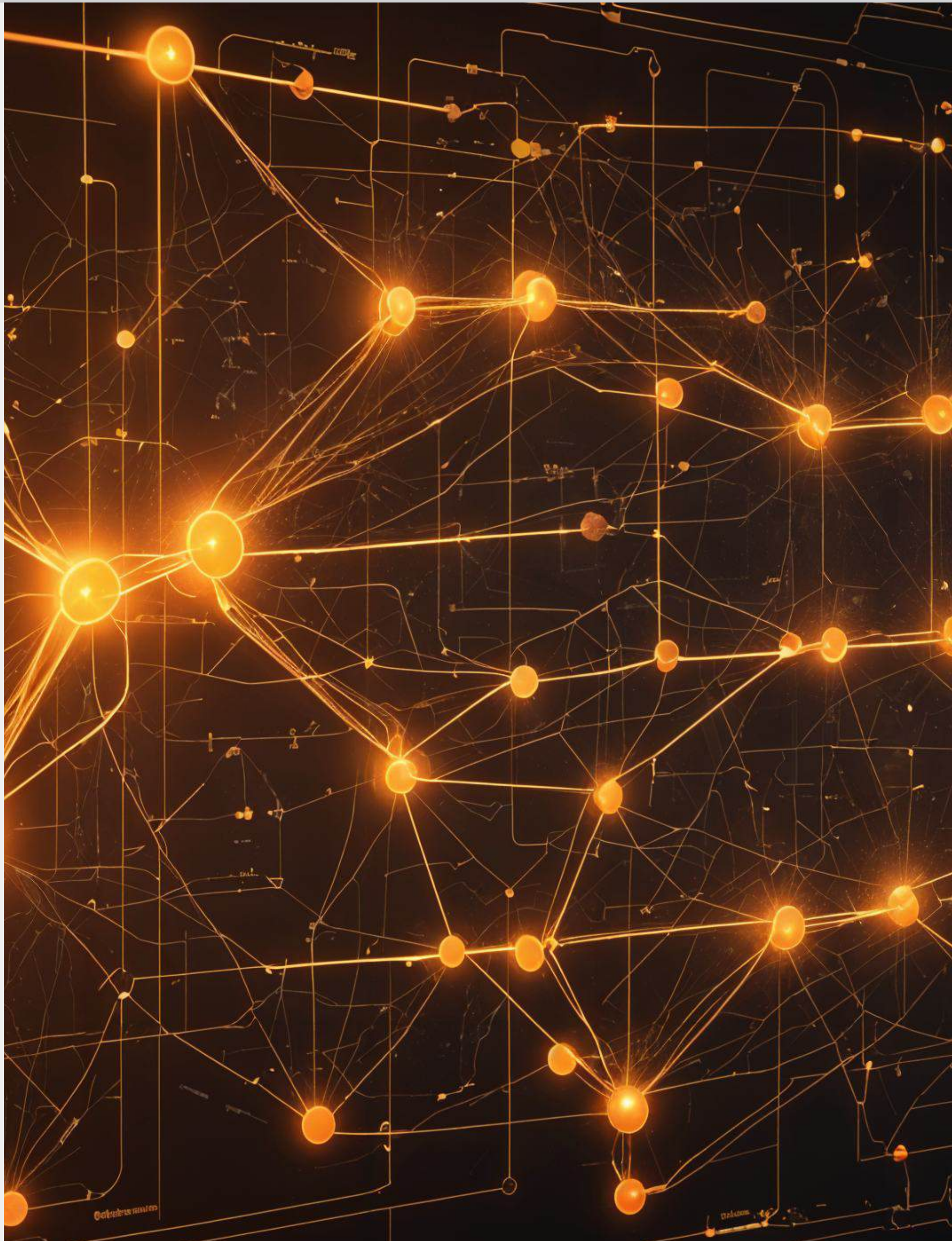
Цель: Оптимизировать маршруты и процессы, чтобы минимизировать ошибки и задержки.

Показатели: Процент доставок без задержек, количество ошибок в заказах, отклонения от оптимальных маршрутов.



Отчеты и аналитика: автоматизация позволяет собирать данные и создавать отчеты об эффективности доставки, перемещениях курьеров, времени доставки и других ключевых показателях.

Снижение ошибок: системы автоматического учета и подтверждения заказов помогают минимизировать человеческие ошибки.



Преимущества и уникальные особенности

Самой уникальной функцией продукта можно назвать систему автораспределения заказов на основе машинного обучения. Эта система - один из трёх способов получения заказа курьером в работу, но только она работает автоматически и ставит всех курьеров в равные условия.

Ввиду того, что доставка еды имеет существенные отличия от классической логистики, прогноз доставки по навигатору не даёт корректные данные - не учитывается множество факторов. Поэтому наша система автораспределения используя авторские алгоритмы и машинное обучение может строить прогнозы по времени доставки заказов и понимать какие заказы когда, какому курьеру и в какой последовательности нужно отдать, чтобы получить максимальную эффективность доставки.

Как работает авто-распределение заказов?

Для автоматической передачи заказов курьерам важно:

Знать текущее местоположение курьера

Наша система слежения за курьером обеспечивает точное отслеживание, которое работает даже при закрытом приложении

Знать статус курьера

Везет ли курьер заказы, возвращается ли пустым, находится ли он в ресторане и, если он вернулся, каким по счету в очереди он стоит.

