



Александр Кулиев  
CDO Бургер Кинг

# BURGER KING

Data Driven - драйвер инноваций  
цифровой трансформации

# Бургер Кинг — цифровая компания

## Размер бизнеса

**800+**

ресторанов

**Бизнес в 200+**

городах РФ

**Около 20 тысяч**

сотрудников

**Лауреат Рейтинга Рунета'23**

Мобильное приложение

«Бургер Кинг»

## Объём данных

**Более 100 ТБайт**

данных в DWH

**540 ТБайт**

данных в Hadoop

**Более 800**

приложений подключено к DWH

**Одна из самых крупных**

инсталляций ArenadataDB в облаке

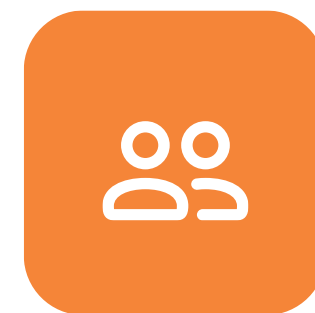
# Data Driven — энейблер цифровой трансформации

Переход от экспертной оценки к принятию решений на основе больших данных

Единый подход к аналитике и работе с данными:



Поиск инсайтов  
и тестирование гипотез  
на основе больших данных



Улучшение существующий  
бизнес-моделей и взаимодействия  
с целевой аудиторией



Новые возможности повышения  
эффективности бизнеса

# Этапность перехода

Повышение эффективности бизнес-процессов

1

## Данные

Необходимы  
качественные данные

2

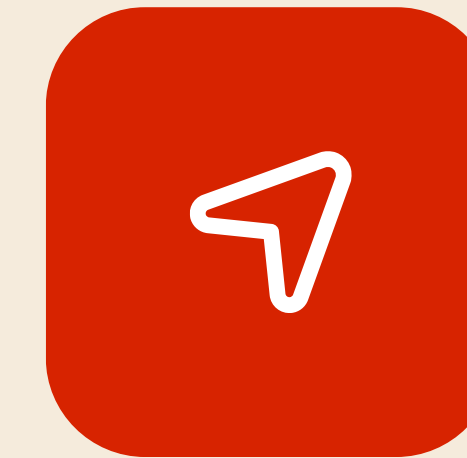
## Процессы управления данными

Все должны знать о них и пользоваться  
инструментами от Data Office

3

## Искусственный интеллект

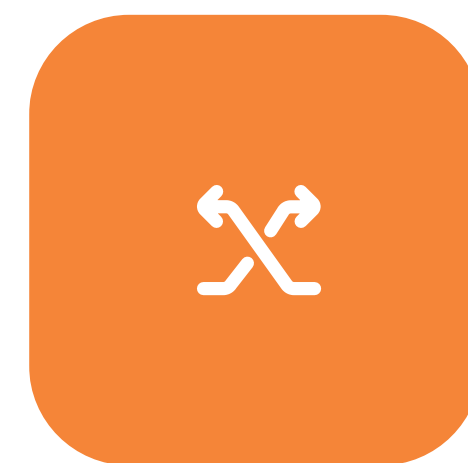
Извлекает прибыль  
из бизнес-процессов



### Координация обязательна:

- Непрерывный процесс: «бизнес-платформы данных»
- Единый источник правды
- Контроль качества данных
- Внешнее и внутреннее обогащение данных

# Уровни работы с данными



## Работа с источниками данных

Фасилитация создания процессов обмена данными с платформой данных



## Построение отчётности

Создание необходимых слоёв данных, предоставление BI-инструментов



## Автоматизация принятия решений

посредством сервисов искусственного интеллекта

# Предпосылки

На старте мы столкнулись с рядом сложностей и ограничений

## Отсутствие централизованной системы хранения и анализа данных

Данные разбросаны по различным отделам и системам. Это усложняет доступ к данным и их анализ на уровне компании.

## Ограниченный ресурс команды

Отсутствие единого подхода создаёт дополнительную нагрузку на команду и риск образования «бутылочных горлышек».

## Сложности масштабирования

С ростом объёма данных встаёт вопрос масштабирования — как вычислительных ресурсов, так и процессов.

## Соответствие нормативным требованиям

Неоднородные данные и процессы усложняют исполнение требований законодательства и информационной безопасности

