

FCU



ePaper

逢甲大學學生報告 ePaper

布佬廚房 Pos 系統 v. s. 拌麵堂 Pos 系統

Pos systems—Bruce's kitchen V. S. Ban Mian Tang

作者：廖晁偉、葛芷均、盧育榕、林煜勛、楊璨銘、林鈺庭

系級：企管三甲

學號： D0888411、D0979764、D0853754、D0888191、D0888378、D0853593

開課老師：陳建文 老師

課程名稱：管理資訊系統

開課系所：企業管理學系

開課學年： 110 學年度 第 2 學期

中文摘要

科技的蓬勃發展之下，提供了人類相當便捷又有效率地生活，然而科技的改變，讓許多業者得以擺脫傳統的經營模式，像是不再單純使用紙本記錄進貨量、當日消耗的食材、餐點內容等。現在許多店家依序引進 POS 系統來協助掌控店內庫存與商品銷售情形，或者是針對該店家需求添增各項功能。

然而市面上的 POS 系統眾多，每個行業或是餐廳的種類、需求大不相同，因此我們訪問的店家雖然都是餐飲業，卻是兩家採用不同 POS 系統的店家做為比較，從中了解這兩個系統的優缺，還有 POS 系統是如何讓這兩間店家更有效率的掌管各個數據資料。

首先我們先介紹布佬廚房的點餐系統與步驟，轉而介紹拌麵堂，爾後比較兩家系統各自的特色與缺點，畢竟兩間餐廳的主要客群、餐點種類與製作流程不盡相同，因此 POS 系統著重的重點功能也有一定的差異性。

接著我們依照店家提供 POS 系統的內容，提出了兩間餐廳個別的商業分析、該著重與淘汰的產品，製作出屬於該店家的行銷建議，讓我們可以更了解 POS 系統帶給店家的幫助不僅只是統計各個數據的資料，更是使商家掌握數據後的具體幫助。

關鍵字： POS 系統、布佬廚房、拌麵堂

Abstract

With the development of technology, it has provided a convenient and efficient life for human beings. It also has allowed many businesses to get rid of traditional business model, for example, no longer using paper to record the quantity of purchases, the ingredients use on a day, and the daily sales, etc. Recently, stores introduce POS systems to help control in-store inventory and merchandise sales, or to add various functions to the store's needs.

Nevertheless, there are many POS systems served on the market, and the requirements of each company or restaurant are very different. Although the stores we visited are in the catering industry, both of them use different POS systems. In order to know the advantages and disadvantages, and how the POS system makes the two stores to manage various data more efficiently. We compare their POS systems, to figure out the most useful function and what should be replace.

At begin, we introduce the ordering system and ordering steps of Bruce's Kitchen, and then turn to Ban Mian Tang. After that, we will compare the characteristics and shortcomings of the two systems. After all, the main customer groups of the two restaurants, the meals and production processes are very different, so the key functions that POS systems focus on are also different.

According to the content of the POS system provided by the store, we put forward the respective business analysis of the two restaurants, the products that should be emphasized and eliminated, and made marketing suggestions belonging to the store, so that we can better understand that the POS system and help the store.

Keyword : Bruce's Kitchen, Ban Mian Tang, POS systems

目次

前言.....	8
一. 研究動機與目的.....	8
二. 研究方法.....	8
第一章、布佬廚房公司簡介.....	9
一. 公司背景介紹.....	9
二. 餐點介紹.....	10
第二章、布佬廚房點餐系統及畫面介紹.....	10
一. 點餐系統的介紹.....	11
二. 點餐系統的架構.....	11
三. 點餐系統的特色.....	11
四. 點餐系統功能的介紹.....	11
點餐.....	12
拆單.....	13
外送(Uber).....	15
外帶.....	16
取消餐點.....	17
結帳.....	18
第三章、布佬廚房商業分析.....	22
一. 商業九宮格.....	22
二. 商品 ABC 分類.....	23
三. SWOT 分析.....	23
四. 問題與回饋.....	25
五. 點餐系統的執行成效.....	26
第四章、拌麵堂公司簡介.....	27
一. 公司背景介紹.....	27
二. 餐點簡介.....	27
第五章、拌麵堂點餐系統及畫面介紹.....	29
一. 點餐系統的介紹.....	29
二. 點餐系統的架構.....	29
三. 點餐系統的特色.....	30
四. 點餐系統功能的介紹.....	31
內用點餐.....	31
外帶/外送 (Uber、Foodpanda)	35
外帶成品展示.....	40
訂單取消.....	41
第六章、拌麵堂商業分析.....	42

一.	商業九宮格.....	42
二.	商品 ABC 分類.....	42
三.	SWOT 分析.....	43
四.	問題與回饋.....	44
第七章、結論及建議.....		46
第八章、工作進度及規劃.....		48
一.	甘特圖.....	48
二.	工作分配.....	48
第九章、組員心得.....		49
與店家合影.....		52



圖目錄

圖 一、店內寬廣且風格簡約溫馨.....	9
圖 二、店外設有明顯招牌吸引.....	9
圖 三、布佬廚房菜單設計簡約.....	10
圖 四、人氣餐點—瑪格麗特披薩.....	10
圖 五、布佬廚房點餐系統.....	11
圖 六、內用點餐畫面-1.....	12
圖 七、內用點餐畫面-2.....	12
圖 八、內用點餐畫面-3.....	13
圖 九、拆單畫面.....	13
圖 十、完成點餐.....	14
圖 十一、外送點餐畫面-1.....	15
圖 十二、外送點餐畫面-2.....	15
圖 十三、外帶點餐畫面-1.....	16
圖 十四、外帶點餐畫面-2.....	16
圖 十五、取消餐點-1.....	17
圖 十六、取消餐點-2.....	17
圖 十七、櫃台設備.....	18
圖 十八、結帳-1.....	18
圖 十九、結帳-2.....	19
圖 二十、結帳-3.....	19
圖 二十一、折扣-4.....	20
圖 二十二、結帳-5.....	20
圖 二十三、結帳-6.....	21
圖 二十四、拌麵堂菜單.....	28
圖 二十五、拌麵堂點餐系統架構圖.....	29
圖 二十六、餐聽內用點餐與座位分佈.....	31
圖 二十七、餐點品項-小菜、湯品.....	31
圖 二十八、餐點品項-主餐.....	31
圖 二十九、餐點選擇.....	32
圖 三十、客製化選擇.....	32
圖 三十一、刪除錯誤餐點.....	33
圖 三十二、點選用餐人數.....	33
圖 三十三、結帳動作.....	34
圖 三十四、訂單移除以便接新單.....	34
圖 三十五、資料保存.....	34
圖 三十六、外帶/外送點餐畫面.....	35

圖 三十七、外帶/外送訂單畫面-1.....	35
圖 三十八、外送訂單接取畫面.....	36
圖 三十九、接單成功畫面.....	36
圖 四十、餐點資訊傳送成功畫面.....	37
圖 四十一、外帶/外送訂單畫面-2.....	37
圖 四十二、外帶訂單畫面.....	38
圖 四十三、外送訂單畫面.....	38
圖 四十四、外帶/外送訂單畫面-3.....	39
圖 四十五、訂單細項畫面.....	39
圖 四十六、外送取貨成功畫面.....	40
圖 四十七、拌麵堂結帳單.....	40
圖 四十八、拌麵堂商品貼紙.....	40
圖 四十九、外帶/外送訂單取消畫面.....	41
圖 五十、確認訂單刪除畫面.....	41
圖 五十一、與布佬廚房店經理合影留念.....	52
圖 五十二、與拌麵堂老闆合影留念.....	52



表目錄

表 一、布佬廚房商業九宮格.....	22
表 二、布佬廚房商品 ABC 分類表.....	23
表 三、布佬廚房 SWOT 分析.....	23
表 四、拌麵堂商業九宮格.....	42
表 五、拌麵堂商品 ABC 分類表.....	42
表 六、SWOT 分析表.....	43
表 七、主要系統與對比系統優缺點表.....	46
表 八、布佬廚房與拌麵堂具體建議.....	47
表 九、甘特圖時間進度表.....	48
表 十、工作分配表.....	48



前言

一. 研究動機與目的

從古至今，民以食為天是人們一直以來不變的生活準則，現代人更是將飲食作為衡量生活品質的基準點之一，不僅僅只講求溫飽，更要讓自己的味蕾有所富足。現今的餐廳種類百百種，各家餐廳的餐點品質更是層出不窮，餐廳業者為求更高的服務效率及作業流程，引進了不同類型的「點餐系統」，以確保餐廳整體的服務效率，同時也能穩固餐點品質。

本組選擇的兩家餐廳分別為「**布佬廚房—台中新都店**」與「**拌麵堂—台中逢甲店**」來進行訪談。兩家皆為特色美食餐廳，設店地點也皆於觀光景點區域，每逢假期來客人潮有所增長，其經營規模卻是不盡相同，餐廳所要營造的氛圍與經營風格各有其特別之處。透過這次的訪談，來瞭解兩家餐廳點餐機系統的配置差異化，進而做出兩種系統其優缺點所在，並給予店家評估與建議。

二. 研究方法

這次管理資訊系統的報告我們採取訪談方式，選定兩家風格、類型不同的餐飲業，實際的前往並與店家進行問答、拍照。由店長為我們解說該店 POS 系統和機器的使用方式與點餐流程，我們也透過問答方式更加了解兩家餐廳的品牌故事與系統優劣處，透過第一手資料的蒐集與整理，比較並分析兩家餐廳的點餐系統。

第一章、布佬廚房公司簡介

一. 公司背景介紹

「Bruce's Kitchen 布佬廚房」第一家總店位於台北安坑，為北澤集團旗下的餐飲品牌。店名「布佬」除了是創辦人 Bruce 的代稱外，同時也有「不老」的意思，代表一種追求、落實蔬食生活的態度。堅持好的食材，以天然原味的料理基礎，求新求變跳脫傳統素食的框架，讓蔬食也能變得精緻美味。餐廳內的食材與調味也都堅持由店內廚師親手製作，拒絕使用冷凍調理包以維持布佬廚房的料理品質，希望讓每一位到店裡用餐的客人，都能吃得健康又安心。

布佬廚房—新都店的內外場人員約莫有 20 位左右，其為 15 位正職員工及 6 位工讀生，公司會定期安排店內服務人員接受員工訓練，以提升顧客整體的服務體驗，用餐期間服務生也會定時的來詢問顧客滿意度，並在點餐前詳細的介紹餐點。菜單設計上除固定供餐的主食、點心及飲品等，還會根據當季的盛產蔬果或特殊節日推出一系列的特色餐點，以吸引顧客連帶加購併提升整體營收。

台中市新都店地址:台中市北屯區和祥路一段 121 號

布佬廚房—美食蔬食餐廳營業時間: 周一至周五 11:30-21:30

周六及周日 11:00-21:30

布佬廚房網站連結：<https://bruceskitchen.tw/>



圖 一、店內寬廣且風格簡約溫



圖 二、店外設有明顯招牌吸引

二. 餐點介紹

布佬廚房主打「義式蔬食料理」。雖然說是蔬食餐廳，但菜色的選項其實不少，其中包含披薩、義大利麵、燉飯、焗烤、炒飯、沙拉等多種料理，以及飯後必點的甜點都有提供，到店裡吃蔬食料理的人想必也有不少素食飲食習慣者，因此布佬廚房的部分餐點可讓大家選擇全素、蛋奶素、五辛素等種類。餐點跳脫傳統的素食餐口味，義式料理的手法讓每一道菜都有著自己的風貌。近年來民眾的健康意識逐漸抬頭，大家對於油的品質也日趨講究，因此布佬廚房的餐點皆採用 100% 南非原裝進口的「Prince Albert 頂級出榨橄欖油」來製作。

布佬廚房入店消費皆酌收 10% 服務費，餐點部分除了單點以外，還有單人獨享餐、四人分享餐與六人分享餐，若是四人以上的顧客員工就會推薦點分享餐的組合，價格平均下來一個人落在 \$450~\$520 元之間，而且可以一次吃到多種不同口味的餐點。