Наша система непрерывного контроля состояния курьеров и их заказов постоянно обновляет эту информацию.

Предсказывать время доставки заказа

Чтобы определить, какой курьер справится с заказом лучше: успеет/не успеет, и если опоздание неизбежно, в каком варианте оно будет наименьшим.

Система, основанная на алгоритмах машинного обучения, предсказывает время доставки на основе данных сотен или тысяч предыдущих доставок для каждого конкретного ресторана и времени суток.

Кроме того, если курьер везет несколько заказов одновременно, система предсказывает время доставки всей цепочки заказов.

Преимущества авто-распределения заказов с Pandabox:

Эффективность

Оптимальное распределение заказов снижает время доставки и повышает производительность курьеров.

Прозрачность

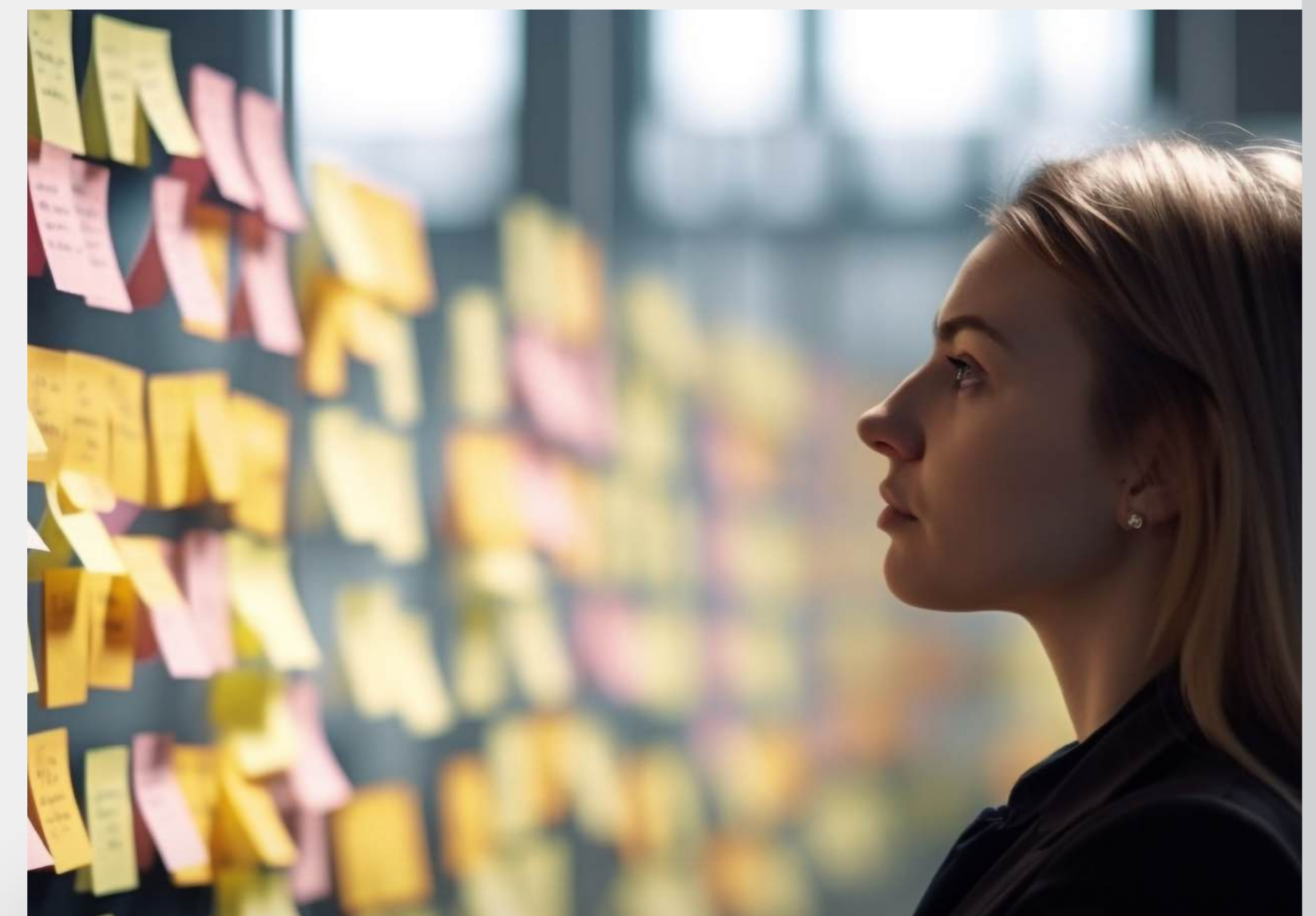
Точное отслеживание и контроль состояния курьеров позволяют менеджерам видеть всю картину в реальном времени

Качество обслуживания

Быстрая и своевременная доставка улучшает удовлетворенность клиентов

Снижение ошибок

Автоматизация процесса распределения заказов минимизирует человеческий фактор, уменьшая количество ошибок и недоразумений, что ведет к более точной и надежной доставке.



Эти функции делают Pandabox незаменимым инструментом для ресторанов, которые стремятся улучшить свой процесс доставки, сохранить контроль над качеством и сократить операционные затраты.

Кому подходит Pandabox?

