**ĐẶC TẢ PHẦN MỀM ‘RESTAURANT INSIGHT’**

**Giới Thiệu Chung**

Phần mềm ‘Restaurant Insight’ là phần mềm dùng để phục vụ cho công việc hằng ngày tại nhà hàng. Nó giúp giải quyết những thực trạng sau mà các nhà hàng hay mắc phải:

* Cách phục vụ của nhân viên không chuyên nghiệp.
* Nhân viên phục vụ cập nhật chậm trễ tình trạng món ăn từ đầu bếp và phản hồi chậm cho khách hàng.
* Thất thoát trong việc tính tiền.
* Khách hàng không được phục vụ theo thứ tự món ăn.

**Lợi Ích Mang Lại**

Phần mềm ‘Restaurant Insight’ mang lại những tiện ích sau khi được áp dụng tại nhà hàng

*Quản lý thất thoát, phòng chống gian lận.*

Việc nhân viên tính nhầm tiền cho khách hàng, gian lận trong việc thu tiền từ khách hàng sẽ được hạn chế tối đa khi nhà hàng sử dụng phần mềm, thậm chí, chủ nhà hàng không cần thiết phải có mặt ở khu vực thu ngân vì có thể biết chính xác doanh số qua hệ thống tính tiền + camera quan sát.

Hệ thống sẽ ghi nhận doanh thu trên máy tính của thu ngân, so sánh với tổng số món ăn, đồ uống và các vật dụng khác bán được được ghi nhận từ tất cả các thiết bị cầm tay của bồi bàn. Chủ nhà hàng sẽ phát hiện ra sự không hợp lý hoặc gian lận nếu:

Doanh thu ghi nhận tại quầy thu ngân # Giá tiền của số món ăn bán/đồ uống/vật dụng khác bán được.

Hệ thống sẽ tiến hành thống kê thất thoát là bao nhiêu và liệt kê tất cả các món ăn được bán trong ngày/tháng. Đây là dữ liệu đối chiếu để kiểm tra thất thoát tiền.

Ngoài ra thông qua mã hóa đơn được ghi nhận bởi hệ thống, chủ nhà hàng biết chính xác được tại hóa đơn đó gồm những món ăn gì, diễn ra vào thời điểm nào, ai là người phục vụ cho hóa đơn đó, sau đó đối chiếu kiểm tra dữ liệu camera để biết chính xác được gian lận có diễn ra hay không.

*Phục vụ khách hàng tốt hơn.*

Khách hàng có thể gọi đồ ăn theo thứ tự của mình mong muốn.

Khách hàng sẽ được phục vụ theo thứ tự.

Khách hàng có thể hủy đồ ăn và kiểm tra tình trạng nấu của món ăn.

Với các món ăn đã hết, khách hàng có thể biết ngay tại thời điểm gọi món thông qua việc cập nhật kịp thời trên hệ thống từ Điều Phối Viên tới Bồi bàn.

So với việc cộng giấy ghi tay, khách hàng sẽ được cung cấp chính xác số tiền phải trả dựa trên số món ăn mình đã gọi, chiết khấu, hoa hồng (nếu có).

*Phản hồi kịp thời giữa khách hàng, nhà bếp và người phục vụ.*

Bồi bàn không phải di chuyển nhiều và nhận thông tin tương tác giữa nhà bếp vì mọi thông tin bồi bàn có thể liên hệ với điều phối viên thông qua hệ thống.

Khi món ăn vừa nấu xong, bồi bàn có thể biết được thông qua thông báo của điều phối viên và tiến hành.

Bồi bàn có thể kiểm tra chính xác được món ăn còn có sẵn trong nhà hàng.

Việc tính tiền cho khách sẽ trở nên đơn giản hơn vì bồi bàn căn cứ vào hệ thống có thể kiểm tra được số tiền khách phải trả mà không cần hỏi thu ngân, đồng thời, cũng thông qua hệ thống, bồi bàn truyền tín hiệu thu tiền và nhận tiền của khác để thu ngân in ra.