# Реализация процессов

## Low-code/No-code vs Custom App Development



Custom-Code



Low-Code



No-Code

### Создание Data Platform

#### DWH

Бизнес-анализ  
и отчетность

Хранение структурированных  
данных и работа с ними

#### Data Lake

Работа с большими объемами  
данных

Хранение неструктурированных  
данных и работа с ними

Холодные данные

#### ML Platform

Создание моделей машинного  
обучения

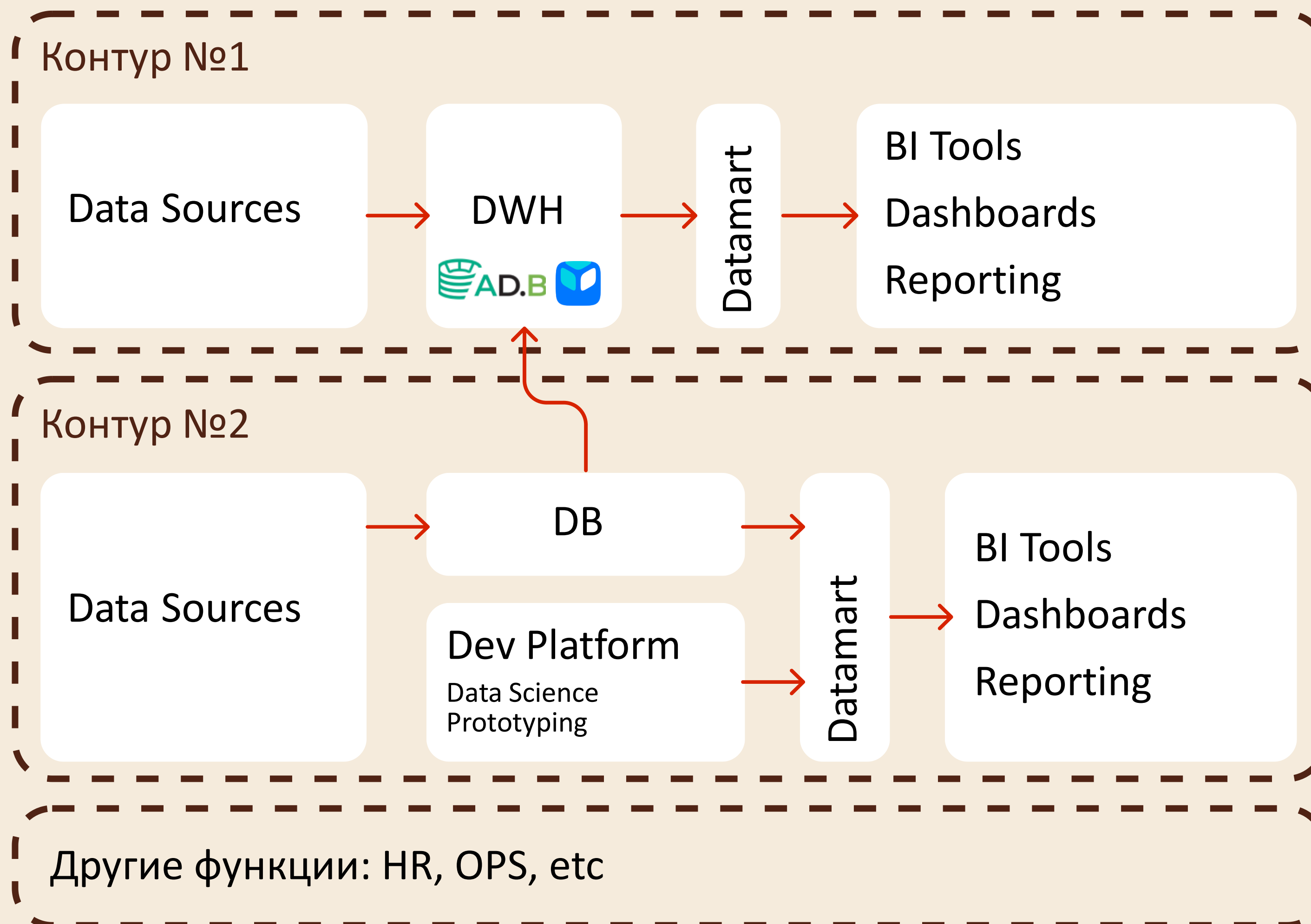
Промышленная эксплуатация  
сервисов искусственного  
интеллекта



