

# Hệ thống quản lý quán ăn

## Thông tin

Mục tiêu.....	1
Các thành phần của hệ thống .....	1
Bộ phận quản lý .....	2
Hoạt động bán hàng tại chi nhánh .....	3
Hoạt động đặt hàng tại tổng đài .....	4
Ứng dụng/Web giới thiệu Quán ăn và đặt hàng .....	5

## Mục tiêu

- Quản lý và chăm sóc khách hàng

## Các thành phần của hệ thống

- Bộ phận quản lý
- Hoạt động bán hàng
- Hoạt động tổng đài
- Thông tin và đặt hàng của khách hàng

## Bộ phận quản lý

- Danh sách danh mục món ăn
- Danh sách món ăn
- Tạo chi nhánh mới
  - Thông tin chi nhánh: tên, địa chỉ, điện thoại, tỉnh thành.
  - Số lượng bàn, thông tin bàn
  - Danh sách danh mục cho chi nhánh
  - Menu cho chi nhánh
- Các báo cáo
  - Doanh thu tổng theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
  - Doanh thu từng chi nhánh theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
    - Số lượng đơn hàng
    - Tổng doanh thu
    - Số lượng đơn hàng theo loại
  - Thống kê và vẽ biểu đồ số lượng đơn hàng theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
  - Thống kê và vẽ biểu đồ số lượng đơn hàng theo loại (tại quán, giao đi, tổng đài, web/ứng dụng) theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
  - Chi phí tổng theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
  - Chi phí từng chi nhánh theo ngày/tuần/tháng/quí/năm
  - Thống kê số lượng món bán theo tháng
  - Thống kê số lượng món bán theo tháng và theo chi nhánh
  - Số lượng đơn hàng, tổng tiền của khách hàng từ khi tạo thông tin
  - Số lượng đơn hàng, tổng tiền của khách hàng theo Tháng
  - Biểu đồ số lượng khách hàng mới theo thời gian

#### Hoạt động bán hàng tại chi nhánh

- Tạo đơn hàng phục vụ tại chi nhánh
- Tạo đơn hàng mang về tại chi nhánh
- Nhận đơn hàng từ tổng đài
- Chuyển đơn hàng xuống bếp (ra lệnh in cho máy in đặt tại bếp)
- Thanh toán cho đơn hàng và in hoá đơn cho khách
- Nhập chi phí phát sinh cho quán trong ngày
- Nhập chi phí phát sinh cho quán trong tháng (mỗi tháng nhập 1 lần: tiền thuê nhà, lương nhân viên)

### Hoạt động đặt hàng tại tổng đài

- Tạo đơn hàng cho khách khi có cuộc gọi đến
  - o Thông tin món ăn, thông tin hoá đơn, thông tin lịch sử của khách hàng dựa vào số điện thoại
- Duyệt đơn hàng của khách đặt trên ứng dụng/web
- Chuyển đơn hàng xuống chi nhánh phù hợp (vị trí khách và hiện trạng của chi nhánh)
- Đổi trạng thái đơn hàng (sau khi xác nhận với khách và chi nhánh về thời gian thực hiện và thời gian giao)
- Xem được trạng thái của đơn hàng từ tổng đài hoặc từ ứng dụng web
- Huỷ/đổi đơn hàng
- Tạo thông tin khách hàng mới

## Ứng dụng/Web giới thiệu Quán ăn và đặt hàng

- Trang chủ
  - Danh sách món ăn
  - Số lượt truy cập
  - Danh sách món bán chạy
  - Hotline
  - Đăng ký theo dõi
- Giới thiệu
- Danh sách món ăn
- Danh sách chi nhánh
- Giỏ hàng
- Lịch sử đơn hàng
- Tìm kiếm món ăn