*Báo cáo thông tin hữu ích.*

Với ‘Restaurant Insight’

Quản lý có thể xem thông tin báo cáo doanh số theo bất cứ thời gian khoảng thời gian nào.

Biết chính xác được món ăn nào là món ăn mang lại lợi nhuận nhiều nhất, món ăn nào ít bán đươc.

Biết chính xác giờ giấc khách hàng hay ra vào nhiều nhất.

Biết chính xác được nhân viên nào phục vụ cho bàn nào tại thời điểm nào.

*Quy trình*

Khi áp dụng ‘Restaurant Insight’ có nghĩa là áp dụng quy trình bán hàng chuyên nghiệp tại nhà hàng bởi vì ‘Restaurant Insight’ quy định rõ vai trò của từng người sẽ làm gì trong quá trình bán hàng, với những trường hợp khác nhau thì từng người sẽ làm gì.

Như vậy sẽ tạo được tính đồng bộ và chuyên nghiệp trong việc phục vụ khách hàng. Tất cả các nhân viên trong nhà hàng khi sử dụng phần mềm sẽ tuân theo đúng luồng đi đã được quy định ở trong nó.

Các vai trò tham gia sử dụng phần mềm

|  |  |
| --- | --- |
| Vai trò | Mô tả |
| Khách hàng |  |
| Bồi bàn |  |
| Điều phối viên |  |

**Quy trình: GỌI MÓN ĂN**

*Luồng đi chính thống*

1. Khách hàng dựa trên thực đơn gọi món ăn.
2. Bồi bàn tương tác với hệ thống kiểm tra món ăn:

* Nếu hệ thống báo món ăn còn trong bếp: tiến hành xác nhận với khách hàng. Dùng hệ thống kích hoạt để Điều Phối Viên nói bếp tiến hành.
* Nếu hệ thống báo món ăn khách hàng gọi đã hết, tiến hành gọi món ăn khác.

Tại bước này, bồi bàn có thể hỏi trực tiếp khách hàng về thứ tự ưu tiên các món ăn để ghi nhận vào hệ thống và báo nhà bếp.

1. Khi đầu bếp nấu xong, dựa vào hệ thống, Điều Phối Viên sẽ thông báo cho bồi bàn biết được chính xác món ăn sẽ đi đến bàn nào, trong trường hợp nhiều bàn cùng gọi một món ăn thì hệ thống cũng chỉ đích xác được bàn nào đã gọi món ăn trước thông qua thời gian gọi món ăn được lưu ban đầu.
2. Khi người dùng gọi tính tiền, bồi bàn căn cứ vào danh sách món mà khách hàng đã gọi thông báo chính xác số tiền mà khách hàng cần phải trả mà không cần thông qua thu ngân. Bồi bàn tiến hành nhận tiền và thông qua hệ thống chuyển tín hiệu thanh toán về cho thu ngân.
3. Thu ngân tiến hành in hóa đơn, nhận tiền từ bồi bàn, thối tiền lại cho bồi bàn để bồi bàn đưa tiền cho khách hàng.

Hóa đơn được in làm 2 liên, 1 liên giữ cho khách hàng, 1 đơn giữ cho nhà hàng.

Trong suốt quá trình diễn ra luồng đi thông thường, đầu bếp có thể tiến hành báo hết thức ăn bất cứ lúc nào, Điều Phối Viên nhập vào hệ thống, từ đó tất cả các bồi bàn sẽ biết được thông báo kịp thời về món ăn đã hết.

Điều phối viên cũng là người quản lý tiến độ món ăn bên dưới, cập nhật vào hệ thống những món đang nấu.

*Luồng đi không chính thống 1: khách hàng tiến hành hủy món ăn*

Tại bất kỳ thời gian nào, sau khi bước 2 của *Luồng đi chính thống* hoàn thành thì khách hàng có thể sẽ yêu cầu hủy món ăn mình đã chọn.

