

KH99 熱炒

流程改善與商業模式創新

Group 4

110034547 邱韻婷
110034548 張瑋苓
110034568 陳彥碩



Outline

1 背景介紹

2 流程分析與改善

3 Flexsim模擬

4 網頁設計&APP

5 結論及未來展望

PART
ONE

背景介紹



背景介紹

✓ 熱炒店現有問題：

- 服務人員態度時好時壞
- 於尖峰時間顧客等候時間過長
- 上餐速度不固定
- 環境衛生不整潔

✓ 解決方式：

- IDEF 方法分析現況流程，改善服務及提升顧客滿意度
- Flexsim 模擬情境以改善運作模式
- 透過線上預約與點餐改善服務品質



Business Model-情境描述



5W1H

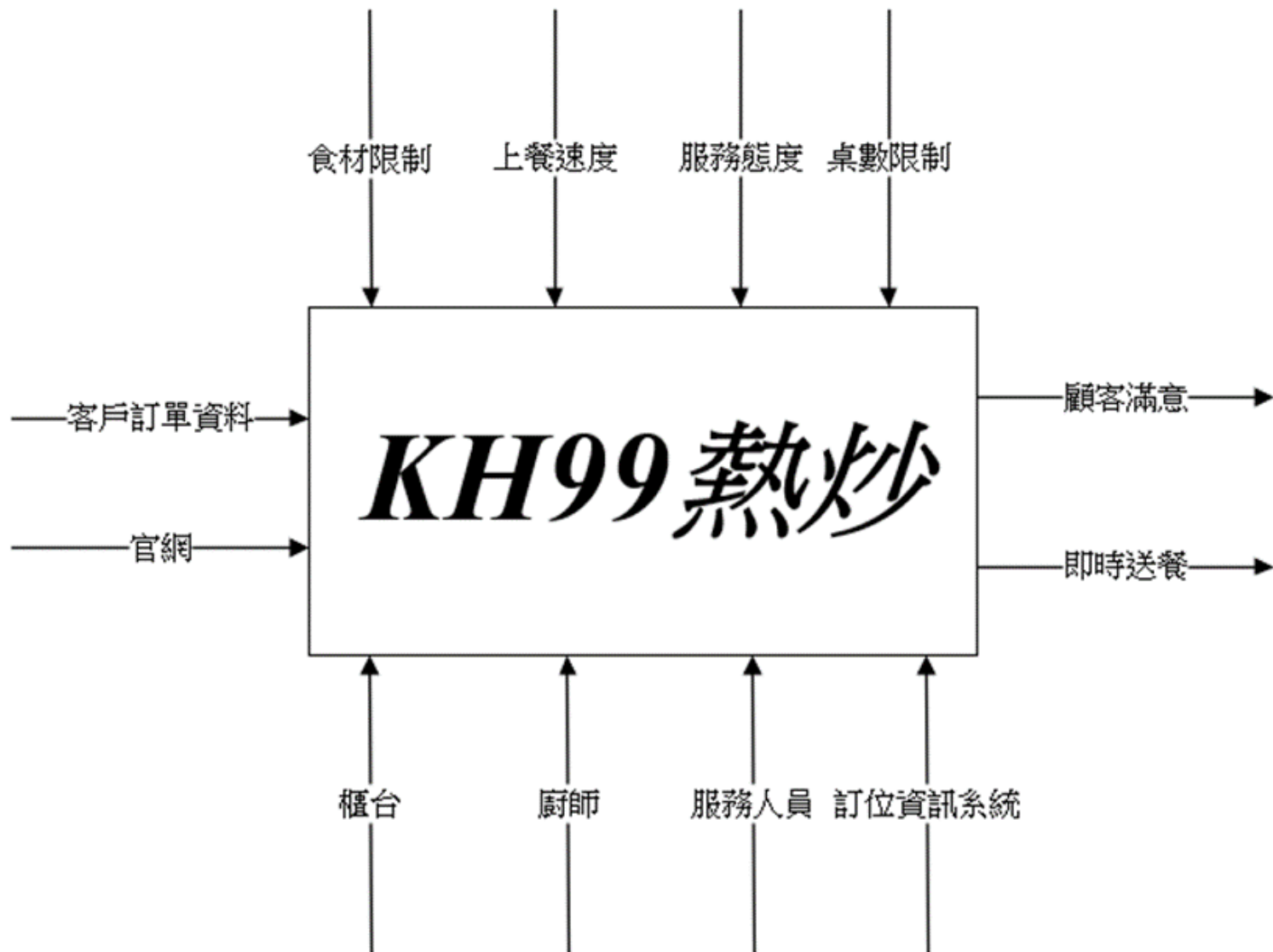


PART
TWO

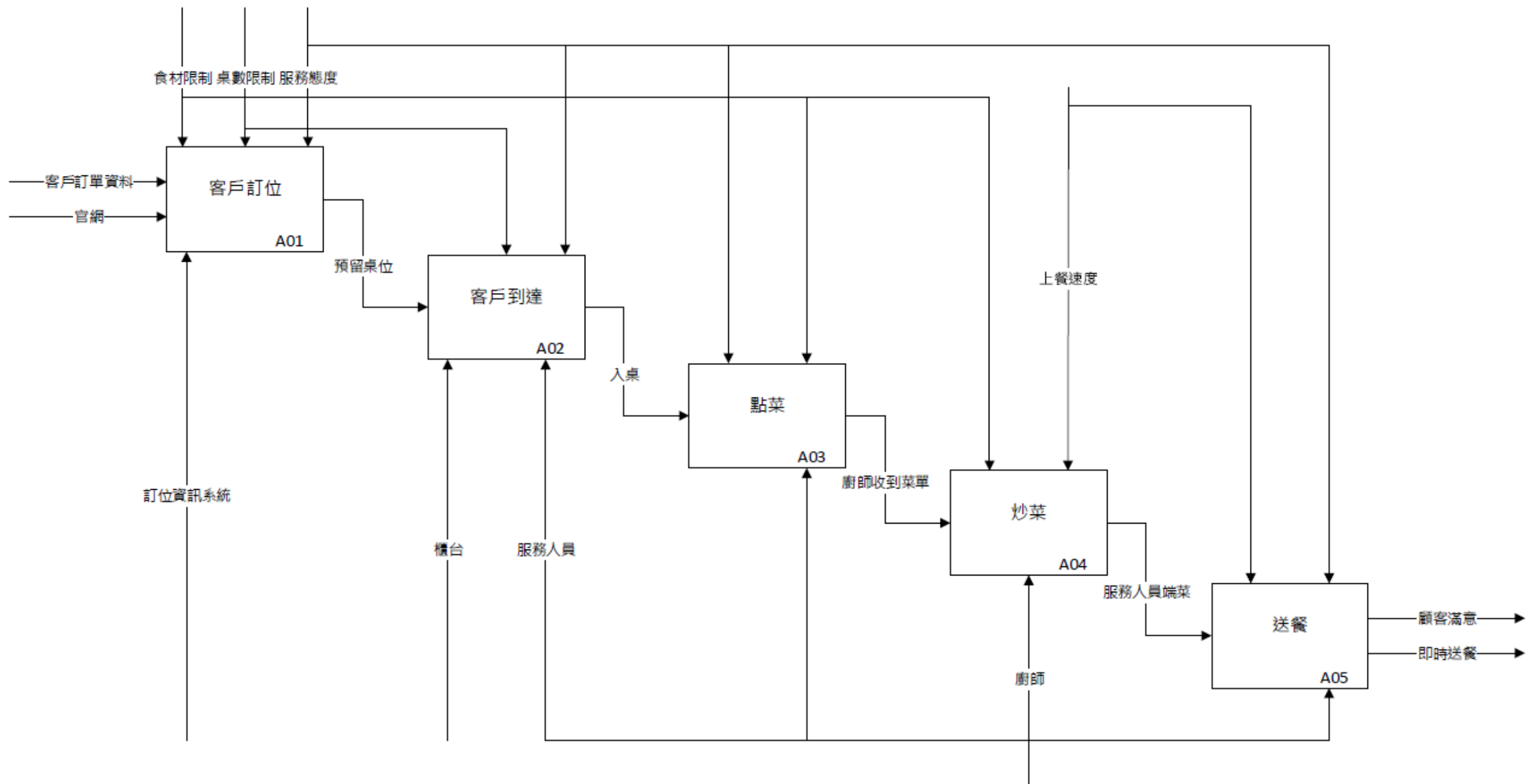
流程分析與改善



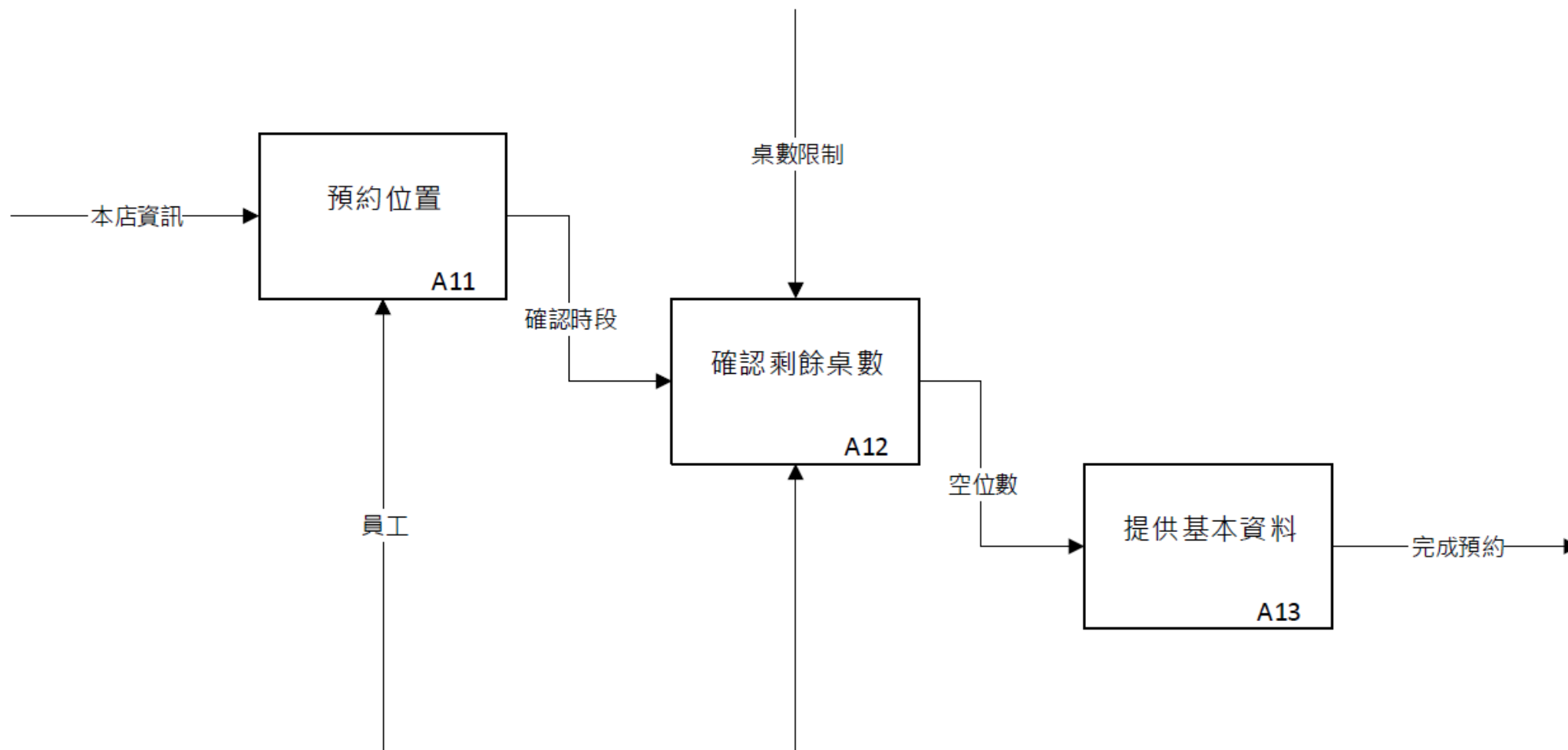
IDEF 流程分析 A-0