У нас есть кейсы успешного внедрения Pandabox в компаниях разного масштаба: от одного заведения с 1-2 курьерами до сетей с 10+ заведениями и 100+ курьерами

Практика показывает, что после того как процесс запуска стабилизируется - доставка начинает работать ритмичнее, снижается количество опозданий, появляются отчёты по которым можно делать аналитику, можно анализировать маршруты и пробеги курьеров, делать разборы.

В целом управление доставкой становится очень наглядным процессом. В одной сети после запуска Pandabox доставкой из более чем 10 точек вывоза руководил всего один сотрудник, при этом он мог это делать как из офиса так и удалённо не теряя контроля.

Мы ценим обратную связь, что позволило нам улучшить пользовательский интерфейс, функциональность, встроенный инструментарий, который сложно обмануть.

Пакет **Panda Lite**

- 1 заведение
- до 2 курьеров
- до 500 заказов в месяц

Пакет **Panda Base**

- до 3 заведений
- до 6 курьеров
- до 1500 заказов в месяц

Пакет **Panda Pro**

- до 8 заведений
- до 20 курьеров
- до 8000 заказов в месяц

Пакет **Panda Enterprise**

- Безлимит заведений
- Безлимит курьеров
- Безлимит заказов в месяц

Функционал

Безусловно на рынке есть множество решений, которые закрывают проблемы доставки, но в Pandabox в одном месте собран комплекс решений повышающий удобство работы и минимизирующий затраты.

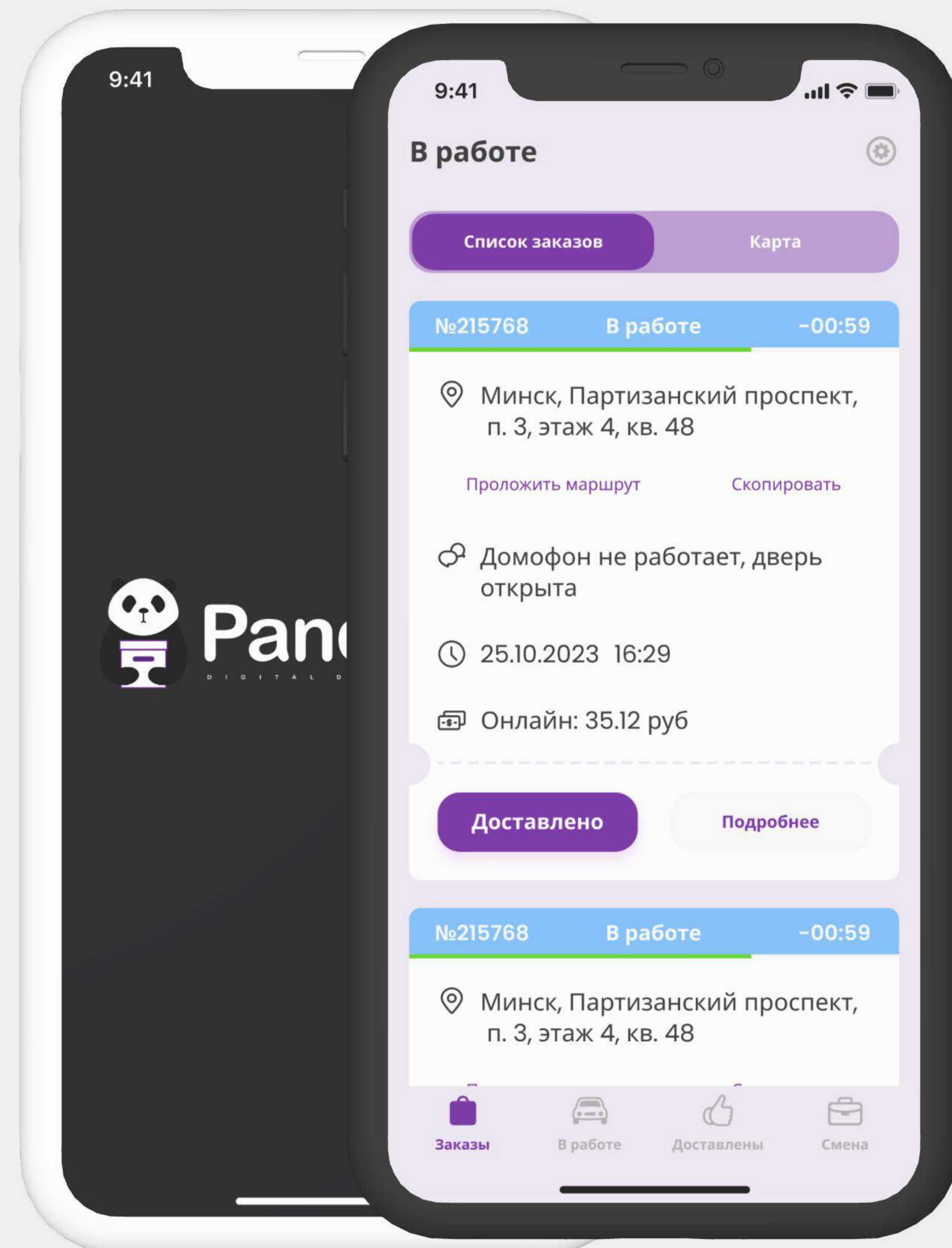
Базовый функционал Pandabox будет описан в виде пользовательских историй:

Курьер

Администратор

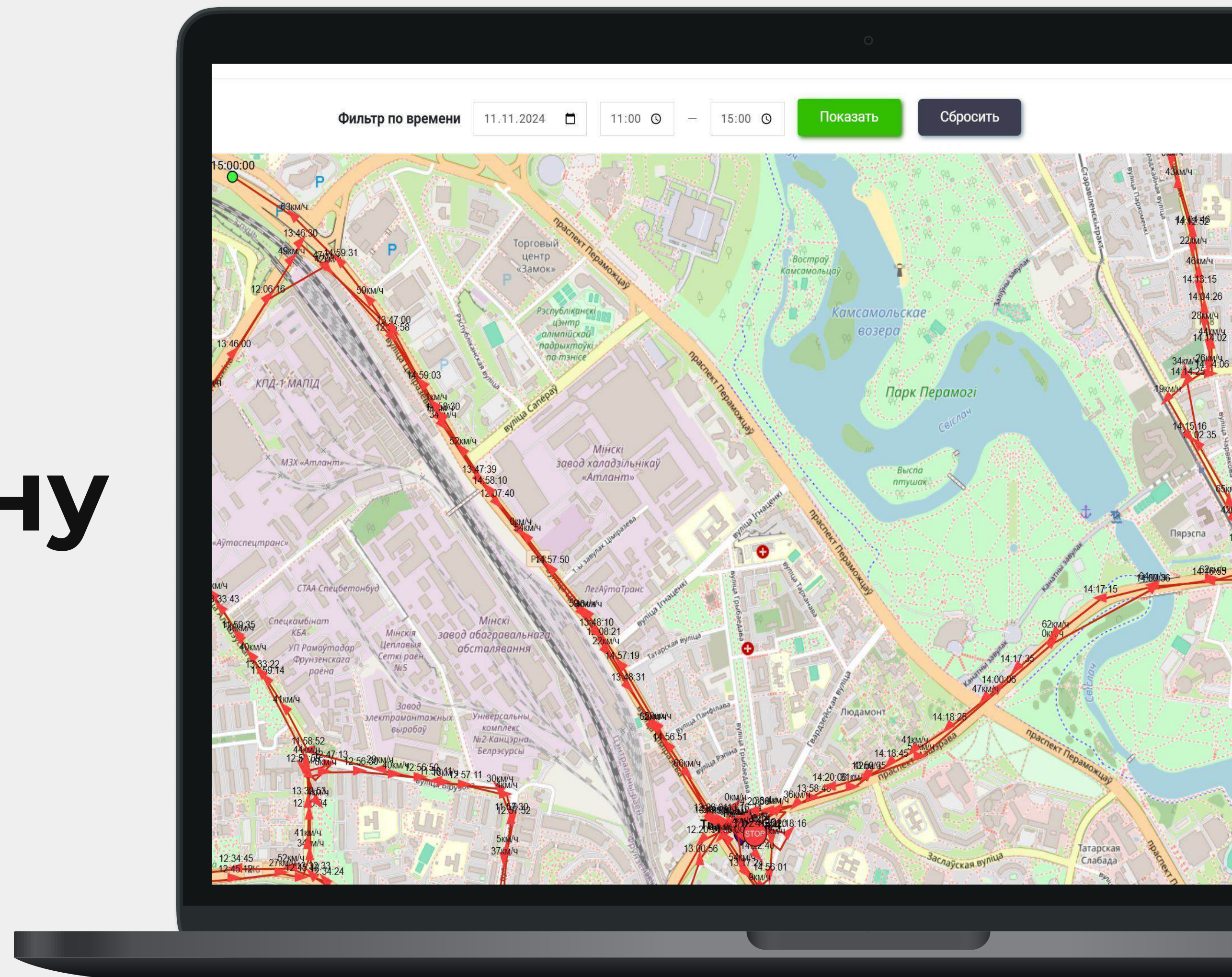
Диспетчер

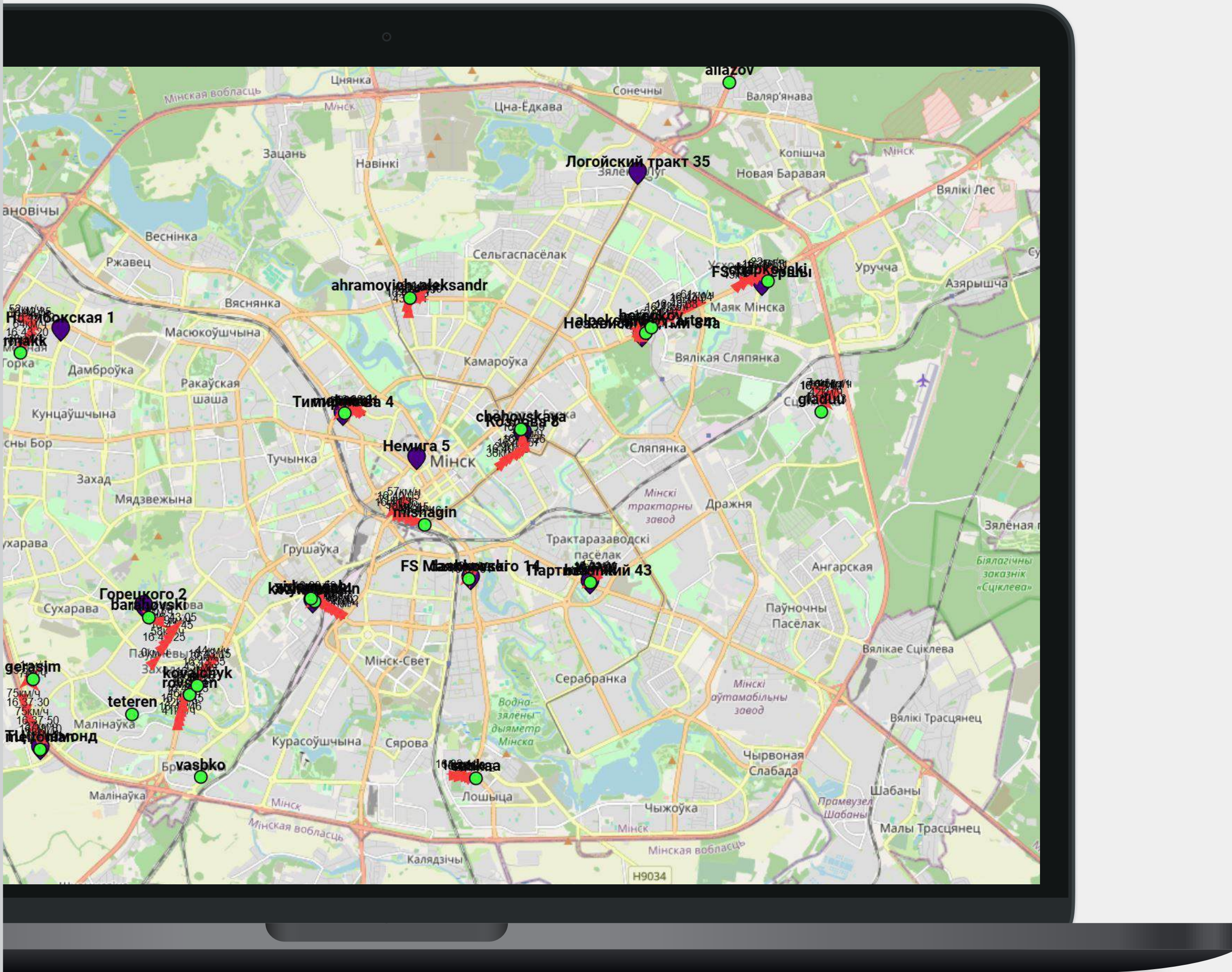
Бухгалтер



История перемещения курьера за смену

Представляет собой возможность увидеть весь маршрут перемещения курьера в течение всей смены или отдельного временного промежутка. Отображаются точки продолжительной остановки, скорость и направление движения, пробег за смену.





Терминал наблюдения за курьерами

Все курьеры на смене видны на одной карте: отражаются актуальное местонахождение курьеров и направление их движения

Как диспетчер

Просматривать текущее состояние доставки по ресторанам

