

“好食上”餐厅管理系统

前景和范围文档



XXXX 团队

081251189 殷顺明

081251199 曾体尧

081251211 张正来

081251218 钟阳红

目录

1	业务需求	3
1.1	应用背景.....	3
1.2	业务机遇.....	3
1.3	业务目标与成功标准.....	4
1.4	业务风险.....	4
2	项目前景	5
2.1	前景概述.....	5
2.2	主要特性.....	5
2.3	假设与依赖.....	5
3	项目范围	6
3.1	范围列表.....	6
3.2	限制与排除.....	6
4	项目环境	6
4.1	操作环境.....	6
4.2	涉众.....	7
4.3	项目属性.....	10
	参考资料	10

1 业务需求

1.1 应用背景

“好食上”是某个大学城的一家餐厅，经营几年，已经初具规模，拥有员工共 38 人，包括经理、送货员、接线员、会计、服务员；但是一直以来，该店收益都不能令人满意，经营规模也没有得到提升。从餐厅开始营业以来，该店在经营管理方面一直存在诸多问题，而且都没有得到很好解决；比如顾客的订餐电话杂乱，导致接线员工作繁忙，不能很好的完成工作；同时需要一位会计需要对顾客顾客的订餐时间、地址等信息都要进行手动排序，来达到优化送货员的服务的目的。该餐厅对于顾客的资料信息没有储存，甚至连每次的订单以及用户信息记录都被随意抛弃；导致接线员在接到“老客户”时候每次都要重新记录有关信息，这样很不利于增加本店的回头客的迫切需要，另外当顾客向接线员询问一些建议时，接线员不知道如何去推荐也不知道该推荐些什么食物；送货员在送货完成进行交易时需要顾客使用现金支付，而且没有其他任何更加方便的支付手段，所以送货员身边还要带零钱，导致送货员工作效率不高；对于账单结算，本店只能通过会计的手工进行，这样不仅容易出错而且又费时间；现在，经理想要扩大经营范围，但是一番实施之后，发现愿意加盟连锁的并不多；经理自己也不能很好的解释原因；最近一段时间，该店顾客数量在逐渐减少，这是一个令人担忧的状况，员工们也讨论过，但是都不能给出具体的原因，有可能是宣传力度不够，也有可能是食物质量问题，还有可能是本店的服务不到位，或者其他原因；甚至每种问题都存在。

前段时间，经理了解到现代企业都有着自己的软件管理系统，能大幅度提高企业管理效率和质量；于是经理借鉴和参考这样的模式，决定为为该餐厅添加一个管理系统，希望能通过这样的软件系统，尽可能多的解决餐厅面临的问题，同时帮助提高餐厅的管理水平，获得更多的收益。

1.2 业务机遇

该餐厅配置了管理系统后，能保证各不同职能的员工在分工明确的同时也会极大的提高工作效率。接线员可以方便的记录顾客的订餐信息和地理位置，同时也能快速通过该系统来确定送货员最佳路线，会计的一些辅助方式可以被省略，同时，顾客的信息可以被很好的存储在系统之中，这样就可以迅速的回调顾客的个人资料和根据顾客的消费记录提供精细的个性化定制服务。同时，会计也可以通过该系统来进行自己的工作，这样大大提高了工作效率，省去了原来不必要的手工操作。同时该系统会为该餐厅提供定期反馈的功能，让高层管理人员可以直观了解到最近一阶段的经营状况，并依据这样的数据来进行方案实施和发展规划，当然也能帮助经理更早发现餐厅中需要改进的地方，并辅助处理。最终，该管理系统会有效提高该餐厅的管理质量和效率，同时降低了管理成本，提高员工的工作效率，推动餐厅的发展，扩大经营规模，得到更多的利润。