圖三、布佬廚房菜單設計簡約



圖四、人氣餐點—瑪格麗特披薩

第二章、布佬廚房點餐系統及畫面介紹

一. 點餐系統的介紹

布佬廚房的點餐系統是採用季河資訊的諾亞餐飲管理 POS 系統，他們旗下有多種系統除了餐飲管理 POS 系統之外，還有微管雲可以編寫銷售報表跟廚房的 KDS 控菜系統，此外也有 CMR 顧客關係管理，可以變成會員系統分析顧客與調查顧客忠誠度。

系統名稱:諾亞餐飲管理系統

作業系統:windows 7/windows 10

軟體發行商:季河資訊公司

系統備份：總公司電腦每日自動備份

二. 點餐系統的架構

完成點餐作業時，廚房的出單機跟點餐機旁邊的出單機皆會跑出點餐明細，內場會透過廚房點餐機的明細依序做菜，就不會有漏掉餐點的問題，而提供給顧客明細，是為了讓顧客自行確認餐點與用餐後的結帳。

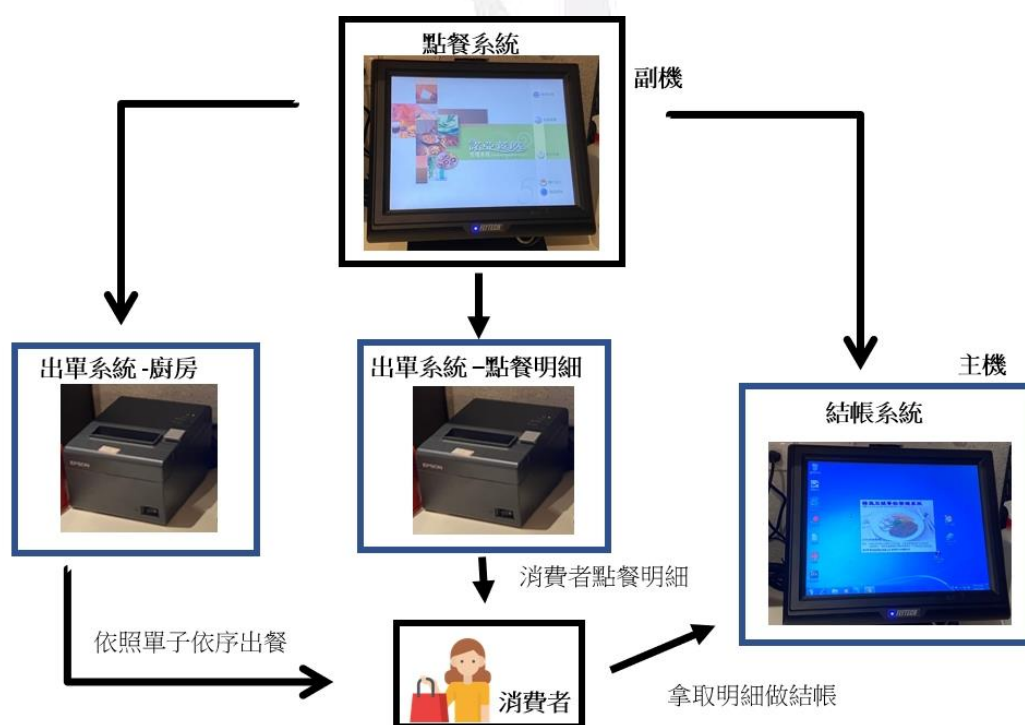


圖 五、布佬廚房點餐系統

三. 點餐系統的特色

- 雲端化的管理，在點餐的時候，傳送 KDS 資訊還有銷售資訊的統整，讓合作企業更接近無紙化的環保趨勢。
- 支援會員制，讓業者可以不用額外再購買設備，即可了解會員喜好與消費模式。

四. 點餐系統功能的介紹

● 點餐

1. 使用點餐機點選點餐作業(圖六)



圖 六、內用點餐畫面-1

2. 選擇內用、外帶或是外送的選項後，再選擇內用座位(圖七)

內用最多掛單數 36 個



圖 七、內用點餐畫面-2

3. 點選餐點組合後，選擇菜色內容(主餐、副餐、飲料等) (圖八)

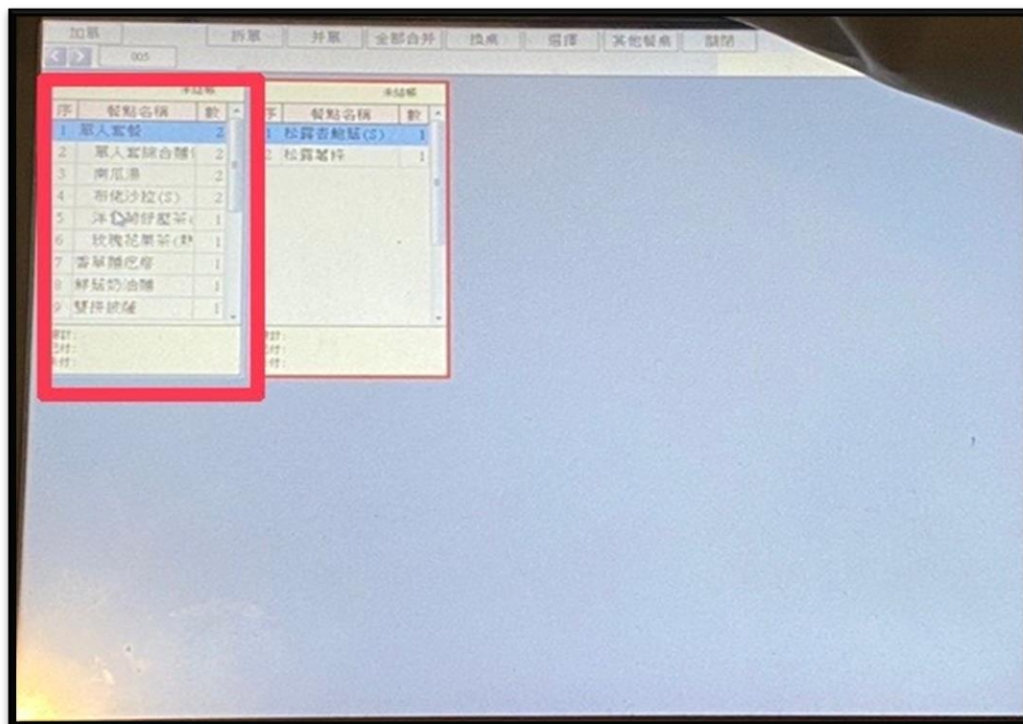


圖 八、內用點餐畫面-3

● 拆單

4. 如果有分開結帳的需求，點選上方拆單鍵(圖九)後，再拖曳餐點放進其他格子內即可

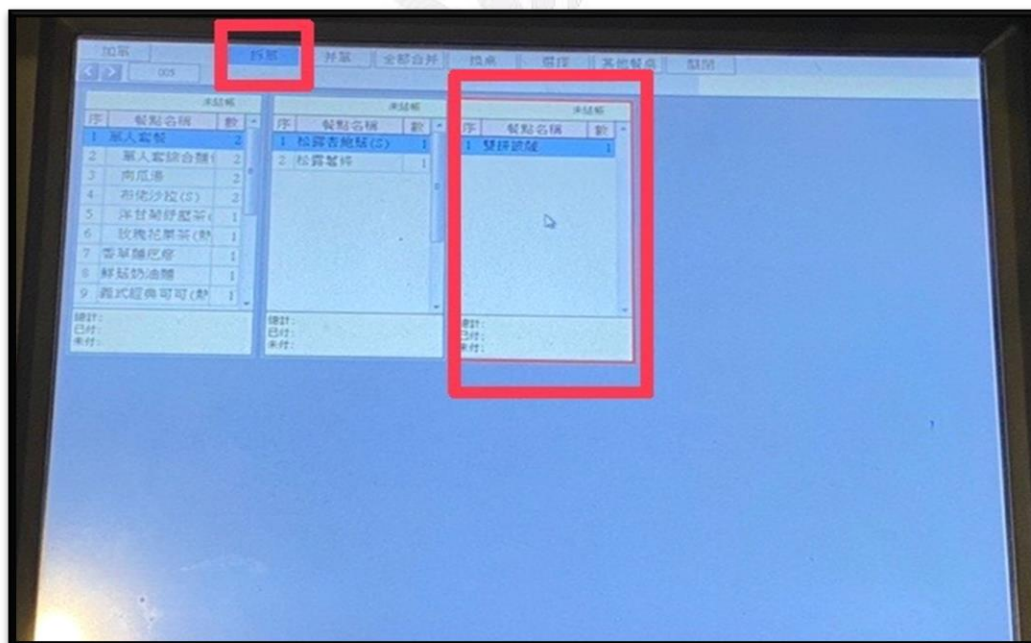


圖 九、拆單畫面

5. 完成點餐後即可看到該桌總金額與已用餐時間(圖十)，方便在尖峰時期提醒客人用餐時間



圖十、完成點餐

● 外送(Uber)

1. 製作外送餐點，需要提供餐點明細給廚房，所以要透過點餐機出單給廚房，在左上方選擇外送選項後，點選該單順序(圖十一)

外送掛單數最多 15 個

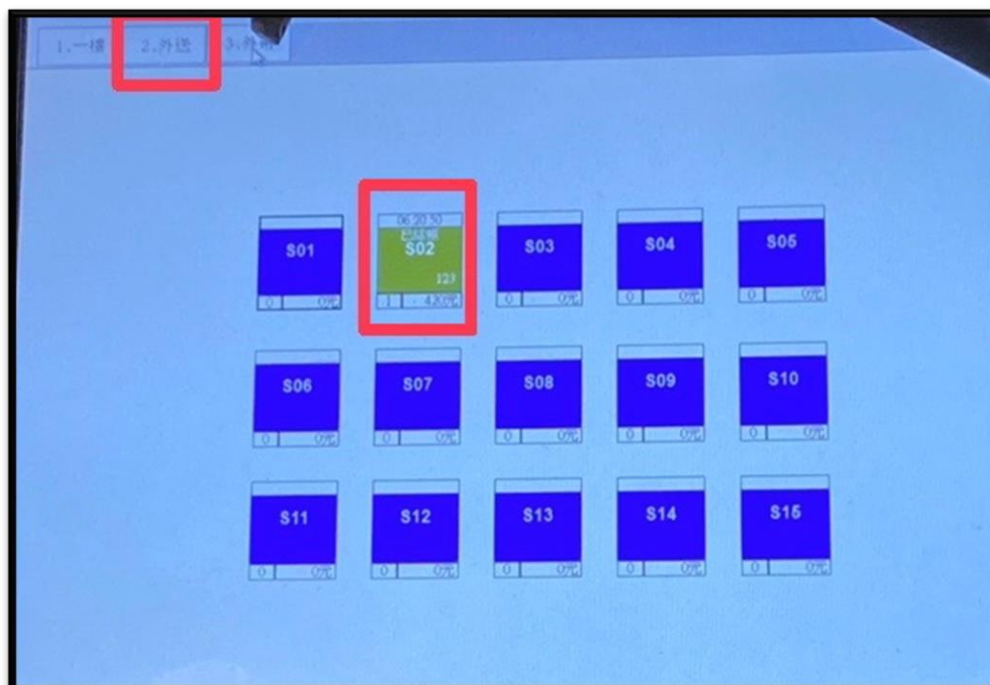


圖 十一、外送點餐畫面-1

2. 進入該畫面點選 Uber 鍵後，再依照 Uber 餐點內容點選(圖十二)