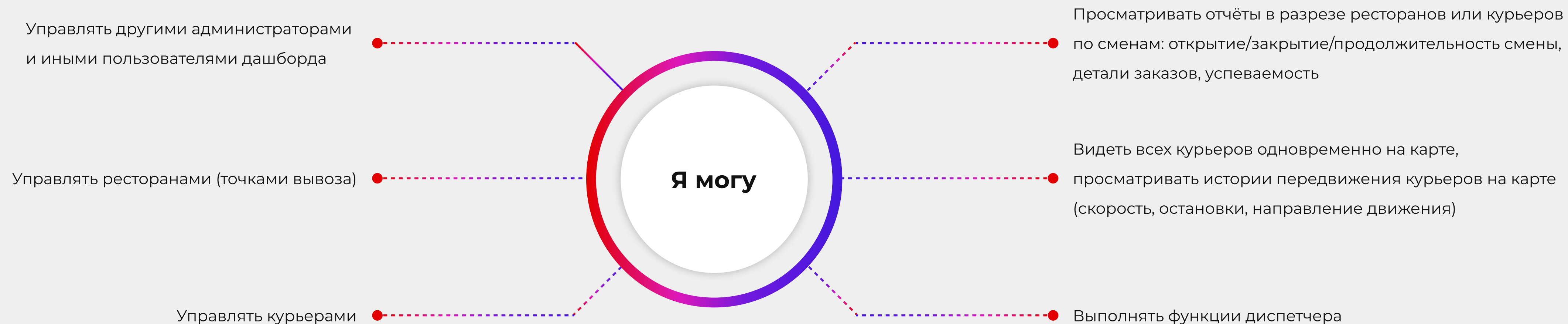
Назначать курьера на заказ, снимать курьера с заказа, принудительно завершать курьеру смену

Я могу

Видеть все активные смены курьеров, видеть какая у каждого версия приложения и модель устройства, текущий статус, статистика за смену

Просматривать состояние ресторанов: новые заказы в ресторане (списком и на карте), заказы в пути (списком и на карте), доставленные заказы, активные смены курьеров в ресторане.

Как администратор



Как бухгалтер



Авторизоваться в дашборде и просматривать отчёты по ресторанам и курьерам за интересующие периоды.