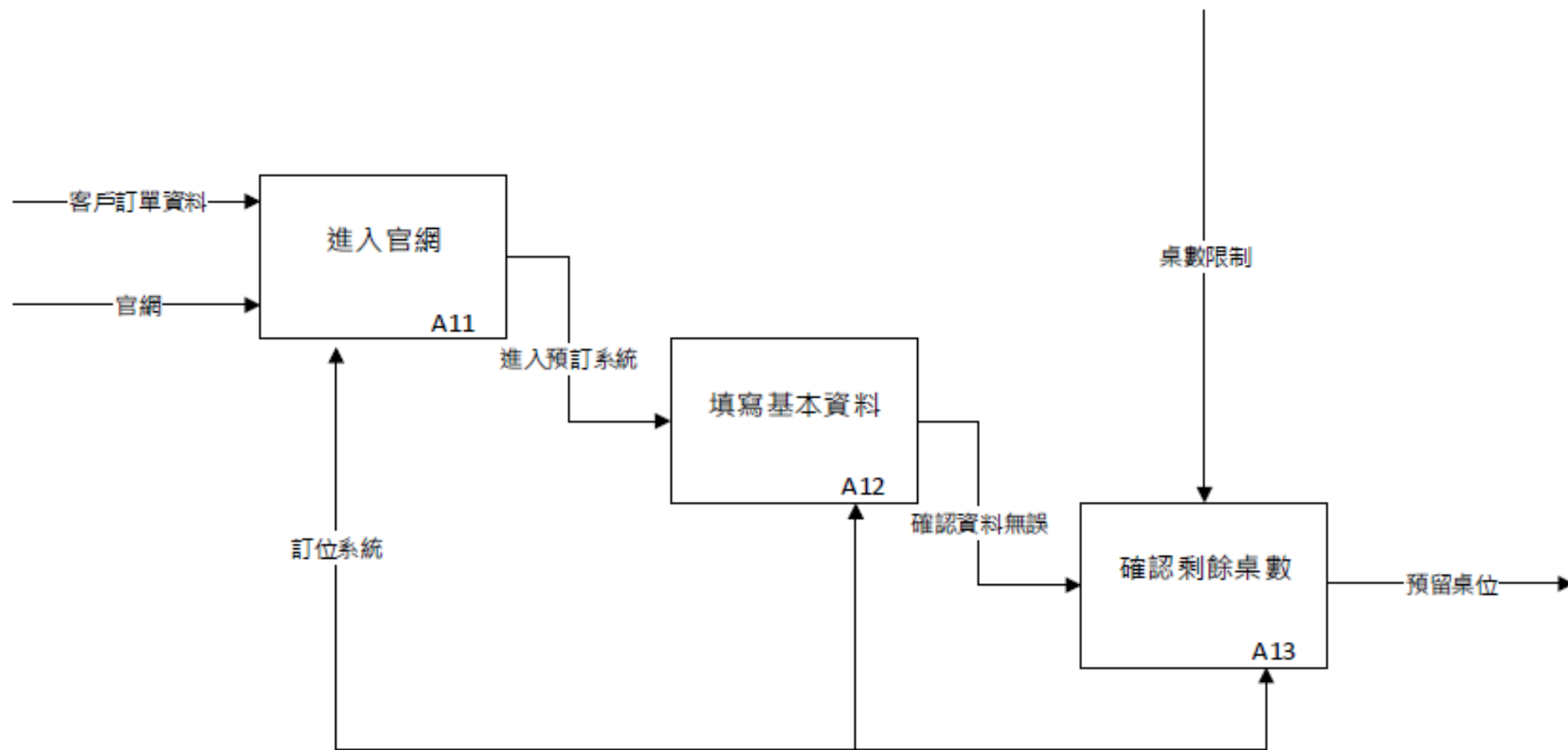
IDEF 流程分析 A0



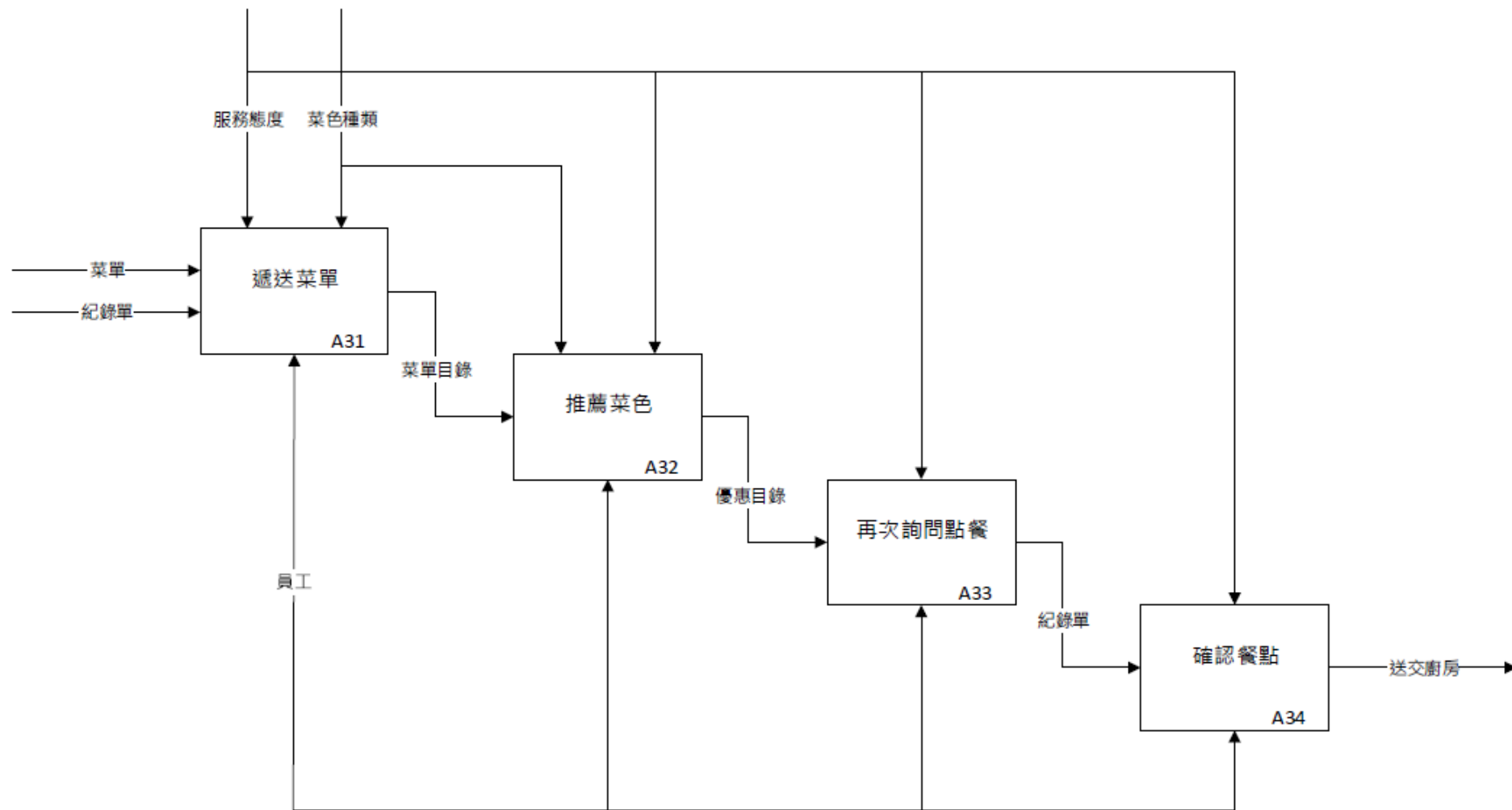
IDEF 流程分析 AS-IS



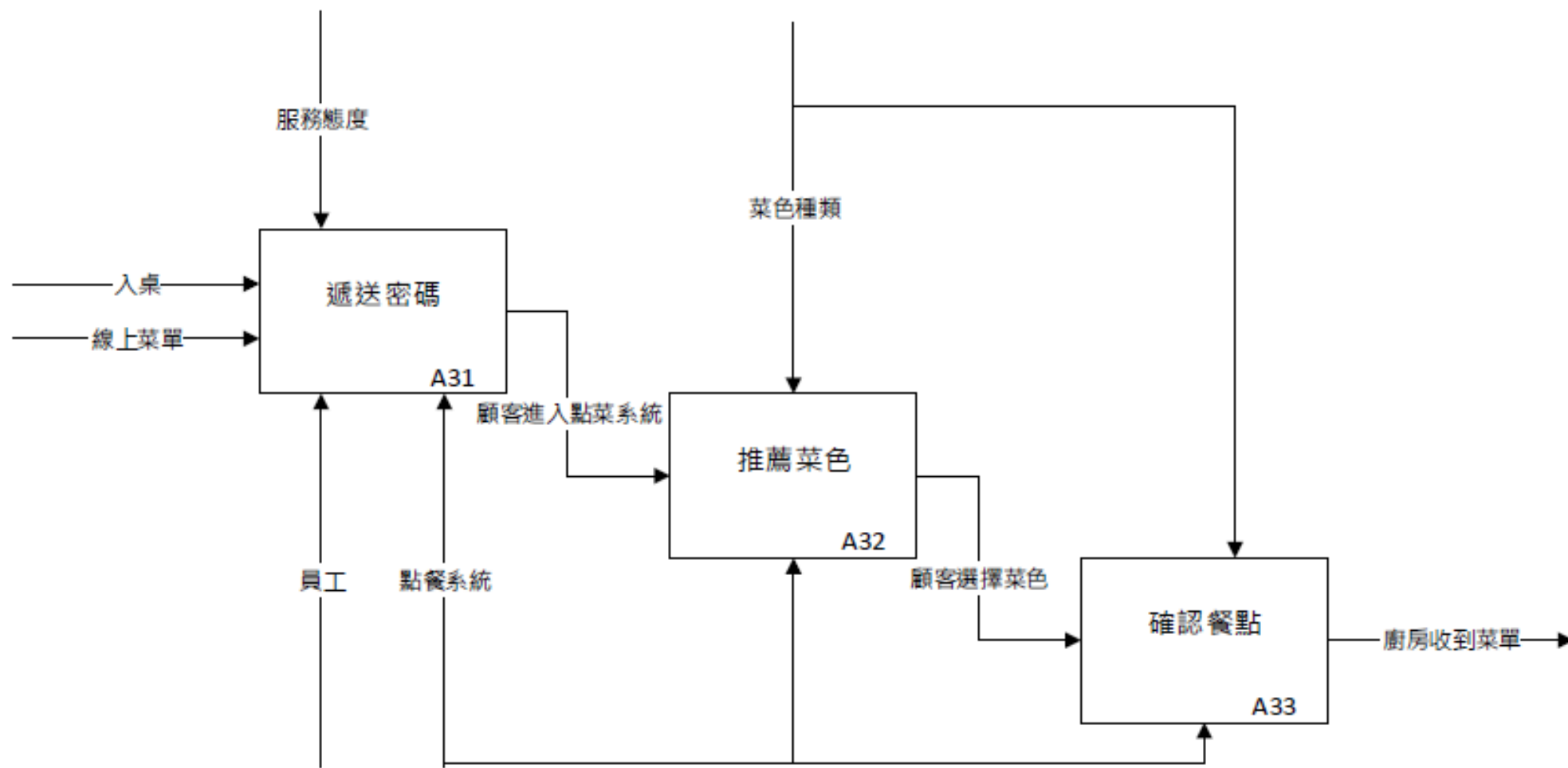