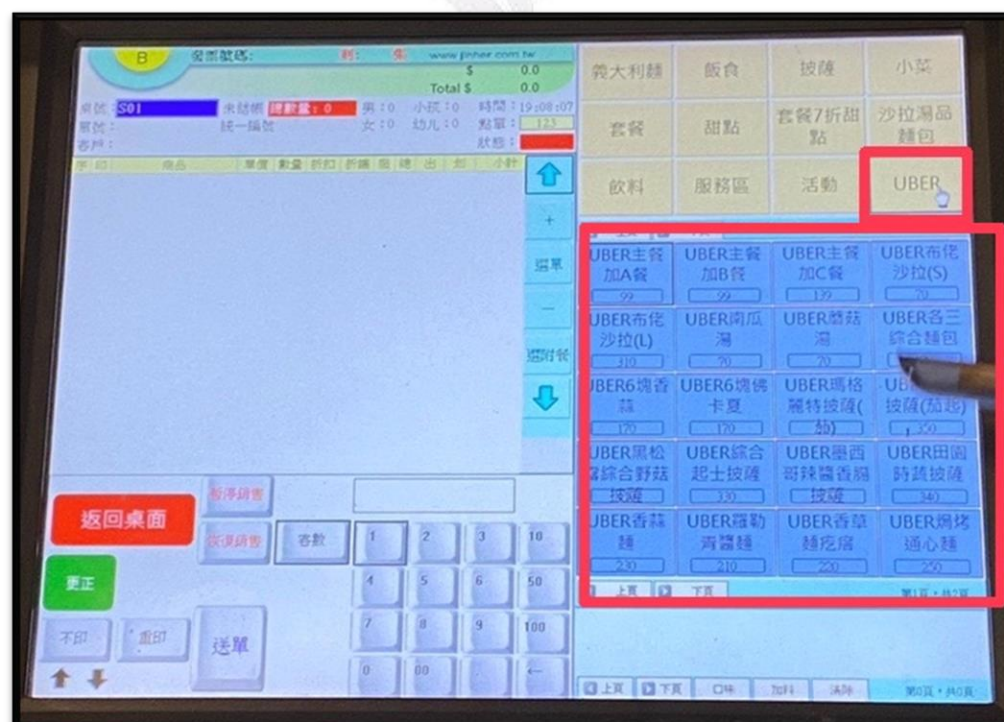


圖 十二、外送點餐畫面-2

● 外帶

1、在左上方點選外帶選項後，點選外帶順序(圖十三)

外帶掛單數最多 15 個

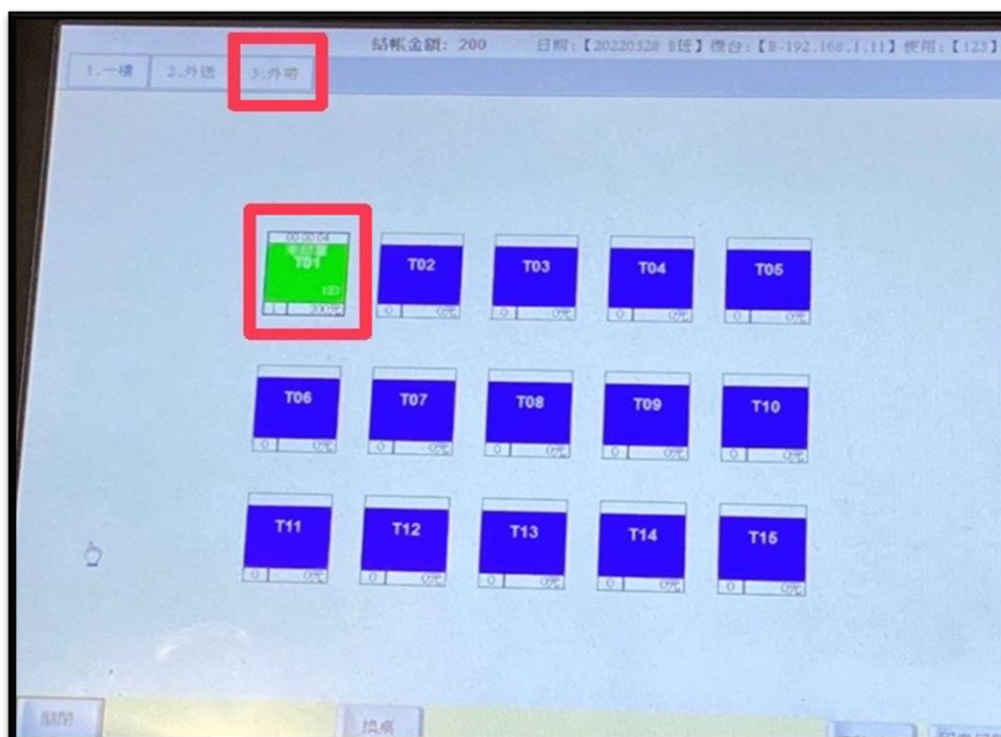


圖 十三、外帶點餐畫面-1

2、點選種類按鍵後，即可選擇外帶餐點(圖十四)

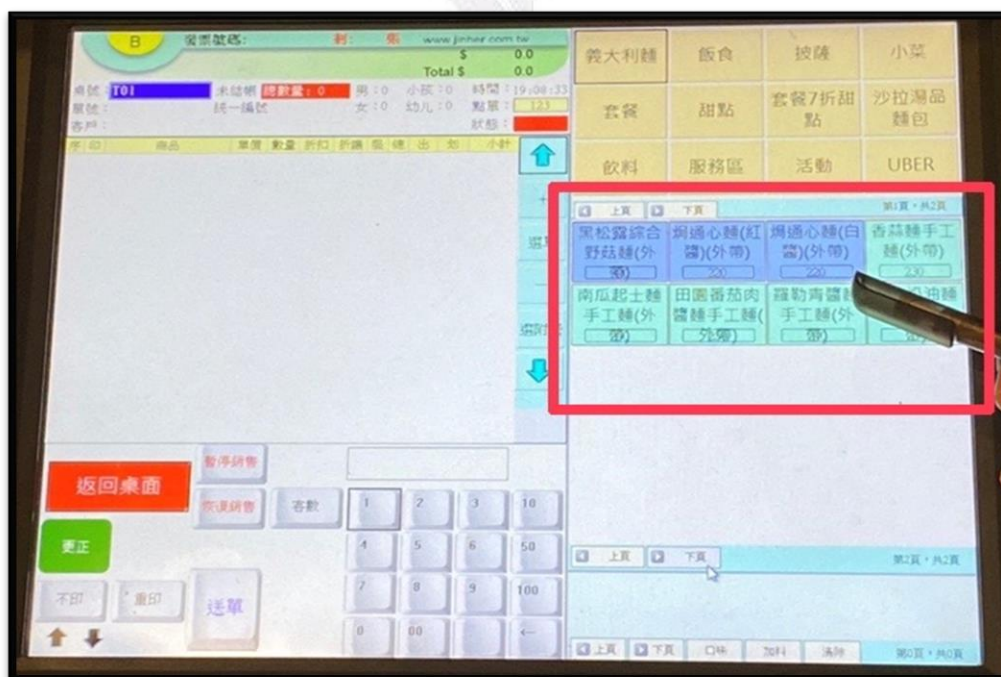


圖 十四、外帶點餐畫面-2

● 取消餐點

1、如果點錯餐，點選綠色按鈕的「更正」(圖十五)

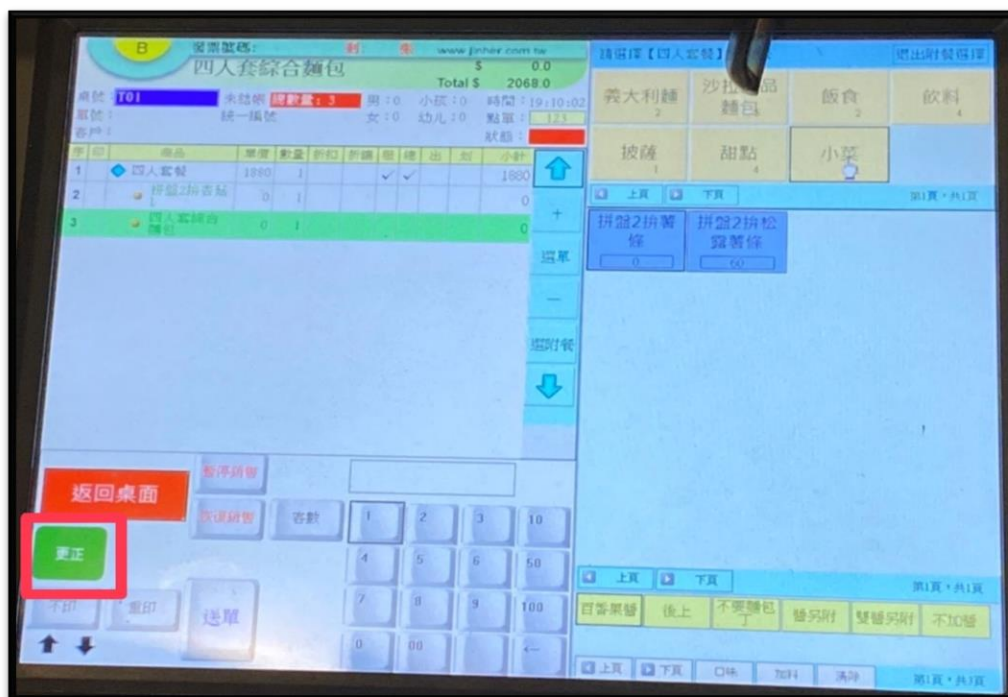


圖 十五、取消餐點-1

2、選擇取消原因(系統測試/客訴/上錯菜)與打上使用者帳號跟密碼即可(圖十六)

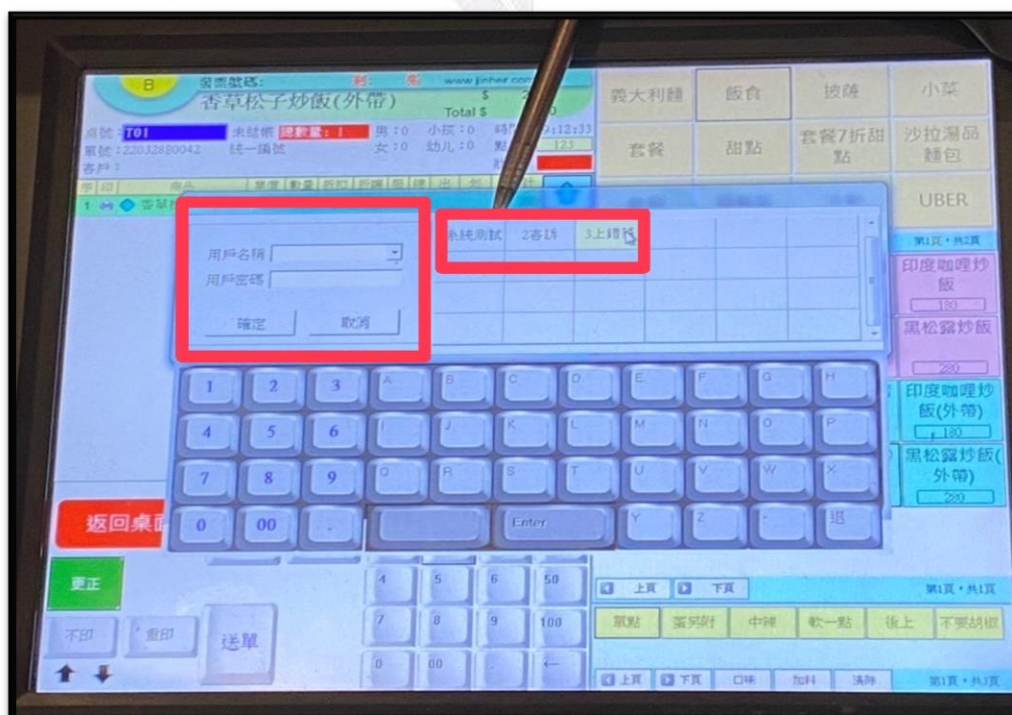


圖 十六、取消餐點-2

● 結帳



圖 十七、櫃台設備

1、選擇要結帳的桌號



圖 十八、結帳-1

2、按下綠色鈕「選擇折扣」(如圖)