1.3 业务目标与成功标准

1.3.1 业务目标

B0-1 第一版应用之后的三个月内，增加顾客的数量。

度量标准：每天订餐的顾客人数，和来餐厅直接就餐的人数

计量方法：检查该管理系统的统计日志

理想标准：增加 30%；一般标准：增加 20%；最低标准：增加 10%。

B0-2 第一版应用之后的一年内，有商家加盟

度量标准：商家加盟的数目

计量方法：直接根据加盟合同统计

理想标准：增加 10 家；一般标准：增加 6 家；最低标准：增加 2 家。

B0-3 第一版应用之后的三个月后，减少平均送货时间

度量标准：每日计算送货员平均每次送货时间

计量方法：一个月內随机抽查 5 天，统计送货员送货时间

理想标准：减少 40%；一般标准：减少 25%；最低标准：减少 10%。

B0-4 第一版应用之后的三个月后，回头客数数量增加

度量标准：每日顾客中回头客所占的比例

计量方法：查询系统日志和统计数据

理想标准：增加 40%；一般标准：增加 25%；最低标准：减少 10%。

B0-5 第一版应用之后的三个月内，出错率控制在 1%以下，处理时间减少 70%

度量标准：员工的错误历史记录

计量方法：查询系统记录的历史错误数据

理想标准：减少 20%；一般标准：减少 10%；最低标准：减少 5%。

1.3.2 成功标准

SC-1：在第一版应用之后的 6 个月内，员工的平均工作效率增加到原来的 1.5 倍。

SC-2：在第一版应用之后的 6 个月内，对餐厅的季度调查平均要提高到 85%；而在第一版应用之后的 12 个月内，满意度要提高到 98%。

SC-3：在第一版应用之后的 6 个月内，餐厅的收益增加，超过原来的 1.5 倍。

1.4 业务风险

RI-1：部分员工计算机操作知识匮乏，需要培训成本，同时无法预知培训效果。

可能性：0.4，影响为：0.4

RI-2: 降低了部分员工的重要性, 导致部分员工担心是否会遭遇裁员问题, 导致该系统遭到抵制。

可能性: 0.3, 影响为: 0.7

RI-3: 老顾客不适应这样的改变, 并放弃成为忠实用户。

可能性: 0.3, 影响为: 0.6

2 项目前景

2.1 前景概述

对餐厅的所有员工来说, 该餐厅管理系统是一个提供各种功能来简化他们的工作流程提高工作效率的应用程序。它能及时记录顾客的个人信思, 自动计算和统计顾客订餐费用并保存到安全的位置, 同时对每位顾客的位置进行线路优化选择, 减轻送货员负担, 该系统还对以往的历史数据进行分析 and 汇总, 方便会计进行汇总和预算工作。极大的减少了员工的手动操作。同时, 该管理系统在辅助管理的同时, 能极大提高服务质量和水平, 能够帮助餐厅增加回头客和吸引更多的顾客。

2.2 主要特性

FE-1: 系统记录保存顾客数据

FE-2: 根据顾客订餐记录予以个性化服务

FE-3: 系统开通网上订餐和网上支付手段

FE-4: 记录老顾客包月支付手段的信息

FE-5: 系统自动化处理订单排序分类和账单的汇总

FE-6: 系统记录顾客反馈数据, 自动生成多种形式报表

FE-7: 系统提供加盟商家管理模块

2.3 假设与依赖

2.3.1 假设

AS-1: 在现阶段, 公司的人员结构不会变动。

AS-2: 顾客有可以连接 Internet 的网络和相关知识。

AS-3: 餐厅送货采用的是较大的车子来运输。

AS-4: 顾客的数量规模有一个最大上限, 最大信息存储空间一定。

AS-5: 大部分顾客在本意上还是愿意帮助提供反馈。

2.3.2 依赖

DE-1: 需要和第三方支付平台进行集成, 可以双向通信和变更。

DE-2: 加盟连锁有着本身既定的市场规则

3 项目范围

3.1 范围列表

特性	版本 1	版本 2	版本 3
FE-1	能够完整地保存顾客数据，并且根据老顾客以往的订单记录制定出针对老顾客提供个性化菜单		
FE-2	不实现	能够为老顾客提供个性化口味的菜单	
FE-3	不实现	在仙林大学城内，实现网上订餐以及网上支付账单的功能	可能针对其他地区，实现网上订餐以及网上支付账单的功能
FE-4	实现老顾客包月支付餐费的功能		
FE-5	能够存储管理所有的订单，并且完全实现订单排序分类和账单汇总的功能		
FE-6	能够存储顾客的反馈信息，并作部分统计工作	能够很完善地根据顾客反馈信息以及账单状况生成各种对营销策略具有重大影响的报表	
FE-7	不实现	完全实现加盟商家的管理模块	