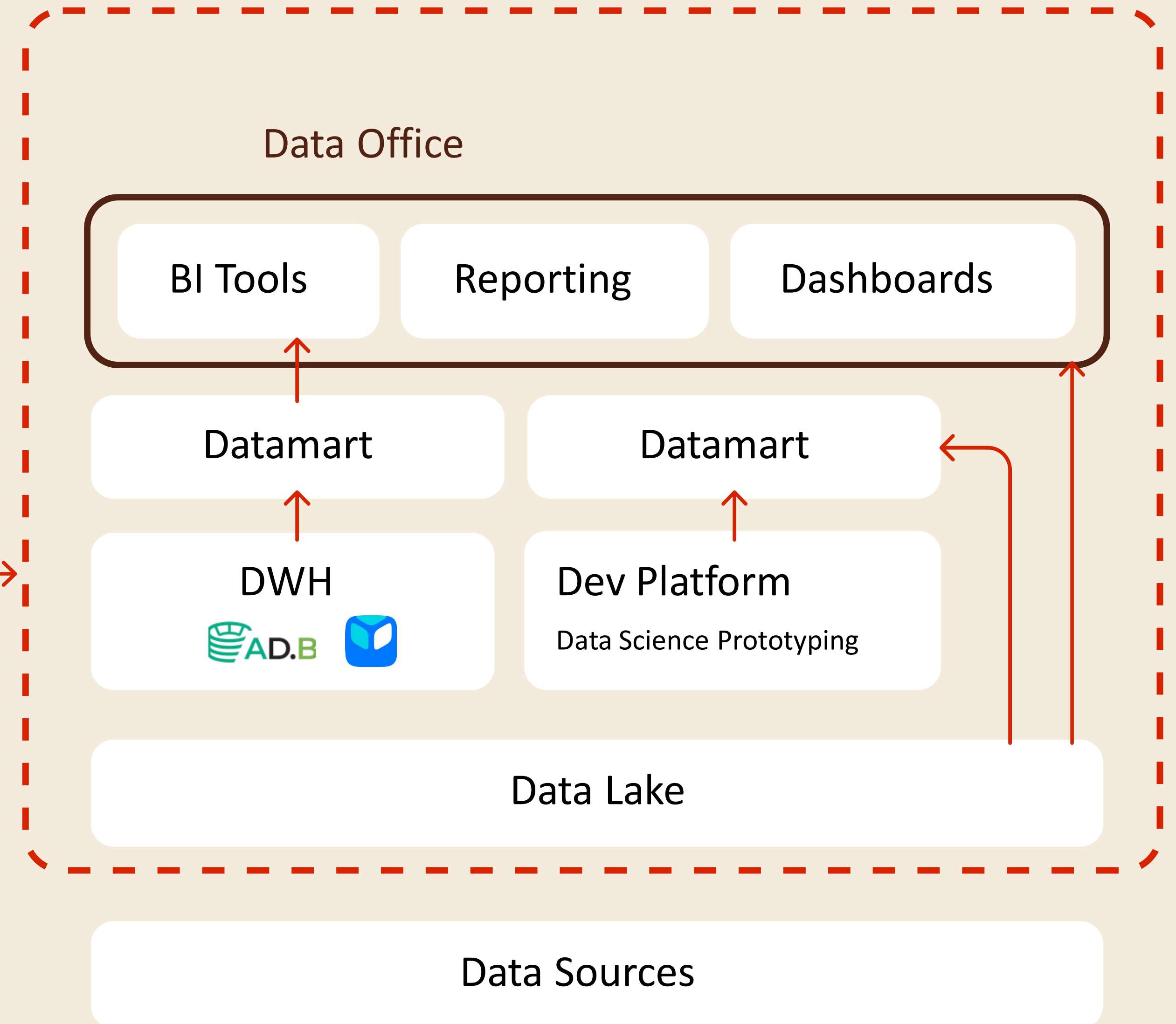
# Технологическая архитектура

As is

Разрозненная структура с ограниченным обменом данных



To be







# Флагманские направления цифровизации бизнеса

# Цифровой ресторан

Цель — рост доли Data Driven-решений  
в управлении рестораном



## ₽ Продажи

- Динамическое меню
- Контроль клиентопотока
- Речевая аналитика
- Персональные рекомендации

## 🛒 Закупка

- Автоматизация закупок
- Рекомендательная система для закупок
- Рекомендация автозаказов

## 👥 Персонал

- Предсказание необходимого количество сотрудников на смене
- Автоматизация процессов найма и подбора
- Прогнозирование оттока персонала
- Умное планирование поиска

## 📺 Оборудование

- Телеметрия
- Предиктивное обслуживание
- Эффективность утилизации
- Прогнозирование сбоев

# Цифровой гость

Привлечение  
и первые заказы

Регистрация в приложении и  
дальнейшие заказы

Удержание

Борьба с оттоком

Продвижение мобильного приложения

Догоняющий маркетинг по незавершённым заказам

Снижение доли клиентов, склонных к предоттоку

Возврат ушедших

Обогащение данных об неавторизованной базе

Кликстрим на стадии заказа

Авторизация «спящей» клиентской базы

Стимулирование второй и дальнейших покупок

Социальные графы

Приоритизация клиентской базы на основе прогноза LTV

Постановка процесса внешнего обогащения клиентских данных

# Показатели

Результаты по проектам

С начала 2024 года уже  
получены результаты



## на 3-9%

по различным направлениям выросла эффективность CRM и каналов продаж за счет моделей персонализации и автоматизации процессов

## на 6%

повысили эффективность бизнес-процессов наши исследования и первые тесты в ресторанной части бизнеса

- Команда работает в соответствии с Quick&dirty — цель максимально быстро показать инкремент
- Понятен огромный потенциал для повышения прибыльности за счёт Data Driven подхода к решению задач
- Все направления бизнеса пользуются данными, производимыми Data Office



Александр Кулиев  
CDO Бургер Кинг

# BURGER KING

Спасибо за внимание