圖 十九、結帳-2

3、選擇折扣方案

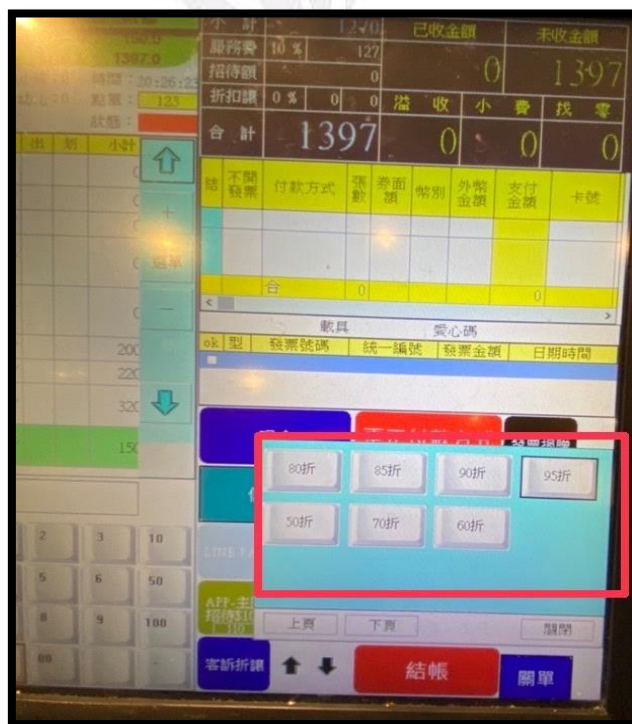


圖 二十、結帳-3

4、完成結帳後的單據，需要店員簽名



圖 二十一、折扣-4

5、結帳方式只有「現金」、「信用卡」的選項 (圖)

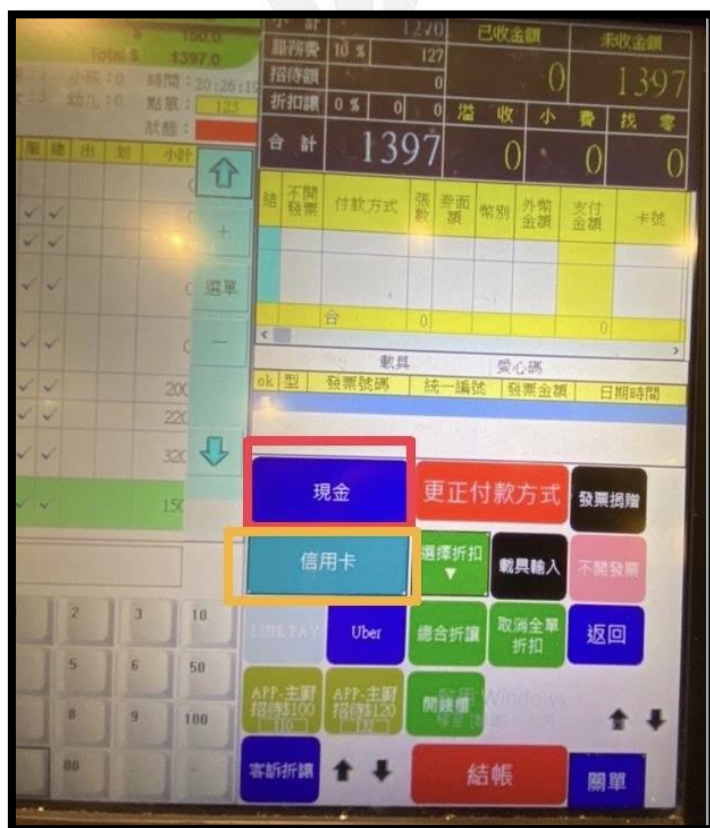


圖 二十二、結帳-5

6、完成結帳後出單機跑出「結帳單」



圖二十三、結帳-6

第三章、布佬廚房商業分析

一. 商業九宮格

關鍵合作夥伴 上游供應商、非競爭者之策略同盟、供應商	關鍵活動 生產、平台、顧客回應、季節作物	價值主張 提供創意產品(季節性商品)、舒適的休閒環境、主打健康餐飲	顧客關係 個人協助、社群	目標客群 中等收入、素食主義者、喜好嘗鮮顧客
	關鍵資源 店面、設備、品牌、行銷活動、人力、財務		通路 實體店面、社群媒體、外送平台	
成本結構 設備、店租、原物料、人力薪資、店面裝潢、水電費用		收益流 產品銷售		

表一、布佬廚房商業九宮格

以上為本組進行觀察、詢問所得知的訊息，除了上表的介紹，布佬廚房其實也花許多心思在經營社群帳號，時常更新餐點、店面、商品等最新相關資訊，也隨著季節的不同進行更換菜單，提供顧客新的產品體驗，並且會隨著節慶的不同提供不一樣的活動優惠，吸引許多民眾前來用餐，另外像是近日台灣社會飽受疫情折磨，他們也主動提供餐點給第一線的醫護人員，感謝他們所付出的辛勞，並調整營業模式推出外帶特殊餐點，其中推出的素打拋豬更是受到大眾歡迎，在疫情嚴峻的環境下透過不同的銷售手法開創新的銷售客群；除了以上對於產品的調整與策略外，布佬廚房也將重心放在建立會員系統，提供給會員獨享的優惠及活動，會員平時所消費累積的點數也可在期限內兌換相應的餐點。而在粉絲專頁方面，布佬廚房不定時地發布抽獎小遊戲的貼文，透過粉絲專頁的分享，來吸引更多的民眾前來關注、參與活動；另外，結合外送平台提供出消費滿額贈送小點心的活動，比如於 Uber 平台上消費滿 500 元即可贈送松露薯條等，透過以上的營銷活動，藉此擴大客群範圍，同時也能增加餐廳知名度。

提供的建議可以是製作附近的旅遊地圖，像是可以前往新都生態公園、情人橋抑或是大坑健行，除了享用美味的蔬食同時也可以享受大自然的懷抱。

二. 商品 ABC 分類

		毛利額		
		A	B	C
營業額	A	香蒜麵(含換手工麵) 田園番茄肉醬麵	羅勒青醬麵 (含換手工麵)	香草松子炒飯
	B	法式野菇烤飯 黑松露綜合野菇燉飯	黑松露綜合野菇麵	南瓜起士麵 (含換手工麵)
	C	印度咖哩炒飯	焗烤通心麵-紅醬 青醬燉飯	香草麵疙瘩

表 二、布佬廚房商品 ABC 分類表

三. SWOT 分析

S 優勢	W 劣勢
<ul style="list-style-type: none"> • 原物料品質新鮮 • 主打創意蔬食料理 • 時常更新口味增加選擇性 • 廣告行銷策略多樣 • 服務品質佳 • 配合季節推出限定商品 	<ul style="list-style-type: none"> • 備料時間較長 • 食材成本較高 • 品牌知名度低 • 店數少
O 機會	T 威脅
<ul style="list-style-type: none"> • 低碳飲食概念興起 • 外送業者興起 • 附近自然環境優美 • 餐點容易符合大眾口味 	<ul style="list-style-type: none"> • 民眾對於蔬食接受度不高 • 店址離市中心較遠 • 疫情衝擊下飲食習慣改變 • 鄰近餐廳多，競爭力強

表 三、布佬廚房 SWOT 分析

根據上述的分析，布佬廚房於內、外部優點佔較大多數，利用交叉分析來提出建議，首先以 ST 來看，看到威脅 T，以目前來說餐飲業可說是最受到疫情衝擊的產業，隨著疫情的不斷升溫對於餐飲業著來說可不是甚麼好消息，消費習慣的改變像是人們為了減少接觸以致到店用餐的比例大幅降低，導致銷售額急速降低，因此為了能夠適應新的消費型態，店家可以不斷推陳出新，針對外帶或外送的族群，可以提供不一樣的餐點優惠吸引消費者的目光，像是推出套餐免費升級、外帶自取等優惠，並且不斷推出的新口味也可以鎖定消費者來體驗嘗鮮，並可透過附上社群媒體的 QRcode，促使消費者們追蹤帳號，適時更新文章內容以及建立與粉絲互動的優惠活動，

是 SO 的部分，由於現代人在飲食方面逐漸有所轉變，提倡著健康飲食的生活，因此有了低碳飲食的新概念出現，也有愈來愈多人響應這樣的飲食方式，店家可以藉此機會研發出更多不同口味的餐點，以及健康套餐的搭配，比如健康便當，以新鮮蔬食的品牌理念，加以推出多樣口味的料理，且布佬廚房位於大坑觀光區域，可於冬季推出大坑盛產的柑橘口味商品，與當地農產品及著名景點做個結合，促進更多的客源前來光顧。

看到 WO 的結合，我們可以知道目前店數與知名度較不足為該店的主要痛點，因此想要藉由外部因素的機會進行補足，若是為了能夠有效的降低店面成本，因考慮於部分新店取消販售部分商品，從訪談過程中得知，披薩銷量多數排行為倒數，因此新設立的店面可將窯烤披薩區給移除掉，只提供最主要的主食與其他品項餐點，並且為了能夠有更大的商品圈，可以將店址選在離市中心較近的位置，店面也無須過大僅需容納 24 位顧客即可，且目標客群主打為上班族，並且研發多項新的商業午餐，與原店做出些微改變，從而慢慢建立起品牌知名度，並隨時主動推送總店資訊，進而使顧客能夠聯想到總店與附近地理位置特色，假日時就有機會使顧客帶領其家人或朋友前往總店用餐並規劃出遊行程，遠離城市的煙硝。

四. 問題與回饋

1. Q:個案公司資訊系統開機的作業系統為何(例如:WIN XP、WIN 8...)?
A:Win10
2. Q:應用系統開機畫面、每個人的使用權限有何不同的介紹?
A:營運端沒有區分權限,總部資訊部門後端會有較多權限
3. Q:系統多久備份一次(遠端、總公司、或拿另一 HDD)?
A:總部遠端每天早上 1030 登入系統查帳並備份。
4. Q:營業時當機如何處理、以免影響營業?
A:資訊部門遠端登入處理。
5. Q:客人預約(系統或人工、或混用)畫面與現場畫面是否有不同(如披薩店)?
A:畫面區分三大塊,分為內用、外帶、外送
6. Q:系統掛單/取單畫面,系統最大容許幾組?
A:系統是後結帳系統依照桌數為最大量,外帶 15 筆、外送 15 筆、內用 34 桌
7. Q:外帶/外送的畫面是否不同;外帶的最小份數/金額是多少?
A:外帶、外送頁面皆不同,外帶最小份數 1 份、最小金額 1 元(購物袋)就可以
8. Q:店內併桌、拆桌、換桌的處理,以及後續帳單(如個人開一張發票或整桌開一張)的處理程序為何?
A:併桌、換桌皆有特定按鍵可操作,拆桌則會以同桌拆單為操作方式,會在同一桌次內加單/拆單
9. Q:付款方式(現金、刷卡)、優待卷等使用方式
A:皆會設定特定的結帳按鈕,分為現金、信用卡、uber、各類優惠券、APP 券等
10. Q:店內招待/折讓的權限(主管、員工- 客人或員工)
A:主管需在結帳單上簽名

五. 點餐系統的執行成效

1. Q: 透過資訊系統是否能夠研究各項餐點的數據使成本降低像是用來決定平日與假日的原料庫存使用量?

A: 可以透過系統查詢銷售排行表，進而了解節慶時如何備置物料。

2. Q: 透過資訊系統的幫助，是否能夠決定施行政策的方向?

A: 利用設定餐點品項的不同，也能透過統計準確的來客數，可以了解季節餐點的銷售佔比，進而調整客人喜好品項作為明年度的研發計畫。

3. Q: 利用資訊系統的整合，是否能夠快速了解顧客的需求並做出回應?

A: 該系統無法很準確的協助到管理現場服務品質，主要是因為我們的餐點內容較為繁瑣，但若是以吃到飽的北澤來說，確實可以透過系統來更加了解客人用餐的時間以及狀況。

4. Q: 對於店面使用此資訊系統，是否有更大效益地幫助整合店內商品資訊，比如利用資訊系統能否便於管理進出貨的數量、品質，以及庫存的管控?

A: 目前這套系統，單純只能以營運層面的統計數據為主，並無法結合任何人事、貨品管理系統，是稍微可惜的，各自擁有不一樣的系統。

5. Q: 關於資訊系統的應用覺得有甚麼不足夠或是操作不便利的功能嗎?

A: 呈上，若是有辦法設計出結合人事排班及貨品管理的相對應資訊系統，會對於餐飲這種浮動業績產業別會有更大的幫助。

第四章、拌麵堂公司簡介

一. 公司背景介紹

拌麵堂創立於 2020 年，專營中式乾拌麵及各式小菜、湯品，因店址鄰近逢甲大學，主要客戶族群為學生，因近期受疫情影響，目前正積極轉型平台外送和網路外帶客戶族群。現在提供的服務有外送、外帶和內用，顧客入店必須配戴口罩並測量體溫，店內員工於上班期間也需全程配戴口罩，並有要求員工定時消毒每位顧客觸碰過的物品表面以維持店內環境衛生品質。

每一位員工都必須接受完整的職前培訓，依照各自負責的工作範圍加強訓練，目前店內員工大多以時薪工讀生為主，其又分為內場、外場及櫃檯人員三個部分。拌麵堂在食材挑選方面，追求食材新鮮且貨源穩定，所以通常是與能固定供貨的廠商長期配合，而食材大致分類為肉類(牛、豬、羊)、蔬果類、佐料類及其他冷凍食材等。進貨量也將依照淡季、旺季的區別來做彈性調整，旺季通常為學生上課期間，淡季則為寒暑假。

營業地址：台中市西屯區文華路 139 巷 19 弄 14 號

拌麵堂營業時間：周一至周五 11:00-14:00、16:30-20:00

周六及周日休息

拌麵堂網站連結：<https://shop.ichefpos.com/store/BB30321R/ordering>

二. 餐點簡介.