3.2 限制与排除

LI-1：本餐厅是普通的中式餐厅，针对的是普通顾客；

LI-2：该系统外送路线只能在大学城内；

LI-3：餐厅内有些食物不适合外送，因此需要外送订餐的顾客可能不能订取某些食物；

4 项目环境

4.1 操作环境

用户地理集中情况：所有用户都应该在本餐厅内使用该系统；

各类用户使用系统的时间状况：

用户类别	使用时间状况
经理	全天
菜单管理员	主要在晚上餐厅停业之后早上餐厅开业之前的这段时间内
营业员	主要在早餐、午餐以及晚餐的时间段内
接线员	早上餐厅开业之后到晚上餐厅停业之前

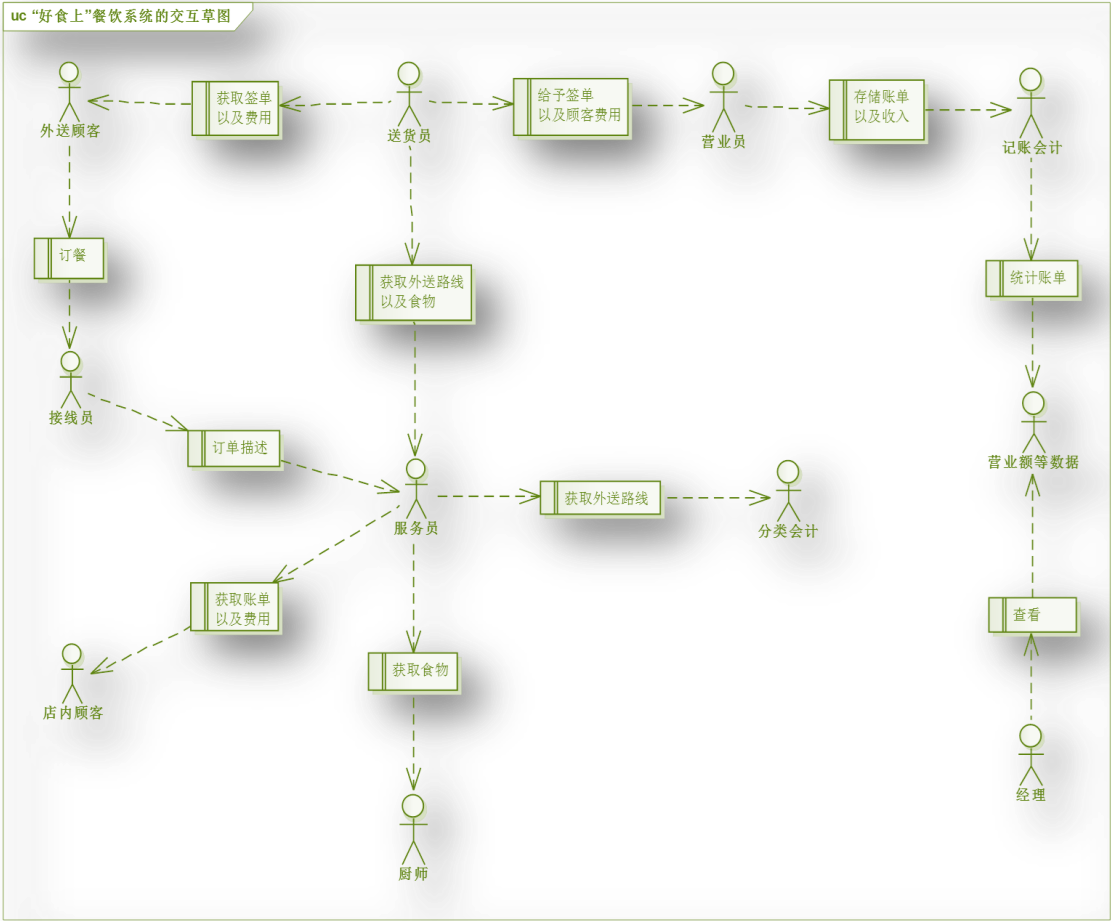
数据的生成与使用情况：

数据类型	生成出处	使用情况
订单	主要由营业员与接线员在顾客发送订餐请求时记录在系统中	用于分析餐厅的营业情况供经理参考
账单	由顾客支付餐费后，订单即转为账单	用于分析餐厅的营业情况供经理参考
顾客资料	主要从订单以及账单中提取，还可由服务员向店内顾客获取并由营业员录入等	用于分析顾客情况，供用户制定出针对顾客的个性化菜单
顾客反馈信息	可由接线员或订餐网站向外送顾客获取并录入，也可由服务员向店内顾客获取并由营业员录入	用于分析餐厅的营业情况供经理参考

附加：用户对数据的访问时间有较高的要求，如接线员要在半秒内得到顾客要求所要求的食物信息；在早餐、午餐以及晚餐的时间段内不允许发生服务中断的情况；对于一些重要数据（如营业额、各种报表等），除了经理有访问权限之外，要对其他用户严格保密。

4.2 涉众

原餐厅系统的各类用户的交互图：



项目涉众相关信息的具体说明：

涉 众	特征	主要目标	态度	主要关注点	约束条件
经理	具有解雇职员，调整部门的权力	增加销售额，扩大经营范围	强烈支持	使用该系统所节约的费用必须超过开发和维护此系统的费用，并且能够提高餐厅的影响度	可能没有足够懂得使用软件系统的人员
服务员	没有计算机技能	能够高效的利用工作时间，提高顾客满意度	担心裁员问题，否则很乐意接受	保证工作	无
