

Дашборд KPI для Meetto Analytics

Meetto — Стандарты сервиса | Материал к статье «Стандарты обслуживания в ресторане»

Основные виджеты дашборда (Настройка в Meetto Analytics)

1. Временные метрики (Real-time)

Отображаются в хедере дашборда, обновляются каждые 30 сек.

- **Открытые столы сейчас** — количество + таймер с момента посадки каждого
- **Стол > SLA по меню** — список столов, где меню не подано > 3 мин
- **Горячее на кухне > SLA** — заказы, превысившие тайминг (из KDS)
- **Грязные столы > 5 мин** — столы, где посуда не убрана вовремя
- **Ожидание счёта > 3 мин** — столы, где гость просит счёт давно

2. График средних таймингов смены (Line chart)

X-ось: время смены (каждые 15 мин) | Y-ось: минуты

- Линия 1: Приветствие → Меню (цель ≤ 3 мин)
- Линия 2: Меню → Напитки (цель ≤ 7 мин)
- Линия 3: Заказ → Горячее (цель по SLA формата)
- Линия 4: Пустая тарелка → Уборка (цель ≤ 4 мин)
- Линия 5: Просьба о счёте → Чек (цель ≤ 4 мин)

Пороговые линии (SLA) на графике — пунктиром красным.

3. % соблюдения SLA по сменам (Bar chart)

Каждая смена = колонка, разбивка по 8 метрикам.

- Зелёный сегмент = в норме
- Жёлтый = $\leq \text{SLA} + 20\%$
- Красный = $> \text{SLA} + 20\%$

Фильтр: неделя / месяц / квартал. Сравнение с предыдущим периодом.

4. Топ нарушений недели (Pareto chart)

Горизонтальные бары: нарушение → количество случаев

1. Грязная посуда > 5 мин
2. Ожидание счёта > 3 мин
3. Меню не подано вовремя
4. Напитки не предложены вовремя
5. Холодная еда / неправильная температура
6. Нет контроля качества через 3 мин
7. Нет апсейла напитков
8. Ошибки в заказе POS

Показывает фокус для ретроспективы.

5. Эффективность апсейла (Funnel)

Воронка по официантам / сменам:

- Всего чеков
- Чеков с напитком (цель > 60%)
- Чеков с десертом (цель > 25%)
- Чеков с доп. продажей (цель > 15%)
- Средний чек с апсейлом vs без

Цветовая кодировка: зелёный > цель, жёлтый близко, красный < цели.

6. Аудит стандартов (Scorecard)

Таблица по сменным менеджерам / зонам:

Менеджер / Зона	Чистота	Внешний вид	Сервис	Тайминги	Итого
Иванов (утро)	95%	100%	90%	85%	92%
Петров (вечер)	88%	95%	92%	88%	90%
Зона 1 (окна)	92%	98%	89%	87%	91%
Зона 2 (центр)	90%	96%	91%	85%	90%

Порог: < 85% = красный флаг, требует внимания.

7. Онбординг воронка (Funnel)

Отслеживание прохождения новичков:

- Начало онбординга (День 1)
- Прошли День 3 (самостоятельно)
- Прошли День 7 (аудит менеджера)
- Получили сертификат «Готов к соло»
- Удержание через 30 дней
- Удержание через 90 дней

Конверсия на каждом этапе. Цель: $\geq 80\%$ до сертификата.

8. Гостевой NPS / Отзывы (если подключено)

- NPS по ресторану (неделя / месяц)
- Разбор по категориям: скорость, внимательность, вкус, атмосфера
- Тренд: растёт / падает / стабилен
- Топ-3 похвалы и топ-3 жалобы за период

Настройка алертов (переслано из PDF SLA-таблицы)

Метрика	Жёлтый флаг	Красный флаг	Канал доставки
Приветствие > 45 сек	> 45 сек	> 60 сек	Пуш менеджеру + Telegram
Меню > 3 мин	> 10% столов	> 20% столов	Пуш менеджеру + звук на кассе
Напитки не предложены	> 40% чеков	> 50% чеков	Пуш официанту + менеджеру
Горячее > SLA + 3 мин	1 случай	> 3 случая/смену	KDS экран + пуш шефу
Грязная посуда > 5 мин	> 15% столов	> 25% столов	Пуш бассеру + менеджеру
Счёт > 4 мин	> 4 мин	> 5 мин	Пуш официанту + менеджеру
SLA провал > 20% смен	неделя	неделя	Email владельцу + дайджест

Автоматические отчёты (Email / Telegram)

Отчёт	Частота	Время отправки	Получатели	Содержание
Соблюдение SLA вчера	Ежедневно	10:00	Владелец, ГМ, сменные менеджеры	Средние по 8 метрикам, топ-3 нарушения, сравнение с вчера/неделей назад
Дайджест недели	Еженедельно (пн)	09:00	Владелец, ГМ	Тренды недели, Pareto нарушений, апсейл, онбординг, NPS, рекомендации

Отчёт	Частота	Время отправки	Получатели	Содержание
Месячный обзор	Ежемесячно (1-е)	10:00	Владелец, инвесторы (по запросу)	KPI месяца, YoY / MoM, стратегические выводы, план следующего месяца
Алерт «Красный флаг»	По событию	Мгновенно	Владелец, ГМ	Какая метрика, значение, контекст, предложенное действие

Как включить виджеты в Meetto Analytics

1. Зайдите в **Meetto Manager** → **Analytics** → **Дашборды**
2. Нажмите «**Создать дашборд**» → название: «Стандарты сервиса — [Название ресторана]»
3. Добавьте виджеты по списку выше (8 штук) через кнопку «+ Виджет»
4. Для каждого виджета выберите источник данных: POS (iiko/RK/QR), Meetto Events, KDS
5. Настройте пороговые значения (SLA) под ваш формат (Fine Dining / Casual / Fast Casual)
6. Настройте алерты: **Настройки** → **Алерты** → добавьте правила из таблицы выше
7. Настройте email-рассылки: **Настройки** → **Рассылки** → добавьте 4 отчёта из таблицы
8. Дайте доступ: владелец (admin), ГМ (editor), сменные менеджеры (viewer)