Я могу

Если в приложении активирован режим загрузки чеков кассового аппарата и терминала при завершении смены - просматривать их

Интеграция с существующими системами

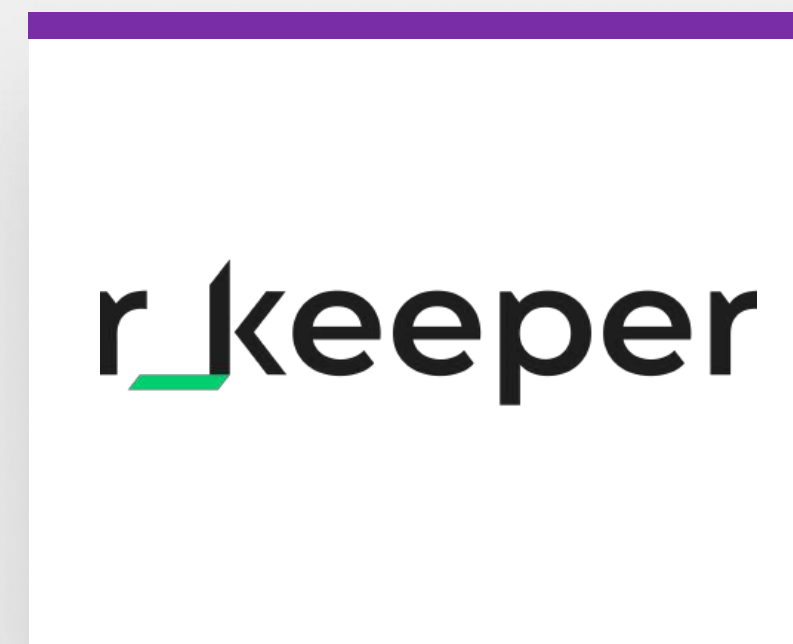
У нас есть успешные кейсы интеграции с популярными системами:

- **Iiko Transport**
- **Iiko Delivery**
- **R_Keeper**

Интеграция подразумевает постоянную совместную работу сервисов по обмену актуальной информацией.

Мы можем провести аналитику и интегрировать Pandabox с вашим:

- **1С**
- **Сайтом**
- **Мобильным приложением.**



Полезность PandaBox для собственной доставки



Преимущества собственной доставки с Pandabox по сравнению с агрегаторами

Рестораны и кафе часто сталкиваются с выбором: делать доставку собственными силами или воспользоваться услугами агрегаторов, таких как Яндекс Доставка или Uber Eats. Каждый вариант имеет свои плюсы и минусы, но использование собственной доставки в сочетании с автоматизацией от Pandabox предоставляет бизнесу значительные преимущества.

Преимущества собственной доставки с Pandabox:

Контроль над брендом

Своя доставка позволяет использовать фирменные автомобили, одежду и сумки курьеров, усиливая узнаваемость бренда и создавая единый корпоративный стиль.

Своя доставка с Pandabox обеспечивает высокую эффективность и стандарты обслуживания, помогая укрепить положительное восприятие бренда.

Управление качеством доставки

Своя доставка возможность непосредственного контроля над всеми этапами доставки, что позволяет обеспечить высокое качество обслуживания.

Своя доставка с Pandabox оптимизация маршрутов, отслеживание в реальном времени и анализ данных позволяют оперативно решать любые проблемы и поддерживать высокий уровень сервиса.

Гибкость и адаптивность

Своя доставка: бизнес может быстро адаптироваться к изменениям спроса и внедрять новые стратегии доставки.

Своя доставка с Pandabox: инструменты для создания отчетов и анализа позволяют быстро принимать обоснованные решения и улучшать процессы доставки.

Защита данных

Своя доставка обеспечивает защиту клиентской базы и коммерческих данных от третьих лиц.

Своя доставка с Pandabox: все данные хранятся и обрабатываются внутри отдельного сервера, с продуманной безопасностью и защитой, что повышает безопасность и конфиденциальность.

Экономическая выгода

Своя доставка: затраты на организацию собственной доставки могут быть существенно ниже, чем комиссии агрегаторов.

