

SLA-таблицы и настройки алертов

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

Временные регламенты (SLA) по форматам

Метрика	Fine Dining	Casual / Family	Fast Casual / Coffee
Приветствие → Меню	≤ 2 мин	≤ 3 мин	≤ 1 мин
Меню → Заказ напитков	≤ 5 мин	≤ 7 мин	≤ 3 мин
Заказ → Первое блюдо (кухня)	12-18 мин	10-15 мин	5-8 мин
Интервал между блюдами	8-12 мин	7-10 мин	3-5 мин
Пустая тарелка → Уборка	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин
Просьба о счёте → Чек	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин
Оплата → Чек/сдача	≤ 2 мин	≤ 3 мин	≤ 1 мин
Уход гостя → Стол готов	≤ 3 мин	≤ 4 мин	≤ 2 мин

Пороговые значения для алертов (Красные флаги)

Метрика	Жёлтый флаг (внимание)	Красный флаг (критично)
Среднее время реакции на приветствие	> 45 сек	> 60 сек
% гостей, не получивших меню за 3 мин	> 10%	> 20%

Метрика	Жёлтый флаг (внимание)	Красный флаг (критично)
% заказов без напитка	> 40%	> 50%
Среднее время подачи горячего	SLA + 3 мин	SLA + 5 мин
% столов, где грязная посуда > 5 мин	> 15%	> 25%
Среднее время ожидания счёта	> 4 мин	> 5 мин
% смен с нарушением ≥ 1 SLA	> 10%	> 20%

Правило «Красного флага»: Если хоть один SLA провален > 20% смен за неделю — обязательный разбор причины на ретроспективе. Причины: кухня, нехватка рук, POS лаги, плохой скрипт, неверное распределение зон.

Инструкция: настройка алертов в POS / системе учёта

iiko (Office / Web)

1. Откройте **Администрирование → Настройки → Уведомления**
2. Создайте правило: Событие: «Время ожидания блюда» > порог (например, 18 мин для Fine Dining)
3. Канал доставки: Пуш в приложение официанта / SMS сменному менеджеру / Telegram-бот
4. Повторите для метрик: «Время ожидания счёта», «Грязная посуда на столе», «Отсутствие меню»

R-Keeper (RK7 / UCS)

1. **Сервис → Настройки → Контроль времени**
2. Настройте таймеры для каждого типа блюд (салаты, супы, горячее, десерты)

3. Включите оповещения: звуковые на кассе менеджера + визуальные на KDS
4. Экспорт отчётов: «Соблюдение таймингов» → ежедневно на почту владельца

Quick Resto / Metto (через веб-хуки / API)

1. В Meetto Manager: **Настройки → Алерты и уведомления**
2. Добавьте правило: Метрика > Порог → Пуш на смартфон сменного менеджера + Telegram
3. Доступные метрики: guest_seated_at, menu_presented_at, first_drink_ordered_at, first_dish_served_at, table_cleared_at, payment_initiated_at, payment_completed_at
4. Настройте еженедельный дайджест на email: средние значения, топ-3 нарушения, тренд недели

Универсальные правила (любая система)

- Алерты должны приходить **в реальном времени** (не в отчёте утром)
- Каналы: пуш на телефон/часы менеджера + Telegram-канал смены + звук на кассе
- Эскалация: если алерт не закрыт за 5 мин → уведомление владельцу / ген. директору
- Ежедневно в 10:00 — автоматический отчёт «Соблюдение SLA вчера» на почту
- Еженедельно в понедельник — дайджест за неделю с трендами

Дашборд менеджера (что видеть на главном экране)

Виджет	Что показывает	Обновление
Текущие открытые столы	Количество, таймер с момента посадки	Реальное время
Стол > SLA по меню	Список столов, где меню не подано > 3 мин	Реальное время

Виджет	Что показывает	Обновление
Горячее на кухне > SLA	Заказы, превысившие тайминг подачи	Реальное время (KDS)
Грязные столы > 5 мин	Стол, где посуда не убрана вовремя	Реальное время
Ожидание счёта > 3 мин	Стол, где гость просит счёт давно	Реальное время
Средние тайминги смены	График по 8 метрикам за смену	Каждые 15 мин