Căn cứ vào hệ thống, bồi bàn kiểm tra chính xác được món ăn này đã được nấu chưa:

* Trong trường hợp chưa nấu: Bồi bàn sẽ tiến hành hủy trên hệ thống, Điều Phối Viên sẽ nhận được thông tin và báo hủy.
* Trong trường hợp đang nấu: bồi bàn vẫn có thể hủy món ăn, và kiểm soát viên sẽ xác nhận món ăn đó không được chuyển lên. Trường hợp này để tránh tình trạng, dù món ăn đã chuyển lên rồi nhưng bồi bàn vẫn tiến hành ấn hủy.
* Trong trường hợp nấu rồi: Bồi bàn sẽ từ chối và thông báo chính xác số phút món ăn sẽ được nấu xong.

*Luồng đi không chính thống 2: Khách hàng gọi thêm món ăn*

Khi khách hàng gọi thêm món ăn, thì có thể trở về bước 1 của *Luồng đi chính thống.*

*Luồng đi không chính thống 3: Khách hàng tiến hành đổi bàn, và ngồi chung với một bàn khác*

Khi khách hàng tiến hành đổi bàn, hệ thống sẽ ghi nhận bàn hiện có và bàn thay đổi, toàn bộ món ăn của bàn hiện có sẽ được chuyển sang bàn thay đổi và được ghi nhận vào hệ thống.

*Luồng đi không chính thống 5: Khách hàng tiến hành tách từ một thành 2 bàn và tính hóa đơn khác nhau*

Khi khách hàng tiến hành tách bàn, việc tách bàn sẽ được hệ thống ghi nhận cùng với món ăn đi kèm.

*Luồng đi không chính thống 6: Chiết khấu, khuyến mãi.*

Hệ thống hỗ trợ chiết khấu, khuyến mãi cho khách khi khách hàng được nhận khuyến mãi từ nhà hàng, cashier cũng sẽ ghi nhận được điều này và thể hiện trong hóa đơn.

**Vòng Đời Của Một Hóa Đơn**

Hóa đơn được tạo ra khi khách tiến hành nhận bàn, gọi món và bồi bàn tiến hành xác nhận với hệ thống.

Sau khi tạo xong hóa đơn, hóa đơn có trạng thái ‘Active’, trong suốt quá trình này, bồi bàn tiến hành thêm/bớt món ăn trực tiếp trên hóa đơn.

Khi thu ngân tính tiền, hệ thống sẽ lưu lại 2 hóa đơn của order:

* Actual Invoice: Loại hóa đơn thanh toán trực tiếp với khách hàng gồm các món ăn đã được khách hàng sử dụng và chấp nhận trả tiền.
* Tracking Invoice: Loại hóa đơn bao gồm tất cả các món khách hàng đã dùng, khách hàng đã hủy và trạng thái tương ứng với món ăn đó.

Phần này để tránh gian lận diễn ra khi bồi bàn tự động xóa món ăn khách hàng đã đặt mặc dù khách hàng đã sử dụng món ăn đó.

Sau khi bồi bàn nhất nút tính tiền, hóa đơn sẽ chuyển từ trạng thái ‘Active’ sang ‘Closed’.

Hóa đơn chỉ bị hủy trong các trường hợp sau:

1. Bồi bàn chỉ được tiến hành hủy hóa đơn khi chưa một món ăn nào trong hóa đơn được nấu hoặc dịch vụ nào trong hóa đơn được sử dụng.
2. Cashier tiến hành hủy hóa đơn và được quản lý nhập mật mã.

Sau khi tiến hành hủy hóa đơn, hóa đơn ở trạng thái ‘Inactive’

**Hiệu Chính Hóa Đơn**

Sau khi bồi bàn tiến hành nhất nút tính tiền và gửi hóa đơn về cho thu ngân, mọi sự thay đổi diễn ra trên hóa đơn chỉ có quản lý trực tiếp mới có quyền hiệu chỉnh hóa đơn. Việc hiệu chỉnh hóa đơn chỉ diễn ra khi quản lý trực tiếp nhập mật mã.

Quản lý được quyền thêm/bỏ món ăn trong hóa đơn, thay đổi số tiền chiết khấu. Mọi hiệu chỉnh đều được lưu vết trực tiếp trên Tracking Invoice để tiện việc đối chiếu về sau.