

# 市场痛点

- ▶ 餐饮行业O2O充斥着点评和团购，但却缺少一款真正改变消费体验的平台产品
- ▶ 纸介质的菜单和静态的网页仍然是主流
- ▶ 咖啡厅的管理模式没有充分利用移动互联网带来的红利

# 美国餐饮业新趋势



移动端点单  
客人自助服务  
社交饮食



# 餐饮行业生态链



# 美杜莎云咖啡新体验

店

后台店铺管理

更新菜单

促销打折

日周月报表

员

网上接单

店内点单

店内买单

配送

客

手机下单

微信支付

送咖啡红包

朋友圈推荐

货

耗品预测

供货商管理

服

O2O市场推广

平台设计维护





# 咖啡O2O订单流程



# 美杜莎云咖啡技术架构



# 微信客户端-需求列表

## 1. 用户管理

- 1.1 用户关注公众号后自动完成注册 (P0)
- 1.2 用户收货地址信息保存 (P0)
- 1.3 用户地理信息获取 (P0)
- 1.4 用户会员等级管理 (P2)
- 2. 商品销售
  - 2.1 根据地理位置获取商家信息 (按距离排序) (P0)
    - 2.1.1 手动定位 (P0)
    - 2.1.2 当前位置 (P0)
  - 2.2 商品分类展示 (P0)
  - 2.3 商品选购及支付 (P0)
  - 2.4 请别人喝咖啡 (P1)
- 3. 订单及账户
  - 3.1 订单分类查询 (根据订单状态等) (P0)
    - 3.1.1 查我的 (P0)
    - 3.1.2 查我送的 (P1)
    - 3.1.3 查送我的 (P1)

## 3.2 订单跟踪查询 (P0)

- 3.3 账户优惠券 (P0)
- 3.4 积分兑换功能 (P2)
- 4. 消息管理
  - 4.1 用户支付订单后, 通知商家客户 (P0)
  - 4.2 商家客户改变订单状态后通知用户 (P0)
- 5. 用户评价
  - 5.1 用户对于商家的评价 (P2)
  - 5.2 用户对于订单的评价 (P1)
  - 5.3 用户对于商品的评价 (P2)
- 6. 投诉及反馈
  - 5.1 用户对产品和商家的反馈发送给商家 (P2)
  - 5.2 用户对商品和商家的投诉发送给运营人员 (P0)
  - 5.3 用户对于投诉和反馈记录的查询 (P2)

注: P0, P1, P2为优先级。P0:必做。P1:重要。P2: 一般。



# 美杜莎云咖啡后台-需求列表

## 1. 商家信息管理

1.1商家客服设置 (P0)

1.2商家基本信息设置 (营业时间, 店铺介绍) (P0)

1.3商家二维码获取 (P1)

## 2. 商品信息管理

2.1商品分类 (添加、修改与删除) (P0)

2.2商品详细信息的 (添加、修改与删除) (P0)

2.3商品的快速上架与下架 (P1)

## 3. 优惠与促销

3.1优惠券的发放 (P1)

3.2打折信息的 (添加、修改与删除) (P0)

3.3商品套餐的管理 (P0)

3.4促销信息群发 (P1)

## 4. 订单系统

4.1订单的分类查询 (P0)

4.2订单状态的修改 (P0)

4.3店内优惠码结算 (P1)

## 5. 评价及反馈

5.1评价的查询 (P1)

5.2反馈的查询 (P1)

5.3反馈的回复 (P1)

## 6. 分账管理

6.1分账结算报表 (P0)

6.1手工转账 (P0)

6.2自动转账 (商家, 平台方, 营运方) (P1)

6.3递送费 (P0)

注: P0, P1, P2为优先级。P0:必做。P1:重要。P2: 一般。



# 美杜莎云咖啡平台价值

## 增加收入

- ▶ 随时更新产品，价格和优惠，提高市场竞争力
- ▶ 借O2O外卖扩大咖啡厅服务半径
- ▶ 减少点单时间，提高翻台率

## 社交功能

- ▶ 一键转发，口碑相传
- ▶ 咖啡与社交结合，分享，约饭，送礼新体验

## 减少开支

- ▶ 客人手机点单，减少服务员数量，减少客户等待时间
- ▶ 利用移动互联网，减少广告开支，告别纸质传媒

## 增强客户忠诚度

- ▶ 扫一扫就可以点单，方便快捷
- ▶ 有效跟踪客户消费习惯，实现精准营销