

Взаимодействие клиента с комбинатом питания (исправленное)

Альтернативные потоки	Работа	Результат	Исполнитель (Worker)
Клиента не пустили (внешний вид, пьян, нет мест и пр.) Клиент ушел сам (не понравилась атмосфера и пр.)	Встреча клиента (*)	Клиент пропущен в зал	Хостес
Клиент ушел (не было нужного блюда, не было отдельных комнаток, у клиента не оказалось денег и пр.)	Выявление потребностей	Клиент посажен за столик и получил меню	Официант
Формальности в приёме заказа по наличию блюд	Приём заказа (*)	Заказ в ИС	Официант
Нет нужных ингредиентов, нет расходников к технике, что-то сломалось, что-то испортилось, повар совершил ошибку и пр.	Готовка заказа (*)	Блюдо готово	Повар
Клиент сбежал, отказался по какой-либо причине (нашел волос), официант уронил блюдо и пр.	Сервировка	Блюдо и приборы поданы клиенту	Официант
Клиент дозаказал, попросил упаковать что-то с собой, попросил книгу жалоб и предложений и пр.	Выставление счёта (*)	Клиент получил счёт	Официант
У клиента недостаточно средств, клиент убежал, нет связи с банком, сломался кассовый аппарат и пр.	Принятие оплаты (*)	Заказ оплачен	Официант
Клиент начал буянить и пр.	Проводы клиента	Обслуживание завершено	Хостес

Точки автоматизации помечены зелёными звёздочками (*).

1. При встрече клиента может быть проверка брони;
2. При приёме заказа заказ заносится в ИС
3. При готовке заказа кухня видит состав
4. При выставлении счёта: компьютер всё считает и генерирует счёт
5. При принятии оплаты: либо через терминал картой, либо в кассу наличными (в кассе всё равно необходимо сделать пометку, и касса занесёт данные)