## 海泰信餐饮行业软件解决方案（标准版）

## 产品需求文档 v1.0

[海泰信餐饮行业软件解决方案（标准版） 1](#_Toc309038430)

[产品需求文档 v1.0 1](#_Toc309038431)

[修订控制页 2](#_Toc309038432)

[一、项目概述 3](#_Toc309038433)

[1.1 产品概述及目标 3](#_Toc309038434)

[二、功能需求 3](#_Toc309038435)

[2.1 业务概述 3](#_Toc309038436)

[2.2 业务词汇 3](#_Toc309038437)

[2.3处理顾客要求 4](#_Toc309038438)

[2.3.1 处理点菜类要求 5](#_Toc309038439)

[2.3.2 处理传菜类要求 6](#_Toc309038440)

[2.3.3 处理餐台类要求 7](#_Toc309038441)

[2.3.4 处理合约类要求 8](#_Toc309038442)

[2.3.5 处理结算类要求 9](#_Toc309038443)

[2.3 营销信息管理 10](#_Toc309038444)

[2.3.1 营销人员管理职能 11](#_Toc309038445)

[2.3.2 财务人员管理职能 12](#_Toc309038446)

[2.3.3 收银人员管理职能 13](#_Toc309038447)

[2.4 业务用例场景描述 13](#_Toc309038448)

[2.4.1 处理开台要求业务用例场景 13](#_Toc309038449)

[2.4.2 处理点单要求业务用例场景 15](#_Toc309038450)

[2.4.3 处理转台要求业务用例场景 16](#_Toc309038451)

[2.4.4处理取消菜品要求业务用例场景 17](#_Toc309038452)

[2.4.5 处理全单取消业务用例场景 17](#_Toc309038453)

[2.4.6 处理埋单要求业务用例场景 19](#_Toc309038454)

### 修订控制页

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 编号 | 版本 | 修订章节 | 修订原因 | 修订日期 | 修订人 |
| 1 | 1.0 | 二 |  | 2011.10.31 | 徐春蕾、肖敏 |
| 2 | 1.0 | 三 |  | 2011.11.2 | 徐春雷、肖敏 |
| 3 | 1.0 | 二 | 整理资料 | 2011.11.9 | 徐春蕾 |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |

### 一、项目概述

#### 1.1 产品概述及目标

海泰信餐饮行业解决方案标准版（Hithing Solution for Catering Industry Standard Edition,以下简称HSCstd）为中高档酒店、餐厅及饭店餐饮营业业务提供支持。

产品的主要目标如下：

辅助餐饮企业工作人员处理营业业务，实现业务信息流转自动化，加快餐饮企业运作速度，提高工作人员服务质量。

为客户提供优秀的用户体验，开拓餐饮行业移动应用市场。

为公司今后的云服务产品战略提供参考。

### 二、功能需求

本章旨在描述产品要处理的餐饮行业的业务，理解产品的应用全景。也可以作为产品功能的检查点，即如果产品可以处理这些业务，功能上就基本完备了。

#### 2.1 业务概述

餐饮企业的营业过程描述如下：

首先，资客带领顾客选择餐台，或根据顾客预定信息带领顾客入席。楼面人员（服务员）开始接待顾客，顾客进行点单，此过程中顾客也许对菜品做法、传菜等方面提出要求，服务员根据客人要求落单，并飞单到出品部门和传菜部门，出品部门根据顾客要求制作菜品，由传菜部门送至顾客所在餐桌。在顾客就餐过程中，可能会提出转台和并台要求。服务员根据餐台预定或使用情况，为顾客提供转台或并台服务。顾客用餐结束后，会提出买单或优惠要求，服务员将根据餐饮企业的优惠政策及拥有的权限为顾客提供优惠，并让收银人员打单及结算。