IDEF 流程分析 TO-BE



IDEF 流程分析 AS-IS



IDEF 流程分析 TO-BE



PART
THREE

Flexsim 模擬



Flexsim 模擬

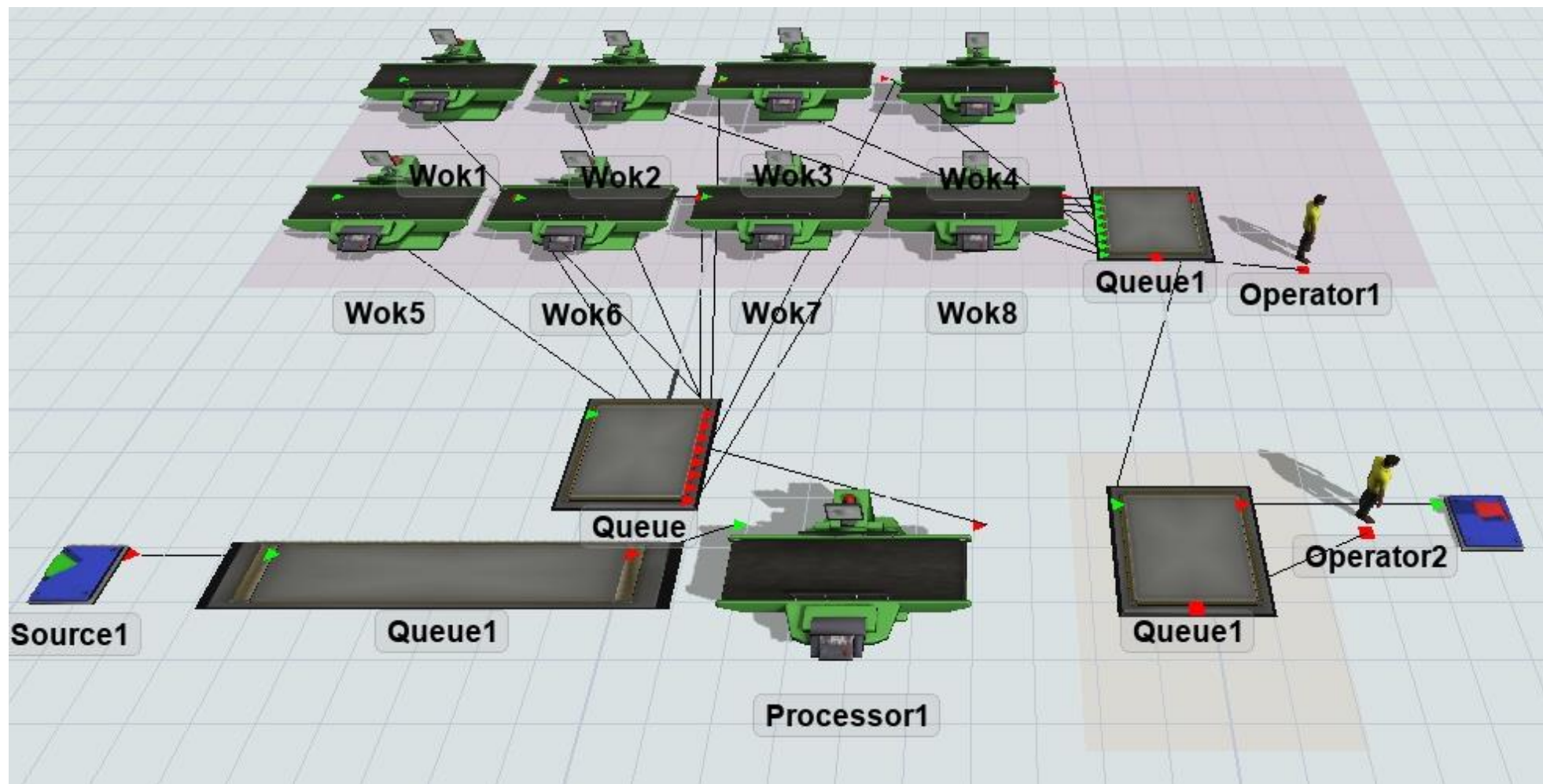
AS-IS

1. 現場候位、點餐花費多時
(至多約1小時)