「拌麵」是指把瀝乾的麵條拌入各式醬料予以品嚐。拌麵堂主要販賣麵食類商品，而它的宗旨是僅以嚴選台灣食材，輔以十幾種各式香料，加上繁瑣工序精心調味。店內提供親民銅板價的餐點，特色的「麻辣鮮香」川味拌麵及「地道家鄉」經典拌麵是店內的人氣商品，許多人就是衝著這一味而來。老闆也特別提到，吃拌麵的秘訣就是「拌好拌勻」，才能真正品嚐到乾拌麵的好味道。

拌麵堂店內提供各類麵食外，還設有免費飲料區及醬料區供顧客自由取用，冰涼的飲料搭配川味拌麵、經典拌麵都很剛好又順口。除了提供單點的選項外，還有推出套餐系列讓客人多一個選擇，且同時能省下 15-20 元。至於怕辣卻又想嘗鮮川味的民眾其實不用擔心，因為川味拌麵裡的口味，比起辣更偏向麻更多一點，香味中帶麻的味覺饗宴，非常值得去一嘗它的美好。



圖 二十四、拌麵堂菜單



第五章、拌麵堂點餐系統及畫面介紹

一. 點餐系統的介绍

拌麵堂點餐系統採用的是 iCHEF 系統，由資廚管理顧問股份有限公司所研發而成，最初的研發目的為建立一套像是 Apple 簡潔流暢的操作，也要有麥當勞的般的餐廳管理報表。簡單好用之外也要強悍耐用，同時使用 iPad 取代原有的 POS 外觀，建立一份真正屬於為餐廳設計的 POS 系統。

系統名稱：iCHEF POS

作業系統：iOS 系統

軟體發行商：資廚管理顧問股份有限公司

系統備份：平板自行備份

二. 點餐系統的架構

當進入點餐系統，輸入當桌或外送的餐點時，一旁的出單機與貼紙機會同時運作，出單機會跑出一張完整的餐點明細，貼紙機則會個別列印出餐點的各個品項與價格等資訊，可以清楚的讓消費者以及後廚知道商品資訊。

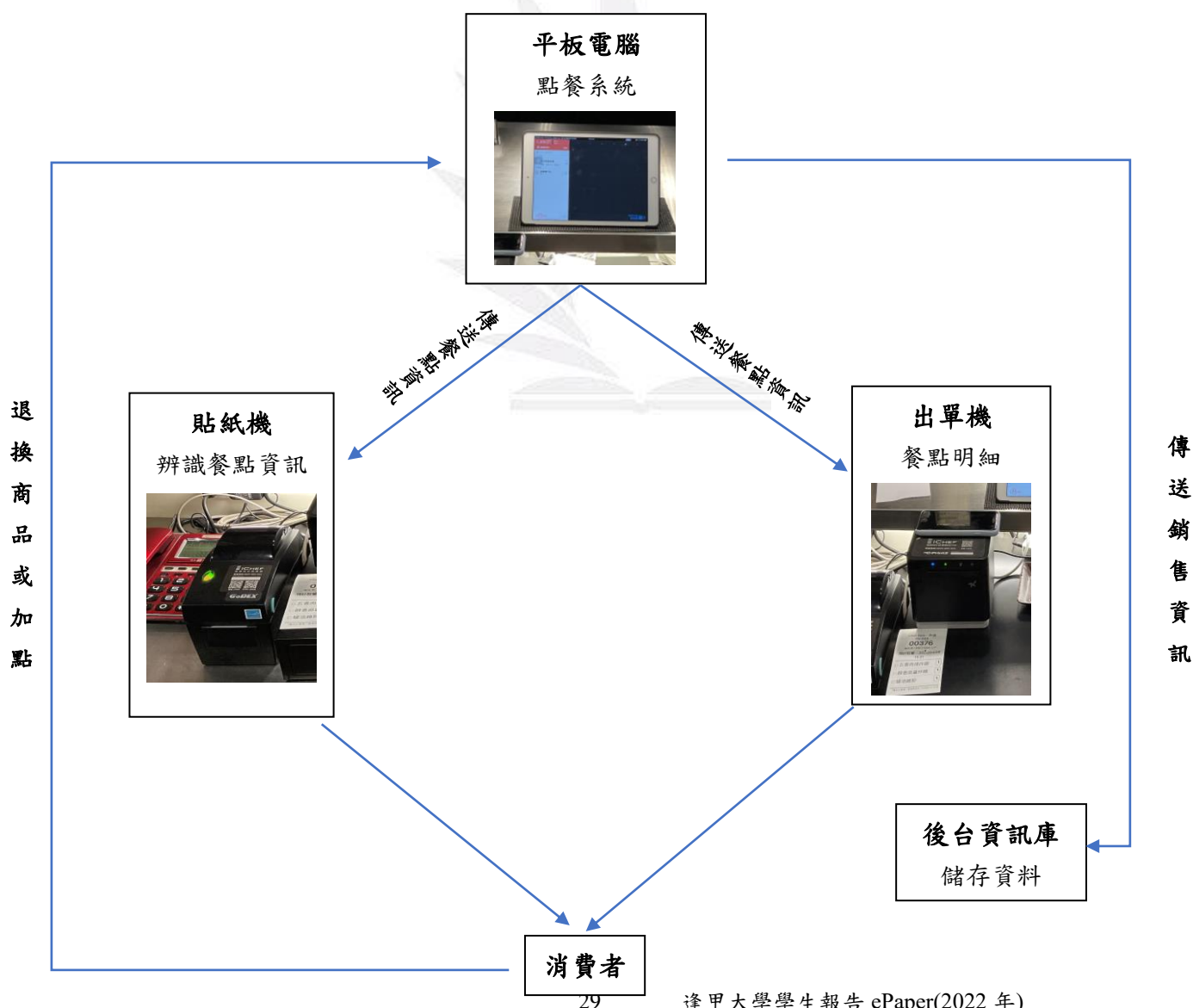


圖 二十五、拌麵堂點餐系統架構圖

三. 點餐系統的特色

- 排隊就能先點餐、看見用餐進度、輕鬆換桌併單
- iCHEF 率先與 Facebook 合作，打造出前所未有的餐廳集點功能。免保留集點卡、免報電話，讓客人用自己的臉書 App 就能查詢點數，而且用 POS 全自動核發點數，
- 以新增多種自訂支付，在結帳的時候選擇就能在報表中顯示。收款更輕鬆、POS 報表更清楚，用 foodpanda, Apple Pay 都能輕鬆管理。



四. 點餐系統功能的介紹

● 內用點餐

1. 點選桌號

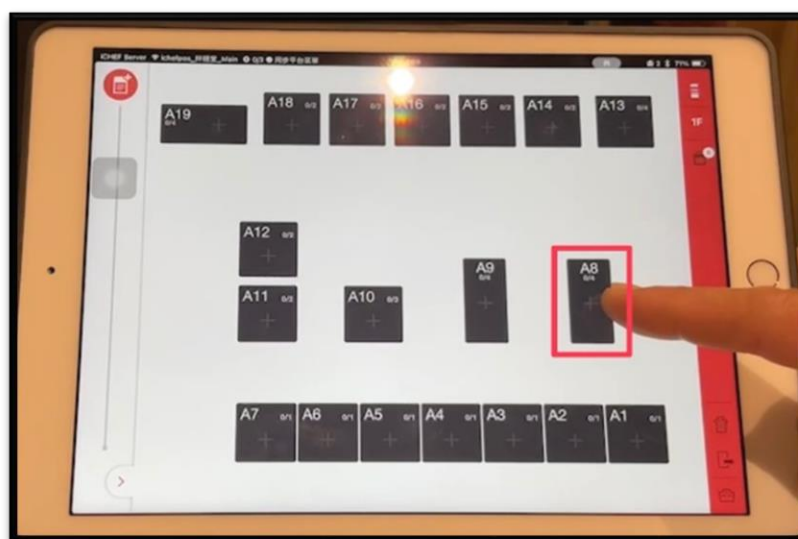


圖 二十六、餐廳內用點餐與座位分佈

2. 顯示餐點種類

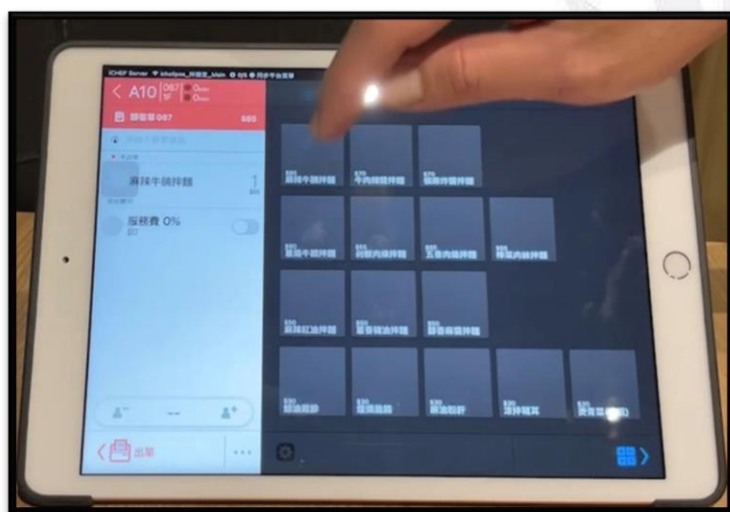
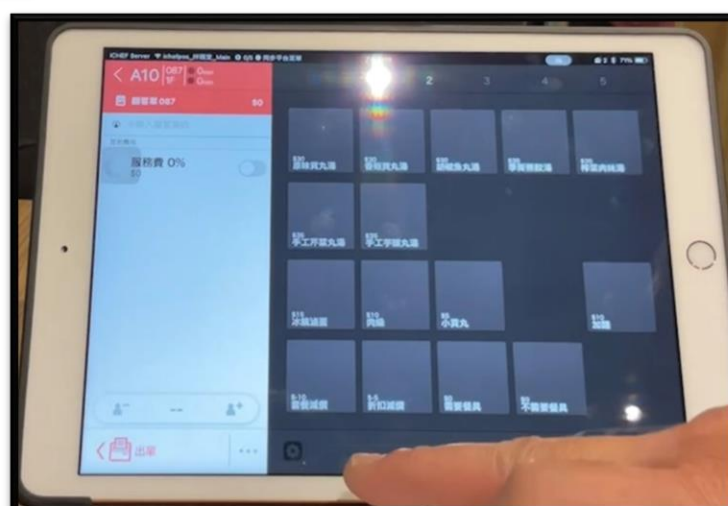