餐饮企业的各部门工作人员，对与己相关的营业数据进行查阅与分析，作为企业内部管理及营销策略的重要参考。餐饮企业管理层参考这些营业数据，调整营销策略。

产品为餐饮企业的营业过程提供支持，满足的主要业务目标可归纳如下：

* + 协助工作人员处理顾客要求,自动化处理业务信息,减轻工作人员工作负担,提高业务信息流转速度和准确率
  + 规范化营销信息管理,方便各级人员查阅与己相关的财务信息,提高管理效能

#### 2.2 业务词汇

* 咨客：指带领客人入席的工作人员
* 楼面：包含点单，传菜，出品部门，打单等工作人员
* 点单：将客人所点菜品形成菜单
* 先落：客人在点单期间、对部分菜品直接进行落单（飞单）、此时点单过程尚未结束。
* 落单：客人点单完成后结束动作。
* 飞单：将菜单传至各菜品对应的出品部门
* 出品：按照菜单，完成菜品
* 沽清：对客人点的菜品进行核实，是否具备出品条件。
* 单道叫起：客人要求某道菜品暂时不上
* 全单叫起：客人要求所有菜品，在要求时间段上菜。
* 传菜：负责将已完成的菜品送至指定餐台，随时查看出品情况
* 开台项目：入桌后固定的服务项目（如纸巾，热毛巾，小菜，茶位等）
* 转菜：落单后，将某一餐桌的菜品转至另一餐桌
* 转台：将已开台的餐桌所有服务转至另一餐桌（客人要求更换餐桌）
* 并台：将两个已经分别开台的餐桌的所有服务合并至其中一张
* 单道折扣：对一个或多个菜品进行打折
* 单道金额折扣：对一个或多个菜品直接减去一定金额作为折扣
* 照单全折：在账单中的所有项目都进行统一折扣，折扣系数相同
* 全单折扣：有选择性的对账单中的项目进行打折处理（如香烟，酒水，海鲜等不能打折）
* 全单金额折扣：对该账单直接减去一定金额作为折扣
* 核单：检查账单中，手工记录与计算机系统记录是否一致
* 挂账：买单时的一种付款方式，未收到任何形式的资金，记账方式记录本次消费
* 埋脚：付款方式的别称
* 反打单：在未买单情况下，将已打印过的账单恢复到未打印状态，此时进行增加、取消、赠送、打折等处理
* 反结：将已处理完成的账单更改为未打单状态，此时可已进行菜品的增加、取消及修改付款方式。

