

組員:111111103劉品霖、111111121沈承緯、111111209施柏賢

專案內容

本系統旨在為早餐店提供一個全面的管理平台，涵蓋訂單處理、庫存管理、員工管理和顧客服務等功能。通過本系統，早餐店能夠高效地處理日常業務，提升服務質量，並提高顧客滿意度。

店主

- 1. 高效的訂單和庫存管理
- 2. 便捷的員工管理和排班
- 3. 準確的銷售和庫存報表
- 4. 安全可靠的數據存儲和備份

員工

- 1. 直觀的点餐和訂單系統
- 2. 自動排班和工時記錄
- 3. 支援多種支付方式
- 4. 員工意見反饋功能

顧客

- 1. 自助點餐和多種支付選項
- 2. 訂單狀態跟蹤
- 3. 會員系統和促銷活動
- 4. 可靠的客服系統

供應商

- 1. 自動訂貨和確認系統
- 2. 供應商表現評估
- 3. 清晰的訂單和付款記錄

送貨員

- 1. 訂單信息即時更新
- 2. 最佳路線規劃
- 3. 送達確認和回報功能

系統管理員

- 1. 定期系統維護和更新
- 2. 監控系統運行狀況
- 3. 數據備份和安全措施

利害關係人	目標	關注點	需求
-------	----	-----	----

利害關係人	目標	關注點	需求
店主	簡化日常管理流程	提高效率、準確性、成本控制	1. 高效的訂單和庫存管理 2. 便捷的員工管理和排班 3. 準確的銷售和庫存報表 4. 安全可靠的數據存儲和備份
員工	簡化點餐和訂單處理流程	工作流程簡單順暢、工時管理	1. 直觀的點餐和訂單系統 2. 自動排班和工時記錄 3. 支援多種支付方式 4. 員工意見反饋功能
顧客	提供便捷的點餐和支付方式	快速服務、訂單準確性、支付便捷	1. 自助點餐和多種支付選項 2. 訂單狀態跟蹤 3. 會員系統和促銷活動 4. 可靠的客服系統
供應商	簡化訂貨和交貨流程	合作順暢、付款及時	1. 自動訂貨和確認系統 2. 供應商表現評估 3. 清晰的訂單和付款記錄
送貨員	確保準時送達客戶訂單	訂單準確性、路線規劃	1. 訂單信息即時更新 2. 最佳路線規劃 3. 送達確認和回報功能
系統管理員	系統運營和維護	系統穩定性、安全性	1. 定期系統維護和更新 2. 監控系統運行狀況 3. 數據備份和安全措施