接线员	接听电话，能够清楚的了解	能够快速为顾客提供他们喜爱的	支持，但是担心自	为顾客定制个性化菜单	可能没有相关的计算机技能

	顾客所需	食物，提高顾客满意度	己的计算机技能不够		
营业员	具有一定的计算机技能	能够完整保存账单及收入	担心裁员问题，否则很乐意接受	保证账单的完整性以及对其管理方便性	无
送货员	能够使用交通工具进行食物的运送	能够准确高效的选择运送路线，并且运送食物时不带零钱	强烈支持	运送方便，快捷	无
分类会计	了解城市的各个路线，并且能够选择最优路线	提高送货员的运送效率，提高顾客的满意度	非常担心裁员问题，故强烈反对	保证工作	没有相关的计算机技能
记账会计	具有较强的计算账单能力，并且对营业额非常敏感	提高统计账单的效率以及准确率	担心裁员问题，否则很乐意接受	保证工作	没有相关的计算机技能
顾客	无	可以更好地选择食物，节约时间，更加方便	强烈支持	送货可靠，食物选择有效	可能需要使用网上订餐系统或者每隔一定时间去餐厅

与该软件系统直接相关的用户以及优先级评定：

用户群体	任务	群体数量	优先级
经理	查看营业额	2	3
营业员	记录店内账单信息，管理营业收入	4	2
接线员	记录外送订单信息，提供个性化菜单	5	1
分类会计	根据账单，安排运送路线	1	4
记账会计	计算营业额	1	5

4.3 项目属性

属性	执行者	约束因素	可调整因素
进度			计划在两个月内完成第一版，三个月内完成第二版，可能的话四个月内完成第三版；在不包括任何评审的情况下，最多可超过期限的两个星期
特性		第一版本中要求实现的特性必须完全可操作	
质量		必须通过 99%的用户验收检测（特别是接线员与营业员）；必须通过全部的安全性测试（特别针对那些保密的数据）；所有的安全事务都必须遵守公司的安全标准	
人员	开发团队规模包括一名兼职项目经理，一名需求工程师，一名开发人员以及一名兼职测试人员；如果有必要还可以再增加兼职的开发人员		
费用			在不包括责任人评审的情况下，财政预算最多可超支 20%

参考资料

《需求工程——软件建模与分析》 高等教育出版社