#### 2.3处理顾客要求

在2.1节中简单描述了餐饮企业营业业务过程，企业的营业业务都是从顾客的要求开始的，本小节将从这个角度对营业业务进行分析，推导出产品需要实现的功能性需求。

在营业过程中，工作人员一般要处理以下几类顾客要求：



图2-1 处理顾客要求分类包图

##### 2.3.1 处理点菜类要求



图2-2 处理点菜类要求业务用例图

点菜类要求指客人选择菜品时提出的各种要求，包括：

1．点单要求： 餐桌开台后，顾客要求选择菜品。在就餐期间，顾客也可能要求增加某些菜品，这两种情况都归结为点单要求。

2．份数要求：顾客点单时，可能对某些菜品的份数有要求。

3．做法要求：顾客点单时，可能对某些菜品的做法有要求。

4．取消菜品要求：顾客要求取消某些已经出品的菜品，此时要酌情处理，在某些场合下，需要楼面经理进行授权或处理。

5．全单取消要求：因某些特殊原因，顾客要求取消全部已下单的菜品，这种情况需要楼面经理来处理。

##### 2.3.2 处理传菜类要求



图2-3处理传菜类要求业务用例图

顾客对传菜方式提出要求，常见的有以下几种：

1．转菜要求：顾客要求某菜品从某餐台转至另外一个餐台，这里所涉及的餐台必须都已经开台。

2．全单叫起要求：顾客要求对选择的所有菜品叫起，要求上菜时，传菜人员方可传菜。

3．一起上要求：客人要求所有菜品都出品后，方可传菜。

4．单道叫起要求：顾客要求某道菜品叫起，要求上菜时，传菜人员方可传菜

5．打包要求：顾客要求某些菜品打包，传菜人员打包菜品后方可传菜

6．先落要求：顾客要求某些菜品，在落单之前，就通知出品部门和传菜部门，一旦做好，马上进行出品和传菜。

以上要求，都由楼面人员将顾客要求转达给传菜人员，由传菜人员进行实际处理

##### 2.3.3 处理餐台类要求



图2-4处理餐台类要求业务用例图

顾客会对餐台提出要求，常见的有以下几种：

1．处理并台要求：顾客要求两张或多张餐台合并至其中某一餐台服务，服务员将其它餐台菜单中的所有菜品加入到并台后的某餐台的菜单中，同时将其它餐台清台。

2．处理转台要求：顾客要求更换餐台，服务员将顾客要转的餐台开台，然后将菜品加入到新开餐台的菜单中，同时将原餐台清台。

3．处理开台要求：顾客选择某个餐台就座后，服务员将该餐台开台，并为该餐台准备新菜单和开台项目。有时资客会带领客人入座，并将餐台开台。

4．处理预定要求：顾客预定某个包间或餐台，营销人员要记录下时间和餐台信息。

##### 2.3.4 处理合约类要求



图2-5 处理合约类要求

中高档餐饮企业，除了散客客源，还有一些大客户或拥有固定消费愿望的客户。营销人员往往通过合约来保障这些客户的利益。这些合约也是餐饮企业的一种营销手段，为企业创造稳定的收入来源。

1．处理申请合约要求：营销人员与客户协商后，为客户申请合约，合约将对付款方式，服务年限，信用额度，折扣优惠，合约有效人等方面进行描述。营销人员在协助客户完成签约后，交给财务人员审核，在审核成功后的合约进行归档，合约将在规定的时间内生效。生效后，服务人员按照合约对拥有合约的顾客提供服务。