2. 上菜速度差距大，甚至吃飽後才上菜，導致用餐經驗差

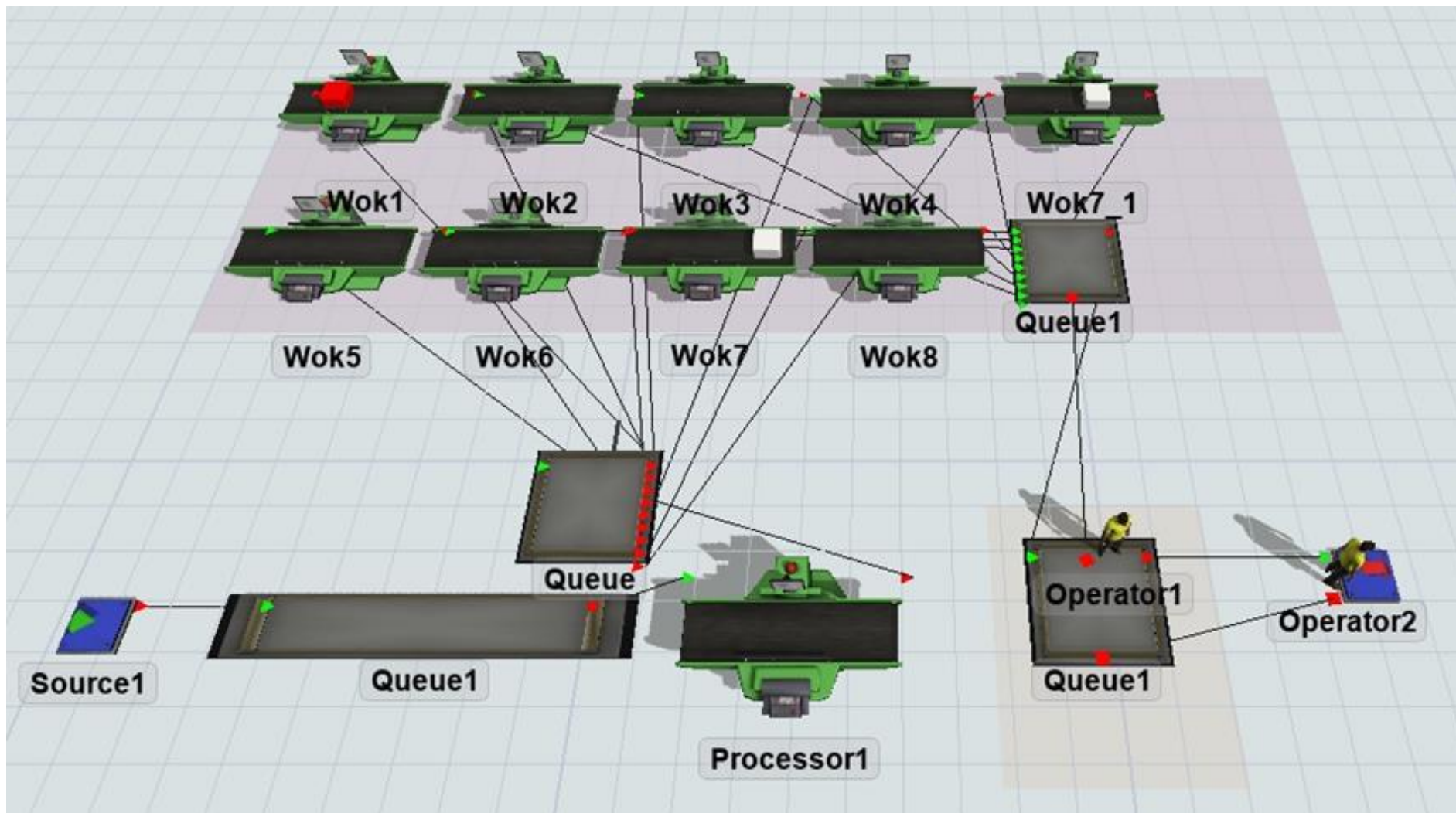
TO-BE

1. 線上候位、點餐，抵達餐廳即可用餐(省去排隊等候時間且餐點也可提前準備)
2. 藉由調整炒鍋(機台)利用率，以提升整體廚房效率，以達送餐速度差距變小(整體等候時間下降)

