این پروسه به 4 فرآیند که به ترتیب فرآیند ثبت نام، فرآیند ثبت سفارش، فرآیند سرو غذا و فرآیند پشتیبانی هست تقسیم می شود که ادامه به هر یک از این فرآیند های و نمودار های مربوطه می پردازیم.

**1-ثبت نام**

گارسون :

در این بخش گارسون با وارد شدن به پنل کاربری وارد کردن نام کاربری و پسورد به سامانه دسترسی پیدا می کند.

مشتری

در این بخش مشتری با ورود به سامانه، از 2درگاه، یا از طریق ایمیل و یا از طریق شماره تلفن اقدام به ثبت نام می نماید که پس از وارد شدن از طریق هر یک از این درگاه ها اطلاعات خود را از قبیل نام، نام خانوادگی، آدرس و سایر اطلاعات مورد نیاز پر نموده و در انتها پیامک (برای درگاه تلفن) و یا ایمیل (برای درگاه ایمیل) تاییدیه دریافت می نماید.

**2- ثبت سفارش**

پس از تایید و ثبت اطلاعات مشتری در سامانه مشتری اقدام به انتخاب غذا می نماید.

در این بخش مشتری پس از ورود به منوی سامانه (وب سایت) از طریق آن اقدام به مشاهده غذا های موجود و در ادامه به انتخاب غذا می پردازد که در این قسمت برای مشتری یک سبد خرید شکل گرفته و در این نهایت این سبد خرید توسط سامانه مورد بررسی قرار می گیرد. پس از مورد تایید بودن توسط سامانه از جهت موجودی مشتری به صفحه پرداخت منتقل می گردد که اگر در این قسمت مشکلی پیش نیاید (مشکلاتی از قبیل عدم امکان دسترسی به سامانه و ..) مشتری مبلغ مورد نیاز را وارد می کند. در این جا دو امکان وجود دارد، اگر پس از پرداخت صفحه نمایش موفقیت پرداخت را نشان دهد مشتری به مرحله بعد برای رزرواسیون می رود، در غیر این صورت اگر با پیام خطا مواجه گردد لیست سفارش مشتری ذخیره خواهد شد. در صورت موفقیت در واریز وجه میز ها مورد نظر به مشتری نشان داده خواهد شد که مشتری پس از انتخاب میز و ثبت اطلاعات مورد نظر از قبیل زمان ورودی یک کد تاییدیه برای مشتری و یک لیست خرید مشتری به سرآشپز ارسال می گردد.

**3-سرو غذا**

مشتری پس از دریافت کد تاییدیه وارد رستوران شده و کد را وارد می کند . پس از وارد کردن کد یک اعلان به گارسون بر مبنای حضور مشتری و نیز یک اعلان به سرآشپز به منظور تهیه غذا ارسال می گردد که سرآشپز با هماهنگی با آشپز ها شروع به آماده سازی لیست سفارش ها نموده و پس از آماده سازی با اعلانی وضعیت سفارش را به آماده تحویل تغییر می دهد. با تغییر وضعیت به آماده تحویل گارسون مشخص شده برای آن میز غذا را دریافت و پس از تحویل به مشتری وضعیت آن را به تحویل داده شده تغییر می دهد.

**4- فرآیند پشتیبانی**

مسیول پذیرش در ابتدای روز بعد با وارد شدن به سامانه تغییرات مورد نیاز را در موجودی و قیمت غذاها وارد می کند و در صورت نیاز غذاهای ناموجود در منو را وارد آن می کند و نیز برای تمامی مشتریان روز قبل فرم نظرسنجی را برای اطلاع از میزان رضایت مشتریان از کیفیت و طعم غذا و نیز نوع سرویس دهی و برخورد کارکنان ارسال می نماید و پس از دریافت بازخورد آن را در بخش اطلاعات سامانه ذخیره می نماید.