2．处理修改合约要求：合约顾客要求对合约内容进行修改。营销人员将顾客凭证资料和修改要求资料交给财务人员，财务人员审核通过后，营销人员对合约内容进行修改。

3．处理展期合约要求：即客户要求将合约延期。

4．处理作废合约要求：顾客要求合约实效或合约到期后不进行展期

5．处理恢复合约要求：使作废的合约重新生效。

6．处理冲账要求：合约顾客一般应到财务部门冲账，或直接通过收银人员进行冲账

##### 2.3.5 处理结算类要求



图2-6 处理结算类要求用例图

1．处理重新结算：埋单之后，顾客发现帐目有误，要求重新结算

2．处理埋单要求：顾客提出埋单，楼面服务员将帐单交给收银人员核实，顾客以现金、刷卡或挂账方式结算。顾客也可能直接到收银处买单。



图2-7 处理买单要求用例实现图

3．处理优惠要求：楼面服务员、楼面经理或销售经理拥有不同的优惠权限，可能根据客户的不同处理优惠要求。

服务人员处理优惠要求有多种实现方式，常见的有如下所示。



图2-8 处理优惠要求用例实现图

进行优惠处理时，可以为以上实现方式的一种或几种。

#### 2.3 营销信息管理

根据部门职能不同，营销信息管理可以分为以下三类：



图2-9 营销信息管理分类包图

营销信息会根据不同部门职能不同以多种形式展现，有关这些形式的定义和格式详见附件1。

##### 2.3.1 营销人员管理职能



图2-10 营销人员管理职能业务用例图

营销人员会根据营销信息，调整企业的营销策略。以上信息大多数以统计报表形式存在

##### 2.3.2 财务人员管理职能



图2-11 财务人员管理职能业务用例图

财务人员的职能是审计帐目，图中列出的是几种常见的帐目。财务人员一般都是当天核帐，修改账目要对账目进行“反结”处理。

##### 2.3.3 收银人员管理职能



图2-12收银人员管理职能业务用例图

收银人员交班时会核对自己经手的帐目，当发现有误时可能会查看收银明细信息核实。有时也根据餐饮总监的要求制作收入平衡报表，根据财务人员的要求制作收银总表。

#### 2.4 业务用例场景描述

本章将对一些复杂且较为典型的业务场景进行描述。

##### 2.4.1 处理开台要求业务用例场景

资客和楼面服务员都可以处理顾客开台要求，处理方式相同，为了便于描述，用开台人员的角色来描述该场景。开台时会伴随着一些开台项目，项目中的服务可能由多个部门的人完成，如小菜由出品部门和传菜部门完成。为了便于描述，使用开台服务人员的角色代表这类人员。



图2-13 处理开台要求业务流程图

登记餐台信息：开台人员为顾客准备一张点菜单，同时在单上记录下台号信息。

通知点单：针对开台人员这个角色，需要通知楼面服务员前来处理顾客点单要求。实际上当开台人员就是楼面服务人员时，开台与点单过程就自然的连在一起了。

##### 2.4.2 处理点单要求业务用例场景



图2-14 处理点单要求业务流程图

以下是对流程中主要活动的说明。

选择菜品：对于一些有多种做法的菜品，顾客可能会选择符合自己口味的做法。有时顾客也会对菜品提出份数要求。选择菜品时要在点菜单中记录这些信息。

飞单：实际上要将点菜单同时送到出品部门和传菜部门，传菜人员并未参与点单流程，只是被动接收了楼面服务员的传菜信息，故未列出。顾客因某菜品沽清“更换或取消菜品”，楼面服务员只对更改的部分飞单。

##### 2.4.3 处理转台要求业务用例场景



图2-15 处理转台要求业务流程图

更改餐台信息：更改点菜单上的台号为新餐台的台号。

原餐台清台：清理原餐台，并使原餐台成为可用餐台。

飞单：楼面服务员飞单到传菜部门即可，出品部门的工作不受转台影响。

顾客选择餐台后，会产生两个并行的过程，实际上当一个服务员处理顾客转台要求时，并行过程是不存在的。这里只为了表示两个过程的执行没有先后顺序。

客户在就餐过程中提出的并台要求是转台要求的一种特例，这里不再赘述。

##### 2.4.4 处理取消菜品要求业务用例场景

取消菜品要求在这里是针对已经出品的菜品提出的，包括以下两种常见情况：

（1）对于诸如饮料，酒水，小菜等“成品”菜品，顾客没有动用的情况下，是可以随时取消的，这种情况可以由楼面服务员直接处理。

（2）对于通过原料加工而成的菜品，当菜品出品后，顾客因某种原因（如质量问题）要求取消菜品，楼面服务员需要告知楼面经理，由楼面经理出面处理，对于某些昂贵的菜品，可能需要更高级别的人员处理。

取消菜品时，必须记录下取消原因，财务人员会对取消菜品情况进行审计。

情况（1）较为简单，服务员在点菜单中更改对应项目即可。情况（2）的流程描述可见2.4.5节全单取消。

##### 2.4.5 处理全单取消业务用例场景

全单取消只能由楼面经理或更高级别的人员处理。



图2-14 处理全单取消业务流程图

飞单取消：飞单以纸质方式通知出品部门和传菜部门全单取消，并以此作为凭证。

##### 2.4.6 处理埋单要求业务用例场景



图 2-15 处理埋单要求业务流程图

打单：实际上是收银人员根据帐单和顾客享受的优惠，制作付款账单的过程，此时菜品最终消费价格也许会发生变化。

反打单：餐饮企业的一种管理策略，收银人员不能随意制作付款账单，顾客的一次消费只能制作一次付款账单，这样可以避免混乱。当账单出现错误时，需要财务授权人员授权给收银人员再次打单的权力，这个过程就是反打单。

埋角：顾客选择多种方式付款时，要标明顾客“用何种方式支付了多少”的信息，以便顾客确认找赎余额。

### 三、领域分析

### 四、系统分析