Flexsim 模擬 AS-IS



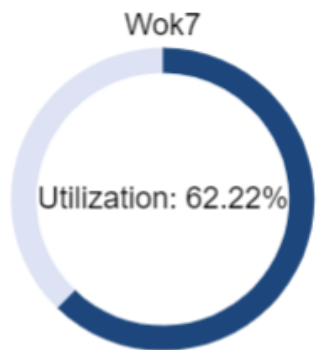
Flexsim 模擬 TO-BE



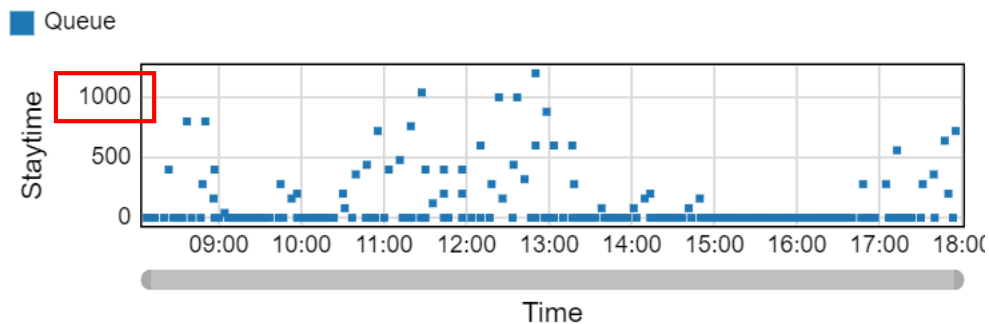
模擬績效比較

AS-IS

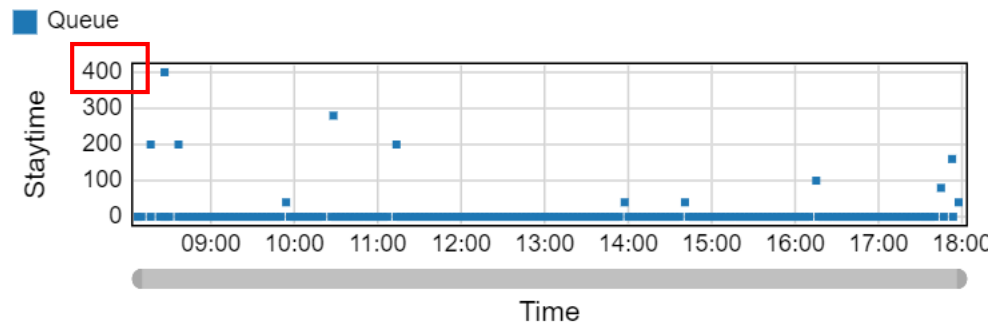
■ Processing ■ Idle



Staytime vs Time

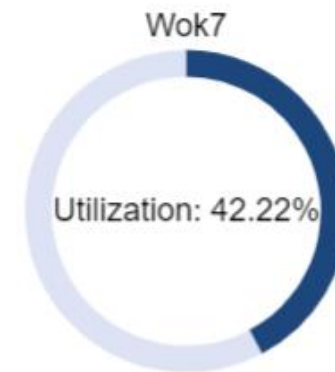
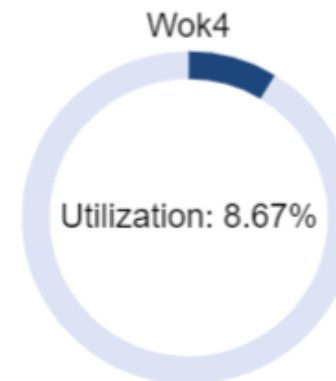