圖 二十八、餐點品項-主餐



31 逢甲大學學生報告 ePaner(2022 年)
圖 二十七、餐點品項-小菜、湯品

3. 點選該桌號所需餐點

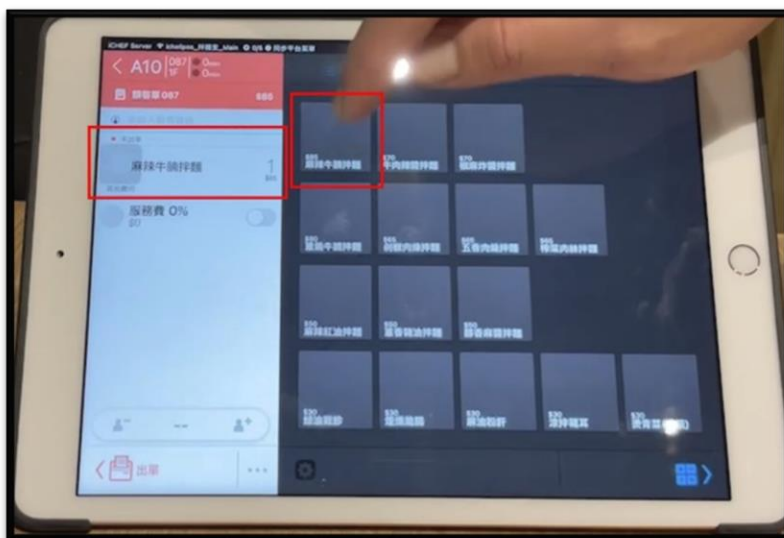


圖 二十九、餐點選擇

4. 點擊商品品項，即可調整其單品細項進行客製化製作



圖 三十、客製化選擇

5. 若點選錯誤餐點可以刪除



圖 三十一、刪除錯誤餐點

6. 該桌號的實際用餐人數

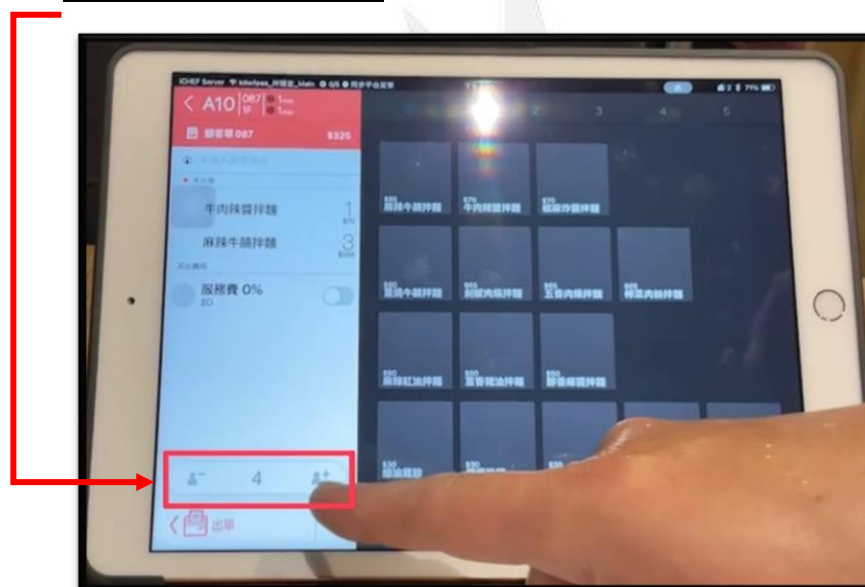


圖 三十二、點選用餐人數

7. 完成點餐流程，進行結帳動作



圖 三十三、結帳動作

8. 當顧客結束用餐時離開店面，即可將當桌的用餐資料移除

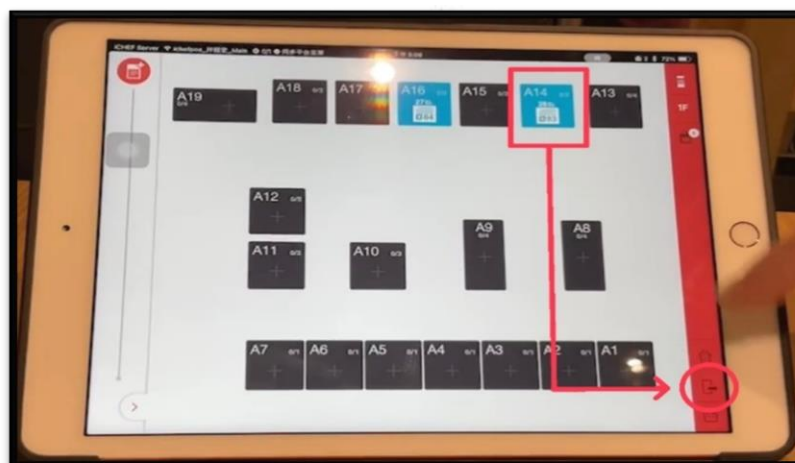


圖 三十四、訂單移除以便接新單

9. 將資料保留到後台，以利計算當日售出商品等數據。

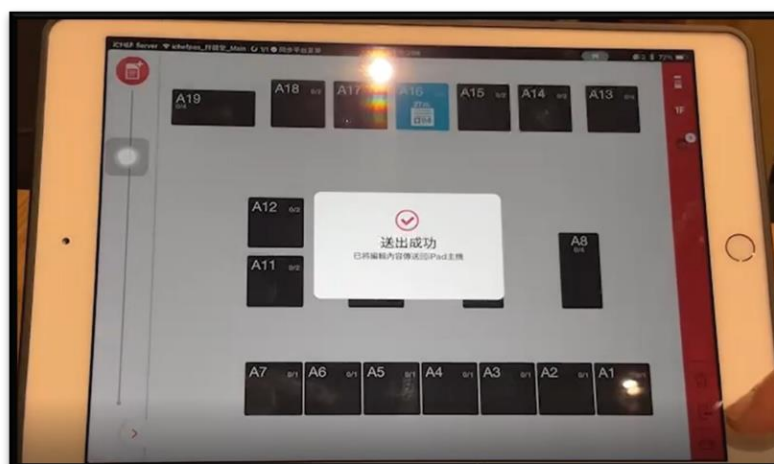


圖 三十五、資料保存

- 外帶/外送 (Uber、Foodpanda)
 1. 點選進入外帶/外送訂單介面

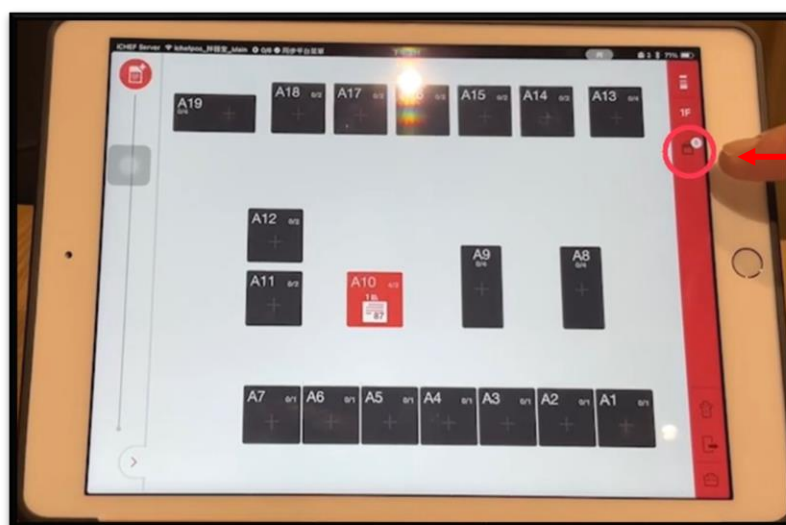


圖 三十六、外帶/外送點餐畫面

2. 進入介面，即可查看所有訂單（已將各平台接單系統與平板串接）



圖 三十七、外帶/外送訂單畫面-1

3. 當出現新的訂單時，將跳出「接受/拒絕」該筆訂單介面

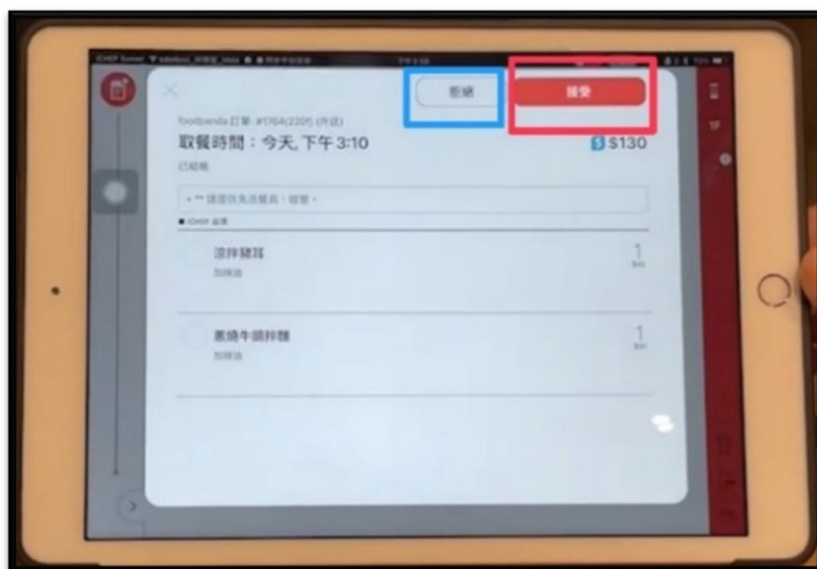


圖 三十八、外送訂單接取畫面

4. 當確認接受該筆訂單時，即顯示「接單成功」畫面並開始製作餐點

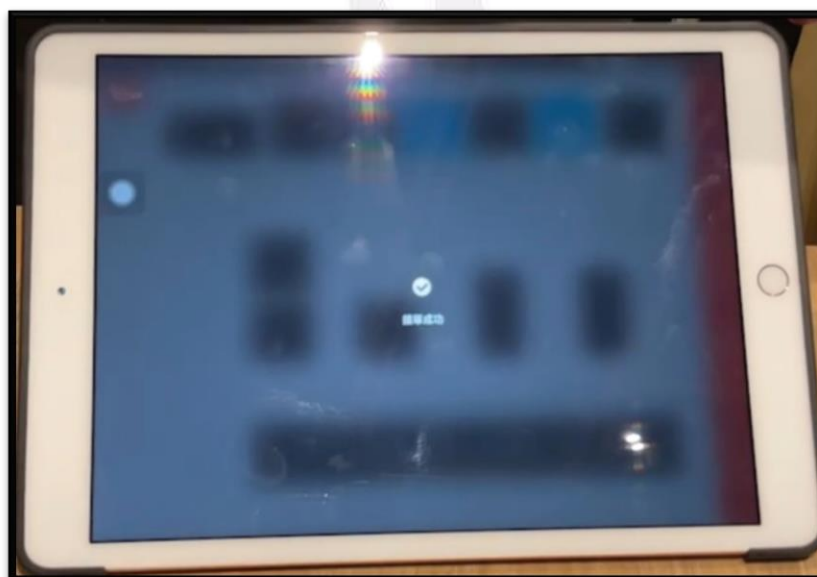


圖 三十九、接單成功畫面

將餐點資訊傳送至出單機與貼紙機

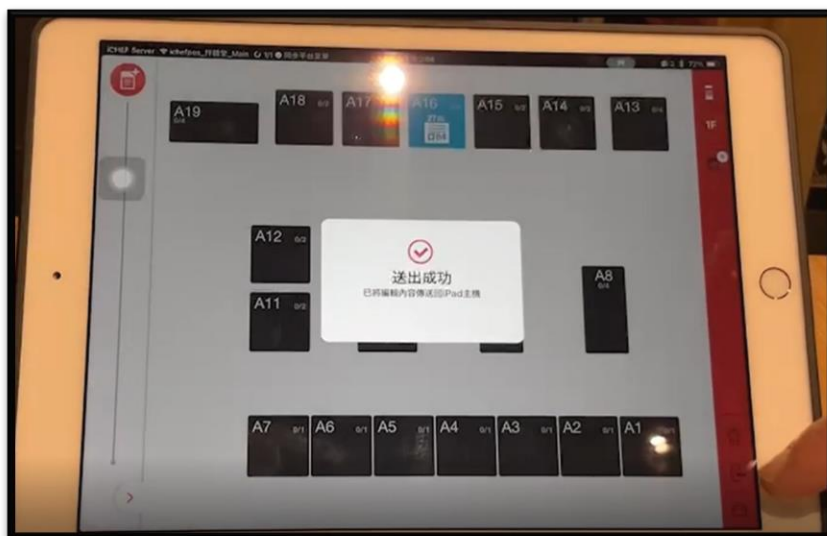


圖 四十、餐點資訊傳送成功畫面

5. 分別查看外帶及外送的個別訂單



圖 四十一、外帶/外送訂單畫面-2

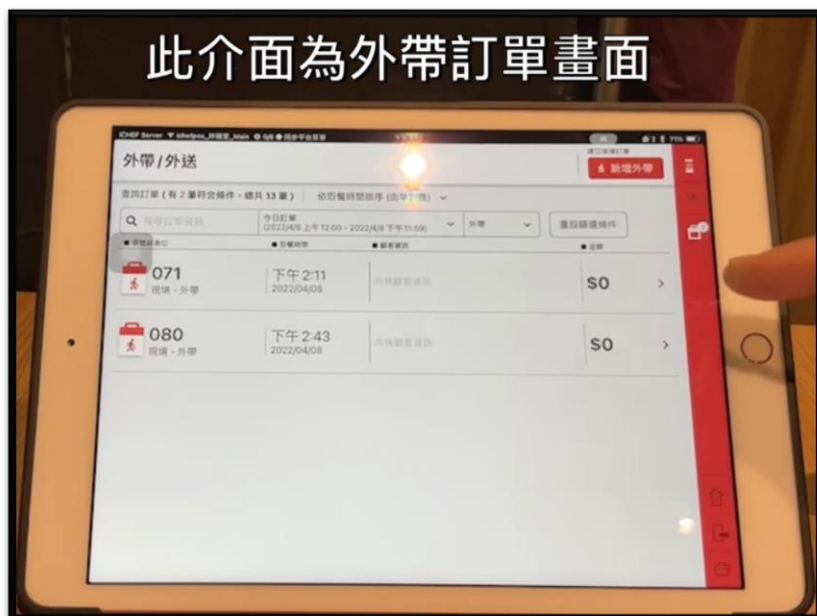


圖 四十二、外帶訂單畫面



圖 四十三、外送訂單畫面

6. 點擊訂單，即可查看該訂單訂購細項

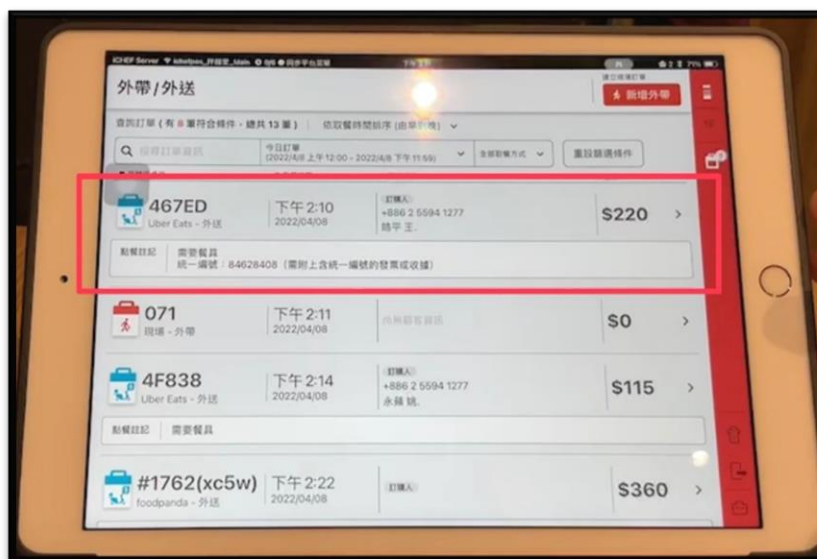


圖 四十四、外帶/外送訂單畫面-3
顯示各訂單細項

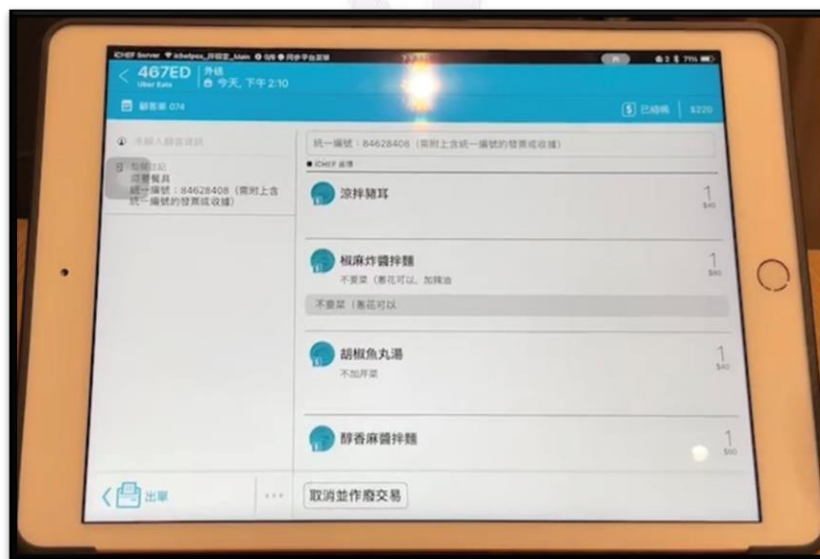


圖 四十五、訂單細項畫面

7. 若外送員已到店取貨，將該訂單往左滑，進行已取貨成功的程序。

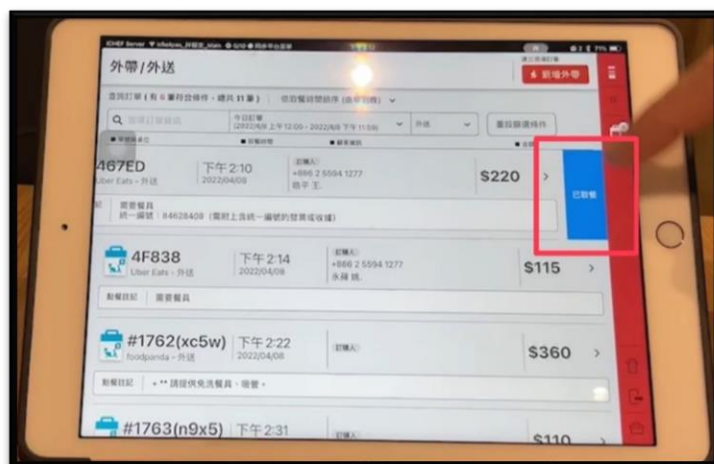


圖 四十六、外送取貨成功畫面

● 外帶成品展示



圖 四十七、拌麵堂結帳單



圖 四十八、拌麵堂商品貼紙

● 訂單取消

- 外帶訂單取消：將該筆訂單向左滑，出現「刪除」選項，點擊後即跳出刪除確認之介面。



圖 四十九、外帶/外送訂單取消畫面



圖 五十、確認訂單刪除畫面

第六章、拌麵堂商業分析

一. 商業九宮格

關鍵合作夥伴 逢甲大學 社群部落客 外送平台 銀行支付業者	關鍵活動 數據分析 新口味開發 關鍵資源 穩定客群 烹飪技術	價值主張 以經濟實惠 的價格提供 學生族群的 午餐選擇	顧客關係 一般顧客 通路 實體店面、外 送	目標客群 學生、老師、 附近住戶
成本結構 人力成本、行銷成本、外送平台、進存 貨成本、包裝成本、開店固定成本		收益流 來店銷貨收入、外送平台銷貨收入		

表 四、拌麵堂商業九宮格

以上的表格內容為本組詢問店家後，所了解到的商業模式。拌麵堂的主要客戶主要是逢甲大學的學生，用學生可以負擔得起的價格販售，以熱情的服務態度招待客人，寬敞的空間設計也提供了流暢的動線，最重要的是老闆的烹飪技術吸引不少的顧客持續到店消費。近年來因應疫情，也開始結合方便的外送平台服務，雖然疫情讓營業額略顯下降，但是也因為外送服務支撐了店家的成本費用。

二. 商品 ABC 分類

		毛利額		
		A(最高)	B(中間)	C(最低)