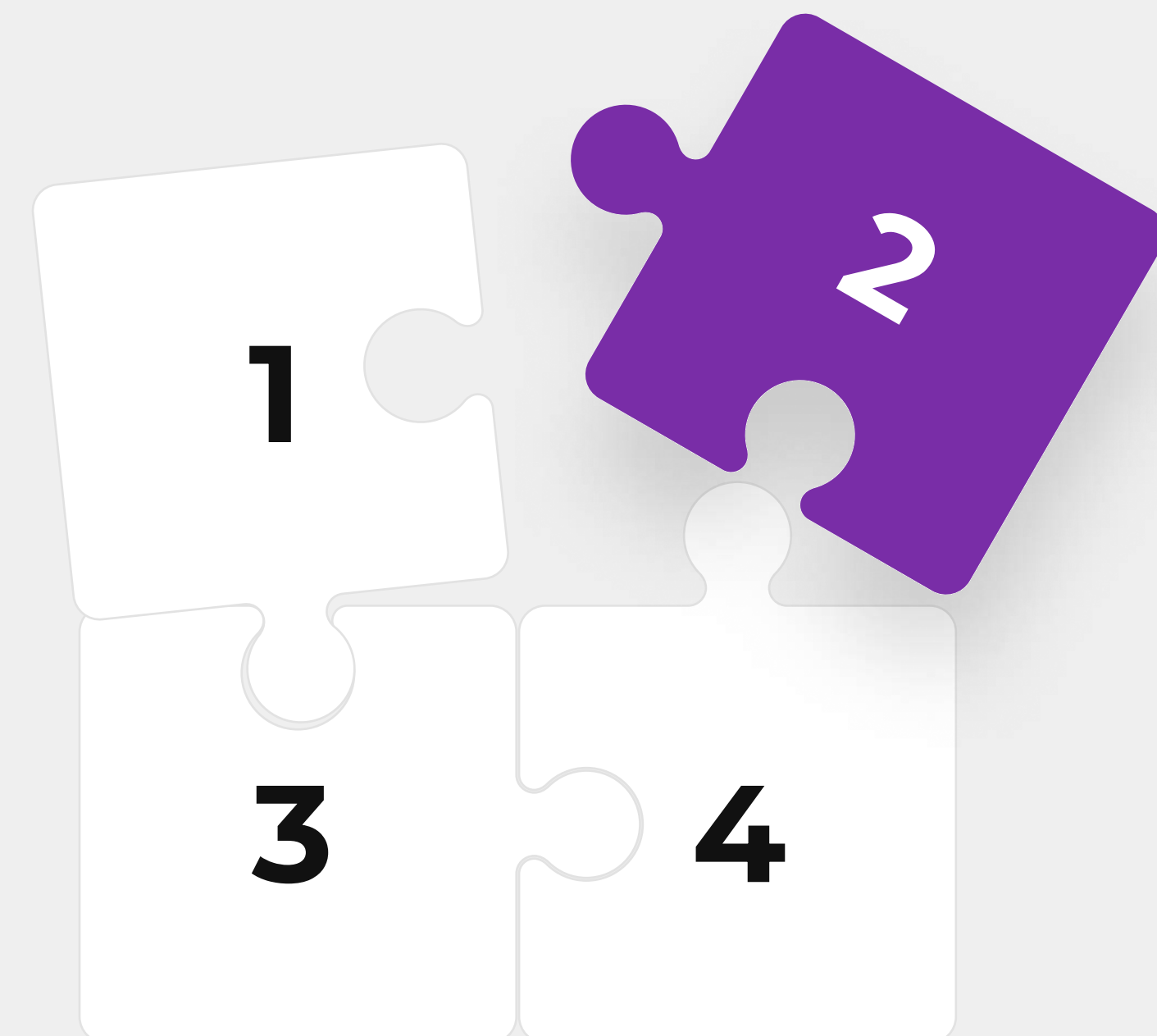
Своя доставка с Pandabox: дополнительная автоматизация сокращает операционные расходы, повышает эффективность работы курьеров и снижает операционные затраты на логистику.

Использование собственной доставки с автоматизацией от Pandabox позволяет бизнесу не только сократить расходы и повысить эффективность, но и укрепить бренд, улучшить качество обслуживания и сохранить контроль над всеми аспектами процесса доставки. В отличие от агрегаторов, которые взимают высокие комиссии и не предоставляют полного контроля над клиентским опытом, Pandabox предлагает экономически выгодное и эффективное решение для самостоятельной организации доставки.

Поддержка и обучение

При покупке Pandabox по подписке вы получаете техническое сопровождение, которое включает в себя консультации, аналитику и другую работу специалистов в оговоренном лимите часов. В любой момент вы можете обратиться за индивидуальными настройками или доработками.

При внедрении Pandabox будет проведено обучение персонала по работе с дашбордом и предоставлена инструкция по установке и работе с мобильным приложением для курьера.



Отзывы клиентов

Сеть шаурмичных DonerKing
9 точек, 70+ курьеров

Мы начали использовать приложение для автоматизации доставки и результаты превзошли все наши ожидания. Прежде всего, это позволило нам значительно сократить время доставки. Благодаря более точному таймингу доставки мы снизили время ожидания, курьеры доставляют заказы быстрее, что заметно повысило уровень удовлетворенности наших клиентов.

Еще одним огромным плюсом стала возможность в реальном времени отслеживать местоположение курьеров и статус заказов. Это не только упростило управление доставкой, но и снизило количество ошибок и недоразумений. Мы также можем быстро информировать клиентов о статусе их заказа, снижая градус недовольства.



В настоящий момент сеть прекратила работу

Особенно хочу отметить функции анализа и отчетности. С помощью собранных данных мы теперь можем детально отслеживать эффективность работы наших курьеров и всей системы доставки в целом. Это помогло нам выявить узкие места и оперативно их устранить, что в свою очередь, снизило наши операционные затраты.

Программа интегрировалась с нашими существующими информационными системами на базе R_keeper без проблем, что позволило нам быстро перейти на новый уровень управления доставкой. Я могу с уверенностью сказать, что это приложение стало неотъемлемой частью нашего бизнеса и помогло нам улучшить качество обслуживания и повысить конкурентоспособность. Рекомендую всем, кто ищет эффективные решения для управления доставкой.

Отзывы клиентов

Сеть суши SUSHI HOUSE
12 точек, 100+ курьеров



После внедрения Pandabox в нашу систему доставки, мы заметили значительные улучшения в работе.

Во-первых, теперь мы можем в реальном времени отслеживать геопозиции водителей и заказов относительно наших заведений, что значительно упростило координацию и планирование маршрутов. Вся необходимая статистика, включая пройденный километраж, количество доставок, суммы заказов и типы оплат, стала доступной в удобной форме.

Во-вторых, функция формирования различных отчетов оказалась крайне полезной для нашей статистики. Мы можем легко анализировать данные и принимать обоснованные решения для оптимизации нашей работы.

Особенно хотелось бы отметить модуль автоматического распределения заказов. Это действительно самое важное улучшение, которое позволило нам значительно повысить эффективность доставки. Но даже при ручном распределении заказов, наш персонал может быстро и удобно видеть расположение всех заказов на карте и эффективно планировать логистику.

