

期末報告

主題：麥當勞點餐系統

組員:110111215 林孝臻 110111226 李芸茜

案例描述:麥當勞員工的重要任務為 (1) 幫顧客點餐，並記下顧客的特殊要求 例如去冰，需不需要醬料包 (2) 確認訂單的最新狀態，並獲取新的訂單 (3) 閉店前清點各項原物料的數量，並確認是否需要進貨。他們需要與倉庫管理人員合作，確保餐廳擁有足夠的原物料庫存以滿足日常營運需求。在確認訂單的狀態及獲取新訂單的任務中，當顧客透過機台點選各項商品時，經由點餐機加入購物車中，並在點餐完畢結算購物車後列印出明細與訂單編號並將訂單的詳細資訊顯示到櫃台內的螢幕上方。櫃台內螢幕上顯示的是正在處理中的訂單，而櫃台外的螢幕上同時顯示處理中的訂單編號及已完成的訂單編號，員工需在顧客領完餐後將此訂單從螢幕上消失。在幫顧客點餐並記下特殊要求的任務中，當顧客在點餐機點餐時，透過變更細項可以調整設定，例如飲料去冰、薯條減鹽及是否需要醬料，並在最後顯示於訂單上方。在盤點原物料的任務中，管理人員可以透過平板了解當下倉庫內原物料的相關訊息，例如數量、原物料的來源及保存期限或是該原物料的供應商，內部廚師製作餐點時，發現食材不足，因此需與倉管人員調用食材，並由廚師將調用的原料扣掉。同時，隨時監控倉庫內原料的數量，並在需要時立即進行補充，以確保充足的庫存供應。這樣能夠確保餐廳能夠順利處理訂單，滿足顧客的需求。

答題內容

1. 請於上述隨手敘述中，寫出利害人關係表與事件表。

a. 答案：

利害關係人事件表

利害關係人	目標
顧客	1.麥當勞的主要利害關係人 2.關心訂餐的便利性、準確性和品質，以及是否能滿足他們的特殊要求
員工	1.負責點餐、處理訂單 2.確保原物料庫存
倉庫管理人員	確保餐廳有足夠的原物料庫存
供應商	提供麥當勞所需的原物料
餐廳管理系統	提供點餐機、螢幕顯示系統等技術解決

事件表

案例名稱	事件描述
顧客點餐	員工協助顧客在點餐機上點餐，並記下要求，如去冰、醬料等
確認訂單狀況	員工查看訂單狀況，獲取新訂單
盤點庫存	管理人員使用平板檢查原物料庫存，了解數量和保存期限等相關訊息

案例名稱	事件描述
顯示訂單詳細資訊	當顧客點餐完畢並結算購物車，員工將訂單的詳細資訊顯示在櫃台內的螢幕上方，用於處理訂單
顯示處理中及已完成訂單	螢幕同時顯示正在處理中的訂單編號和已完成的訂單編號，以供員工參考和顧客查看
移除已完成的訂單	員工在顧客領取餐點後，將已完成的訂單從螢幕上移除
廚師調用食材	廚師發現食材不足，與倉管人員協調調用所需食材並扣減庫存中相應的原料數量
監控並補充庫存	管理人員隨時監控倉庫內原物料的數量，必要時立即進行補充，以確保餐廳有充足的庫存供應
提供點餐機	餐廳管理系統供應商所提供的點餐機

2. 請對上述隨手敘述中，畫出系統使用案例圖

使用案例圖：