系統功能

一、 訂單處理

1.點餐功能

客戶可以通過POS機或自助點餐機進行點餐。
支持菜單圖片和描述，方便客戶選擇。

2.訂單管理

即時接收並顯示訂單，後廚可以查看並準備。
訂單狀態更新（例如：準備中、已完成、已取餐）。

3.支付方式 支持現金、信用卡、行動支付（如Apple Pay、Google Pay）。
線上支付功能，支持事先支付或到店支付。

二、 庫存管理

1.庫存追蹤

自動記錄原材料的進貨和使用情況。
庫存不足時發出警告，提醒補貨。

2.供應商管理 記錄供應商信息及進貨記錄。
支持與供應商的自動訂貨和確認。

三、 員工管理

1.排班管理

員工可以查看和申請排班，管理者可以批核和調整排班。

支持自動排班功能，考慮員工的工時和偏好。

2.工時記錄

員工打卡系統，記錄上下班時間。

自動計算工時和加班工資。

四、顧客服務 1.會員系統

會員積分計劃，累積消費積分可以兌換優惠。

會員專屬優惠和促銷信息推送。

2.客訴管理

顧客可以通過系統提交意見或投訴。

系統記錄並分類客訴，管理者可以追蹤和處理。

3.營銷推廣

推送最新活動和優惠信息給顧客。

分析顧客消費行為，制定針對性的促銷方案。

五、報表和分析 1.銷售報表

自動生成每日、每週、每月銷售報告。

分析銷售數據，識別暢銷和滯銷產品。

2.庫存報表 庫存使用情況報告，幫助預測未來需求。

供應商表現分析，評估供應商的可靠性和產品質量。

3.員工表現報表 員工工時和表現報告，幫助管理者評估和獎懲。

員工意見反饋，改善工作環境和提高工作效率。

六、系統架構

1.用戶界面

POS機和自助點餐機界面設計簡單直觀，方便顧客和員工操作。

管理後台提供豐富的功能模塊，支援店主和管理者進行全面管理。

2.後端系統

資料庫管理：安全儲存訂單、庫存、員工和顧客信息。

通信模塊：確保各模塊間的即時通信和數據同步。

安全模塊：確保交易和數據安全，防止資料洩漏和未經授權訪問。

實施計劃

1.需求分析

與早餐店店主和員工進行深入訪談，了解具體需求和痛點。

2.系統設計

根據需求設計用戶界面和後端結構，確定技術方案。

3.開發與測試

系統開發並進行多輪測試，確保系統穩定和功能完善。

4.上線與培訓

系統上線並對店主和員工進行培訓，確保其能夠熟練操作。

5.運營與維護

提供持續技術支持和系統維護，定期更新功能和修復問題。

目標 店主 目標: 簡化日常管理流程，提高效率、準確性、控制成本。

關注點: 提高訂單和庫存管理效率，便捷的員工管理和排班，準確的銷售和庫存報表，安全可靠的數據存儲和備份。

需求: 1.高效的訂單和庫存管理系統。

2.便捷的員工管理和排班功能。

- 3.準確的銷售和庫存報表生成。
- 4.安全可靠的數據存儲和備份系統。

員工

- 目標: 簡化點餐和訂單處理流程，確保工時管理。
- 關注點: 工作流程簡單順暢，工時管理便捷。
- 需求: 1.直觀的點餐和訂單系統。
- 2.自動排班和工時記錄功能。
- 3.支援多種支付方式。
- 4.員工意見反饋功能。

顧客

- 目標: 提供便捷的點餐和支付方式，提升訂單準確性和速度。
- 關注點: 快速服務，訂單準確性，支付便捷。
- 需求: 1.自助點餐和多種支付選項。
- 2.訂單狀態跟蹤功能。
- 3.會員系統和促銷活動通知。
- 4.可靠的客服系統。

供應商

- 目標: 簡化訂貨和交貨流程，確保合作順暢和及時付款。
- 關注點: 合作順暢，付款及時。
- 需求:
- 1.自動訂貨和確認系統。
- 2.供應商表現評估功能。
- 3.清晰的訂單和付款記錄。

送貨員

- 目標: 確保準時送達客戶訂單，提供高效的路線規劃。
- 關注點: 訂單準確性，路線規劃。
- 需求:
- 1.訂單信息即時更新。
- 2.最佳路線規劃功能。
- 3.送達確認和回報功能。

系統管理員

- 目標: 確保系統運營和維護，保障系統穩定性和安全性。
- 關注點: 系統穩定性，安全性。
- 需求:
- 1.定期系統維護和更新。
- 2.監控系統運行狀況。
- 3.數據備份和安全措施。

事件 事件1：客戶點餐

- 觸發: 客戶進店或在線點餐。
- 前置條件: 客戶可查看菜單並選擇商品。
- 主要參與者: 客戶、員工、系統。
- 主要成功情節:

- 1.客戶查看菜單，選擇商品並提交訂單。
- 2.系統生成訂單編號，並確認訂單詳細信息。
- 3.客戶選擇支付方式並完成支付。
- 4.系統確認支付成功並通知員工準備訂單。

例外情節:

支付失敗：系統提示支付失敗，客戶重試或選擇其他支付方式。

後置條件: 訂單生成並通知後廚準備。

事件2：訂單準備與出餐

觸發: 訂單生成並通知後廚。

前置條件: 系統接收到有效訂單。

主要參與者: 員工、後廚、系統。

主要成功情節:

- 1.後廚收到訂單通知，查看訂單詳細信息。
- 2.員工按訂單準備餐點。
- 3.餐點準備完成，系統更新訂單狀態為“已完成”。
- 4.員工通知客戶取餐或準備配送。

例外情節:

食材不足：通知系統更新庫存並通知客戶訂單延遲或取消。

後置條件: 訂單準備完成，等待客戶取餐或配送員取餐。

事件3：客戶取餐

觸發: 訂單準備完成，客戶到店取餐。

前置條件: 訂單狀態為“已完成”。

主要參與者: 客戶、員工、系統。

主要成功情節:

- 1.客戶提供訂單編號或相關信息。
- 2.員工確認訂單信息，交付餐點。
- 3.系統更新訂單狀態為“已取餐”。

例外情節:

客戶信息不符：要求客戶提供正確的訂單編號或信息。

後置條件: 訂單完成，系統更新訂單記錄。

事件4：配送訂單處理

觸發: 訂單準備完成，需配送的訂單。

前置條件: 訂單狀態為“已完成”，配送員可接單。

主要參與者: 送貨員、系統、客戶。

主要成功情節:

- 1.系統通知送貨員取餐。
- 2.送貨員根據訂單編號取餐。
- 3.送貨員確認取餐，系統更新訂單狀態為“配送中”。
- 4.送貨員按地址將餐點送至客戶。
- 5.送貨員確認送達，系統更新訂單狀態為“已送達”。

例外情節:

配送失敗：系統記錄失敗原因，通知客戶和店主。

後置條件: 訂單送達，系統更新訂單記錄。

事件5：庫存管理

觸發: 收到新的食材或材料。

前置條件: 供應商按時送貨。

主要參與者: 員工、系統、供應商。

主要成功情節:

- 1.員工確認收到的食材或材料，檢查數量和質量。
- 2.系統記錄並更新庫存數據。
- 3.員工將食材或材料放入相應存儲位置。

例外情節:

收到的食材或材料數量或質量不符：記錄問題並通知供應商，進行協商處理。

後置條件: 庫存數據更新，系統顯示當前庫存狀態。

事件6：員工排班管理

觸發: 需要安排新一週的工作排班。

前置條件: 系統具備排班功能，員工提供可工作時間。

主要參與者: 管理員、員工、系統。

主要成功情節:

- 1.管理員進入系統查看本週排班狀況。
- 2.管理員根據員工提供的可工作時間和需求安排排班。
- 3.系統自動生成排班表並通知員工。

例外情節:

員工無法安排班工作：員工提前通知管理員，管理員調整排班。

後置條件: 排班表生成並通知員工，系統記錄排班信息。

事件7：顧客服務處理

觸發: 客戶提交意見或投訴。

前置條件: 系統具備客服功能。

主要參與者: 客戶、客服人員、系統。

主要成功情節:

- 1.客戶通過系統提交意見或投訴。
- 2.系統分類並記錄問題，通知客服人員。
- 3.客服人員查看並處理問題，提供解決方案。
- 4.系統記錄處理過程和結果，通知客戶。

例外情節:

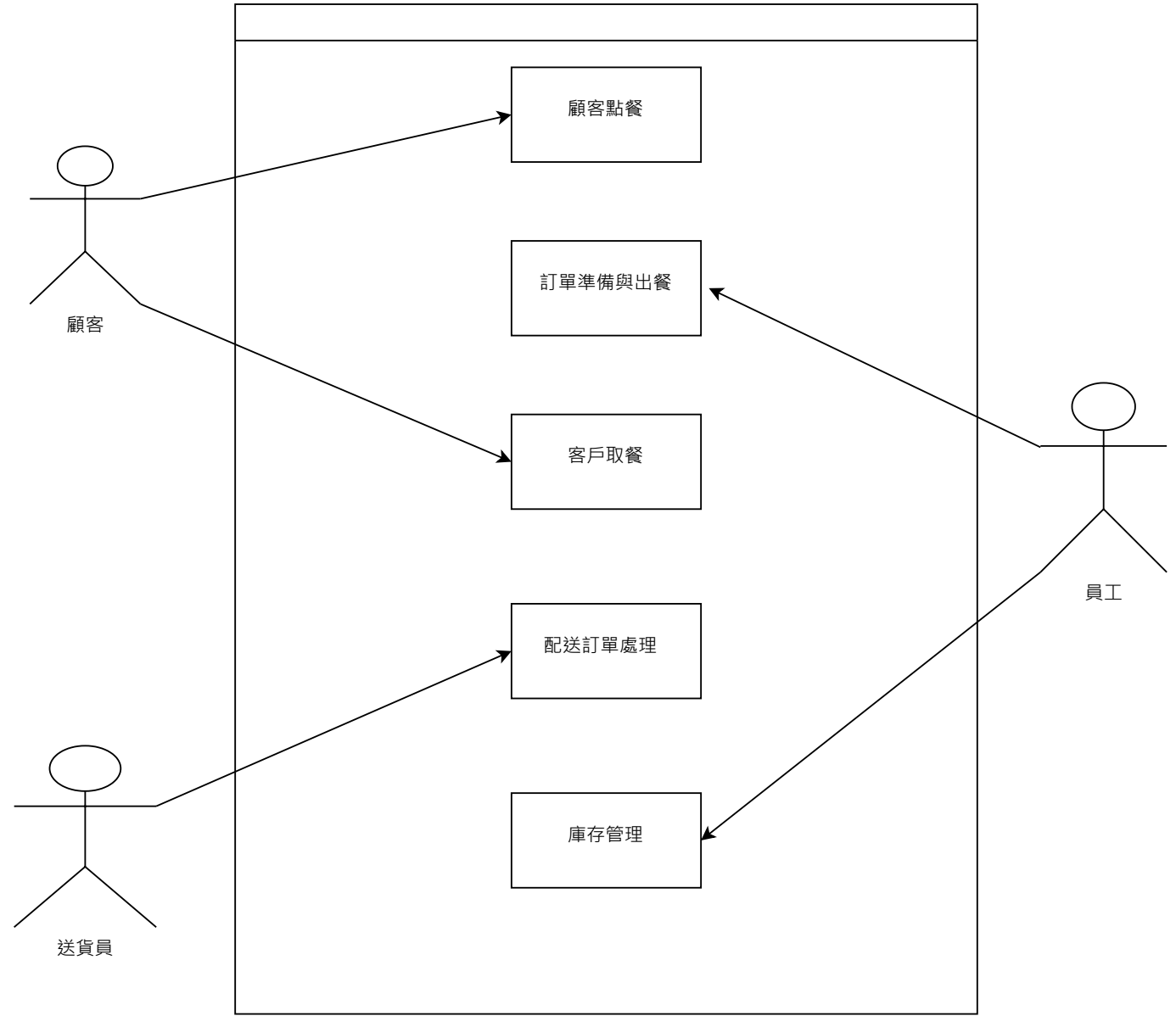
客服人員無法解決問題：升級至管理層進行處理。

後置條件: 問題解決，系統記錄處理結果並通知相關人員。

事件表

事件名稱	發生頻率	描述
顧客點餐	日常事件	顧客選擇菜單並下訂單。
訂單準備與出餐	日常事件	員工根據訂單準備餐點並出餐。
客戶取餐	日常事件	顧客到店取餐，員工確認訂單並交付餐點。
配送訂單處理	日常事件	送貨員接收配送訂單並將餐點送至客戶。
庫存管理	定期事件	員工確認收到的新食材或材料，並更新庫存。
系統維護	定期事件	系統開發者定期檢查和更新系統。

使用案例圖



初步類別圖