營業額	A(最高)	重點販售商品 蔥香豬油拌麵	大量販售商品 純香麻醬拌麵	犧牲商品 滷蛋、燙青菜
	B(中間)	利潤商品 剁椒肉燥拌麵	一般商品 榨菜肉絲拌麵	齊全商品 湯品、小菜
	C(最低)	育成商品 椒麻炸醬拌麵	展示商品 香辣牛肉拌麵	淘汰商品 貢丸

表 五、拌麵堂商品 ABC 分類表

三. SWOT 分析

<p>S 優勢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 每隔一段時間推出新產品 • 價格較其他店便宜 • 顧客穩定性高 • 製作流程透明，來店顧客能看得到製作的流程 	<p>W 劣勢</p> <ul style="list-style-type: none"> • 客群較單一 • 無分店，品牌知名度低 • 無宣傳管道 • 販售品項只以麵為主
<p>O 機會</p> <ul style="list-style-type: none"> • 外送平台興起 • 店的位置鄰近逢甲大學 • 現代人多追求快速簡單的餐廳 	<p>T 威脅</p> <ul style="list-style-type: none"> • 位於逢甲商圈內，競爭力高 • 疫情衝擊，學校遠距，內用顧客大幅減少 • 原物料上漲，成本增加

表 六、SWOT 分析表

根據上述分析，發現其實拌麵堂優勢較明顯，透過交叉分析我們可以先從 OT 來分析，雖然店鄰近逢甲大學，客人的數量應該不低，其實這也是雙面刃，畢竟逢甲大學附近的餐廳不少，再加上疫情的衝擊，來客數大量降低，但引進了 UBEREAT 和熊貓之後，根據訪問結果，老闆說現在外送平台的單越來越多，變相解決了疫情衝擊。加上現代人時間觀念越來越強，拌麵堂出餐快速，可以吸引更多的客人。店家可以推出一些外送平台的優惠來吸引更多的顧客，例如套餐升級折扣、滿額多送一顆貢丸等。

再來看到 SO 的部分，外送平台的興起其實在平台上價格競爭也十分激烈，但拌麵堂價格較其他餐廳低廉，且每隔一段時間老闆就會推出新商品，在顧客穩定性高的前提下，提供更多的選擇，店家可以藉外送平台來打出知名度，吸引顧客來店消費，打出標榜快速的餐廳，準確吸引顧客的眼光。

最後看到 WO，客群單一再加上無分店、無宣傳管道幾乎是每個餐廳的硬傷，我們希望能用外部機會將這些內部劣勢的損傷降至最低，訪談中，老闆有提到因為疫情所以店內大部分的工作目前都是老闆和老闆娘負責，單一間店人事成本太高基本上就不會再有分店，因此建議店家可以增加一些宣傳管道，例如 LINE 的官方帳號、Facebook 粉絲專業等，將活動或是推出新產品的資訊放在專頁上，讓顧客能更快知道新訊息，進而來到店內消費，位於逢甲大學附近更能吸引學生客群追蹤。

四. 問題與回饋

1. Q：個案公司資訊系統開機的作業系統為何(例如:WINXP、WIN8...)?
A：IOS 系統。
2. Q：應用系統開機畫面、每個人的使用權限有何不同的介紹?
A：因為目前只招募工讀生，除了無法進入後台外，跟老闆的權限基本上都相同，老闆的權限則能在後台觀看員工的打卡紀錄。可以設定，但目前沒有這個需要。
3. Q：系統多久備份一次(遠端、總公司、或拿另一 HDD)?
A：每日系統自己被分到雲端。
4. Q：營業時當機如何處理、以免影響營業?
A：先重新開機，若還是當機，則會先改用手寫收現。
5. Q：客人預約(系統或人工、或混用)畫面與現場畫面是否有不同(如披薩店)?
A：通常都是打電話預約，畫面與現場畫面相同，點的是現場排隊登記。
6. Q：系統掛單/取單畫面，系統最大容納幾組?
A：內用及外帶無上限，平台會以使用何種月費來增加上限。
7. Q：營業時當機如何處理、以免影響營業?
A：會先重新開機嘗試，若還是故障會先手動紀錄，等機器恢復。
8. Q：客人預約(系統或人工、或混用)畫面與現場畫面是否有不同?
A：店家表示此系統有此功能，但因為客群為學生族，並沒有使用此功能。
9. Q：外帶/外送的畫面是否不同:外帶的最小份數/金額是多少?
A：外帶/外送的畫面相同，只是用圖標來區分，外帶最小份數/金額
10. Q：店內併桌、拆桌、換桌的處理,以及後續帳單(如個人開一張發票或整桌開一張)的處理程序為何?
A：換桌直接從原本的位置滑到另一個位置上；併桌的話只要將原本不同的兩個位置拉到一起；拆單只能分開結帳。
11. Q：付款方式(現金、刷卡)、優待卷等使用方式
A：現金、LINE PAY、街口支付