Для меня, как менеджера, который руководит процессом доставки, стало намного удобнее видеть весь процесс целиком. Это позволяет быстрее принимать решения и реагировать на любые изменения или проблемы.

В общем, Pandabox стал незаменимым инструментом для нашей доставки, улучшив все аспекты работы и сделав её более прозрачной и управляемой.

Заключение

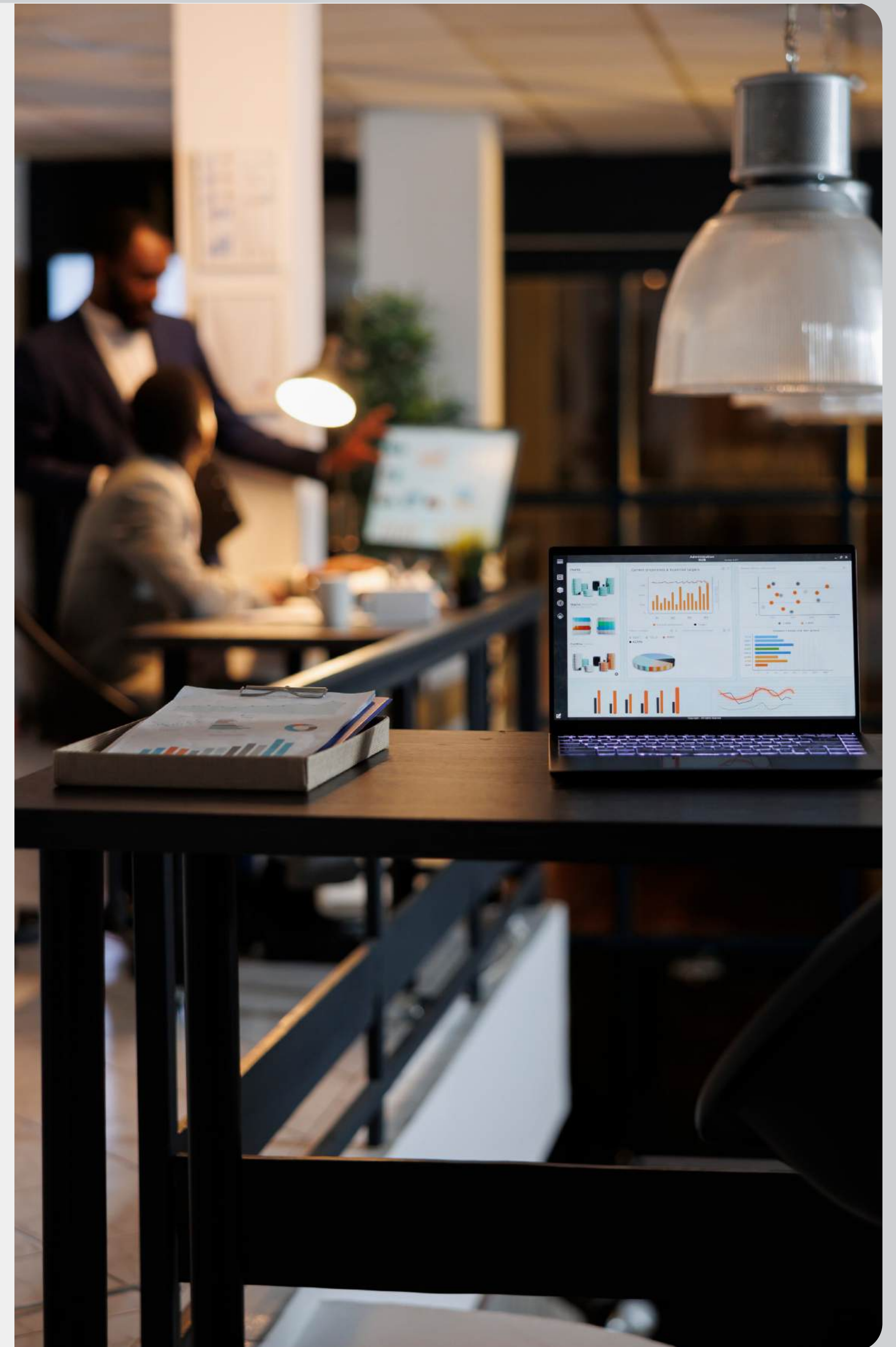
Собственная доставка еды часто сталкивается с проблемами, связанными с ограниченными ресурсами и сложностями в оптимизации управления этими ресурсами.

Управление небольшим курьерским отделом требует значительных усилий по координации, обучению и мотивации персонала, а также по поддержанию качества обслуживания. Эти задачи становятся особенно сложными в часы пик, когда количество заказов резко возрастает.

Кроме того, заведения нередко испытывают трудности с техническим обеспечением, таким как системы трекинга, обмена данными, что может приводить к задержкам и снижению удовлетворённости клиентов.

Но на помощь собственным службам доставки приходит Pandabox - сервис, сочетающий в себе множество решений, автоматизирующих процессы обмена рабочей информации, процессы сбора, обработки и хранения информации для отчётов.

Над идеей Pandabox трудились профессионалы своего дела в области доставки, проектирования и алгоритмизации программного обеспечения. Pandabox поможет перезапустить собственную доставку на качественно новом уровне.



Запросите демонстрацию или задайте свои вопросы прямо сейчас!

Контакты

contact@pandabox.app

<https://pandabox.app>