12. Q：店內招待/折讓的權限(主管、員工→客人或員工)

A：老闆可以在後台添加服務費、折扣等，而員工的權限皆相同，都可以選擇折扣。

13. Q：系統退訂處理方式(分成未出餐、已出餐), 含發票處理。

A：未出餐則是直接從 POS 機上刪除，發票作廢。

14. Q：公司內的出單機(在櫃台與廚房)的畫面與功用說明

A：出單機會將 POS 機處理好的訂單列印出來，若是外送訂單則會直接貼在外送包裝上。

15. Q：系統如何設定促銷活動?

A：由老闆去後台增加。

16. Q：系統如何管控進貨與庫存?

A：後臺會主動紀錄使用了多少原料，像是一包貢丸 16 顆，一碗貢丸湯兩顆，如果今天賣了 7 碗貢丸湯，系統就會提醒貢丸剩兩顆要訂貨了。

17. Q：人員訓練方式說明(分正式與工讀生)

A：目前老闆沒有要收正職員工，都以工讀生為主。依負責的工作區做職前教育訓練，目前多以時薪工讀生為主分內場、外場、櫃台等 3 區做培訓

18. Q：餐廳換新餐的週期、方式或策略說明。

A：老闆會用 POS 系統觀看每個商品的銷貨數，一個季度去做調整，通常會將銷量較差的商品下去，上架新口味的商品。

第七章、結論及建議

一、兩家點餐系統優缺比較

店家名稱	布佬廚房	拌麵堂
優點	<ul style="list-style-type: none"> • 計算用餐時間 • 已點餐與尚未點餐畫面顏色不同，方便掌控現場用餐情況 • 客人用餐結完帳系統會自動更換顏色，讓店家掌控空桌情況 • 套餐系統有防呆裝置，避免操作錯誤導致重複點餐， 	<ul style="list-style-type: none"> • 系統自動通知貨物即將短缺 • 外送平台也融合在該 SOP 系統中，讓店家能夠輕鬆地查看所有訂單 • 有商品明細還有商品貼紙，可以重複確認餐點內容
缺點	<ul style="list-style-type: none"> • 叫貨是依照每日商品銷售程度來判斷，系統並不會自動提醒 	<ul style="list-style-type: none"> • 該桌用餐完畢，要人工操作系統才會轉換成空桌

表 七、主要系統與對比系統優缺點表

二、具體建議

店家名稱	布佬廚房	拌麵堂
行銷策略 與 經營策略	<p>社群平台經營、提升知名度</p> <ul style="list-style-type: none"> • 提供顧客會員優惠累積點數活動，提升顧客黏著度 • 依照節慶不同，推出季節性商品，增加餐點多樣性 	<ul style="list-style-type: none"> • 利用地緣優勢與逢甲校內學生組織合作，推出學生優惠方案 • 定期推出特色口味拌麵，讓顧客嘗鮮、有效提升顧客回流 • 祭出外帶、外送餐點優惠方案，補足疫情、遠距影響到的銷售量
POS 系統	<p>因系統不會主動提醒銷售狀況，所以除了跟系統後台廠商討論優化外，亦可建立完善庫存管理系統，以更精準掌握銷售狀況。</p>	<p>優化系統功能，參考布佬廚房結帳完系統自動更新顏色的優點，以避免人工操作的失誤率。</p>

表 八、布佬廚房與拌麵堂具體建議

這次的採訪對象「布佬廚房—台中新都店」與「拌麵堂—台中逢甲店」，兩家店所提供的氛圍跟產品大有不同。前者是提供顧客舒適環境、適合聚餐的義式餐廳；後者，則是以一班學生、上班族群為主的拌麵店，提供顧客快速方便的午餐、晚餐選擇。兩者皆引進 POS 系統提升服務效率與經營品質，而我們認為布佬廚房為北澤集團旗下品牌且有自己的 APP，若能善用並結合社群平台的經營，就能有效提升品牌知名度。而拌麵堂位於逢甲商圈鬧區，可利用地緣優勢與逢甲校內學生組織合作，推出學生優惠方案，吸引未消費過的顧客嚐鮮，以提升整體來客率，並且可以在外送與外帶部分的行銷與經營策略多家著墨，以彌補因疫情影響而遠距教學的學生客群，保持顧客回購才能在疫情的風波下維持店內營運。

第八章、工作進度及規劃

一. 甘特圖

在準備比較兩家 POS 系統報告時，我們決定報告主題的方式相當果斷，以整體的角度看沒有花費太多時間，拜訪兩間個案店家也相當順利，並沒有遺漏且需要後續回訪補問店家的部分，我們把大多的時間都花費在整理訪談資料、討論報告內容與期中、期末的資料統整。如以下表格的呈現。

工作內容	三月		四月				五月				六月
	第三周	第四周	第一周	第二周	第三周	第四周	第一周	第二周	第三周	第四周	第一周
討論報告主題											
採訪布佬廚房											
拜訪拌麵堂											
製作期中內容											
期中報告											
製作期末											
期末報告											

表 九、甘特圖時間進度表

二. 工作分配

期中工作分配			
廖晁偉	拌麵堂 POS 機操作介紹	林煜勛	POS 機比較
葛芷均	布佬廚房 POS 機操作介紹	楊璨銘	甘特圖進度
盧育榕	研究動機	林鈺庭	背景資料
期末工作分配			
廖晁偉	布佬廚房商業九宮格、ABC 分析、SWOT 分析、行銷策略建議	林煜勛	拌麵堂商業九宮格、ABC 分析、SWOT 分析
葛芷均	系統優缺點比較、工作進度規劃、PPT 製作與整合	楊璨銘	拌麵堂商業九宮格、ABC 分析、SWOT 分析
盧育榕	布佬廚房商業九宮格、ABC 分析、SWOT 分析、行銷策略建議	林鈺庭	拌麵堂行銷策略建議、結論、工作分配表、PPT 製作與整合

表 十、工作分配表

第九章、組員心得

組員：葛芷均 D0979764

在做這份報告的時候，很擔心店家對訪問這些問題很敏感，認為這些問題會透漏他們的商業機密，但後來很幸運地遇到善良又願意幫忙的老闆們，願意教導我們 POS 機如何使用之外，面對諸多問題也不吝嗇的一一回答。然而經過這次報告，我才發現原來開餐廳要引進一台 POS 機並不便宜，除了一開始器材設備的費用之外，有些系統每個月還要付月租費，從這點我才發現原來經營一家店真的很不容易，每個地方都在花錢。但也透過這份報告讓我對於經營餐廳有更多的認識，經營一家餐廳除了提供安全無疑慮的食材之外，也要提供客人會喜歡的菜單，然而之後的行銷策略也都要依照顧客喜好做調整，除了透過發放問卷，餐廳每天的營業數據也是具有參考的部分。

組員：林煜勛 D0888191

一開始在找尋店家時其實被打槍了好幾次，每次被拒絕時都會很認真思考為甚麼學長姐找店家時都能這麼順利找到，但幸好最後有順利找到願意讓我們採訪的店家，也在採訪過後發現原來 POS 系統對於一間店家是多麼重要，小小一台機器卻會影響整間店是否成功，而且一台 POS 機是否簡單操作也很重要。我認為每間店要成功的關鍵肯定是要針對系統內統計後的資料來去決定每項商品的去留和促銷活動等，這些都是至關重要的。

組員：楊璨銘 D0888378

這學期管理資訊的課程已經結束，我認為從這堂課可以了解到最多的是資訊系統對於企業營運的重要性，資訊系統對於公司的營運效率以及幫助來說，是非常不可或缺的要害，若是能夠善加應用資訊方面的功能，將能節省掉大量的人力與成本。在這堂課不管是學習或是做報告的過程上都很难，對於我們來說，最困難的就是訪問店家與彙整老闆所提供給我們的資料，要將所有的東西完整且有條理地呈現在報告上真的很不容易，因此在這堂課中另外還有學習到的就是團隊合作以及邏輯思考的能力，對於我個人來說，收穫良多。

組員：林鈺庭 D0853593

在第一次上課聽到老師對於報告的規定與解說後，當時是認定這會是這學期最繁雜及艱難的報告，但在實際開始討論與執行後，發現並沒有想像中的複雜，且很慶幸的我們在採訪過程都非常的順利，受訪者都非常熱情的分享內容，甚至布佬廚房店長還告訴我們許多關於她們企業的品牌故事。

而這次透過管理資訊系統這門課，也才讓我正式的認識 POS 系統，以前到外面用餐看到非紙本點餐的店只會覺得該店是比較跟得上現代的餐廳，並不會了解到原來使用這樣的機器及系統，原來還能夠有那麼多附加的便利功能。在經過這次的採訪與報告經驗後，除了讓我對於 POS 機有更深入的了解，同時也幫助我在未來不論是在外工作或是自身創業上，都能夠多加運用這些方便的工具，提升營運的效能與減少冗長的人工作業流程，懂得運用資訊系統能真正的幫助到企業的经营，更是未來世代必備的工具與技能。因此，對我而言這算是一堂有學到知識的課程，除了提升個人自訊系統層面的知識外，還能以企業顧問的角色，為布佬廚房及拌麵堂點出缺點，並提出有效益的行銷、經營策略部分的建議，增加自身資訊整合及綜合策略規劃的能力。

組長：廖晁偉 D0888411

在一開始準備報告的時候，心中其實是有一點點小小期盼的，或許這是大學內製作的報告中數一數二是能夠學習到關於生活上的大小事，這樣的訪談報告我認為可以多增廣自己的見識，而且了解到現實層面往往會與理想不同，過多的理論學習並不能展現出很好的成效，像這樣透過對話訪問的方式比較能夠加深印象與思考能力，雖然一開始找尋店家真的費盡了心思，但最終的成果還是很值得收穫的。另外，此次報告主題圍繞著 POS 機為主軸，POS 機其實屬於四處可見的一項工具，但是我們卻對他陌生無比，除了最基本的結帳點餐的功能之外，透過不同的需求與調整進化出擁有許多合併報表的功能，也可以透過不同報表得到了不同的資訊，妥善的運用資訊管理的能力可以大大的做出對於自身最有效的利益決策，懂的將資料轉化為資訊就是決勝的至要關鍵，面對這個大數據的時代，我們應當都要有這樣的能力才能夠面對各種不盡相同的難題。

組員：盧育榕 D0853754

一開始得知這門課需要做點餐系統採訪分析報告時，下意識地認為這是一份非常繁瑣的報告，因訪談問題有些過於商業機密，擔心店家不願透露而造成報告執行的困難度，雖然一開始在尋找店家方面到處碰壁，不是店家沒有 POS 機，就是店家不願接受採訪，但幸運地是，最後我們這組所受訪到的店家大方地向我們提供有用的資訊，同時也非常感謝這兩家店家願意向我們透露那麼多相關參考資料，使我們在做這份報告上能夠輕易從這些有限的資訊裡尋找問題與答案。以前對 POS 系統的印象僅存於打工時結帳收銀的操作，從未知道每種

POS 系統上的功能差異，好比我們這次採訪到的布佬廚房及拌麵堂，相較之下，布佬廚房的系統較為複雜，卻能幫店家做好資訊的連結性；而拌麵堂的系統操作較為簡易，但較缺乏系統之間的連結，需要店家自主整合。透過這樣的訪談報告中，認知到系統之間的不同與其優缺點，針對問題去提出我們的想法與建議，同時也學習到資訊整合的重要性，提升在評估問題與策略規劃上的能力。



與店家合影



圖 五十一、與布佬廚房店經理合影留念



圖 五十二、與拌麵堂老闆合影留念

參考文獻

1. 資廚管理顧問股份有限公司。(2022)。關於 iCHEF 系統
<https://www.ichefpos.com/zh-tw/about-ichef>
2. 季河股份有限公司。(2022)。單店 / 連鎖 POS 整合系統
<https://www.jinher.com.tw/pos.html>