Staytime vs Time



TO-BE

■ Processing ■ Idle



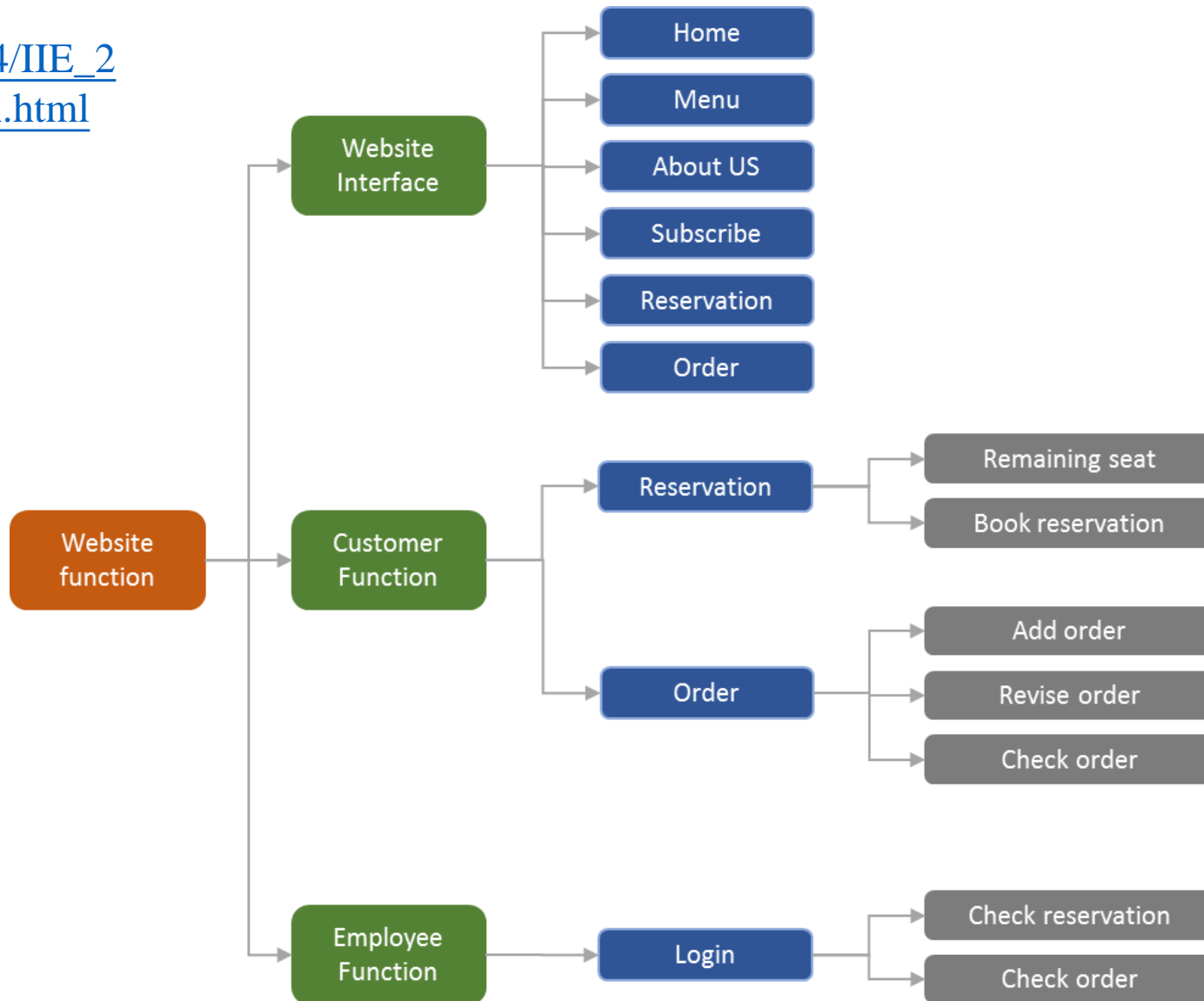
PART
FOUR

網頁設計&APP

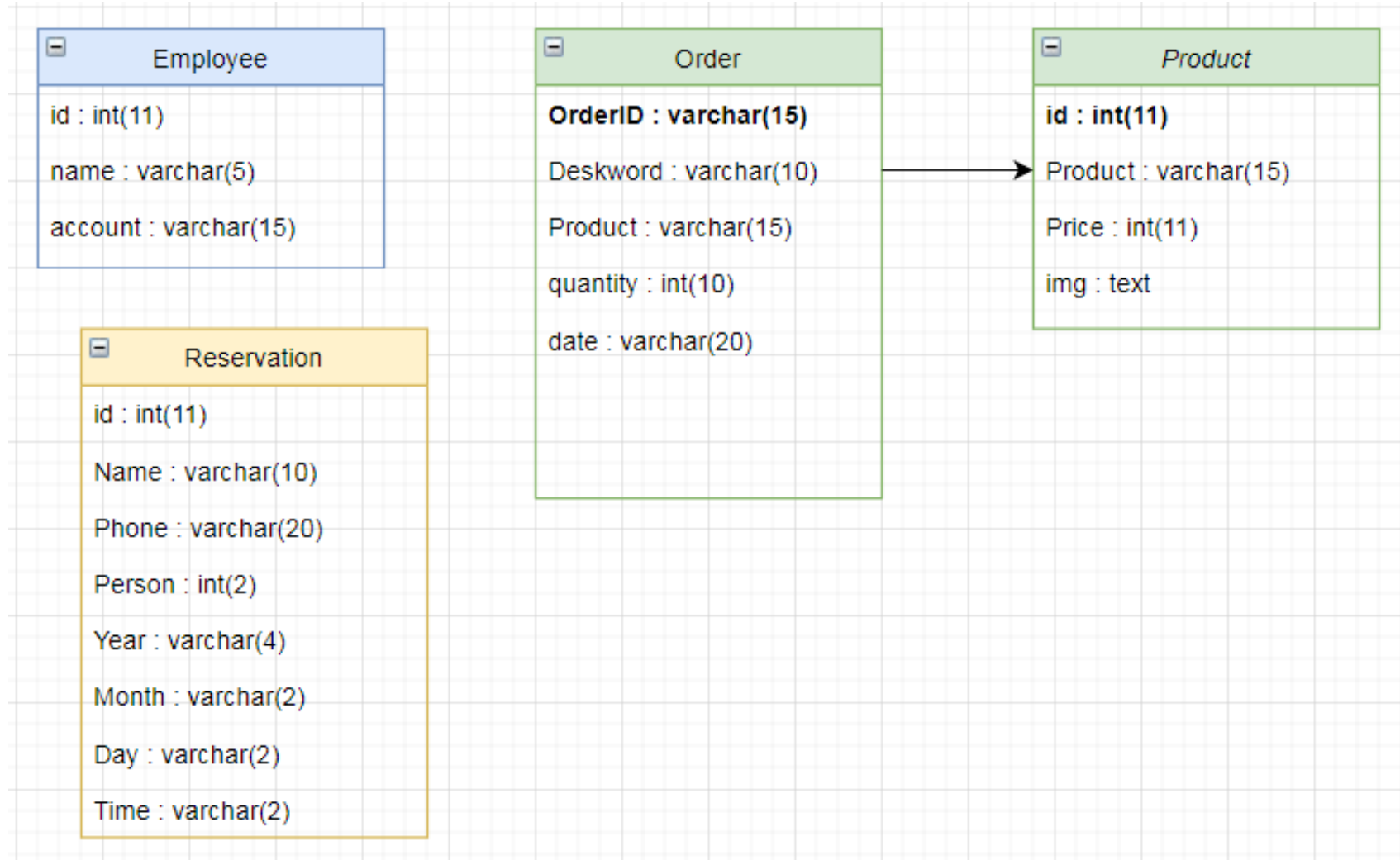


網頁設計&APP

連結 : http://140.114.54.94/IIE_2021/group4/Project1/index.html



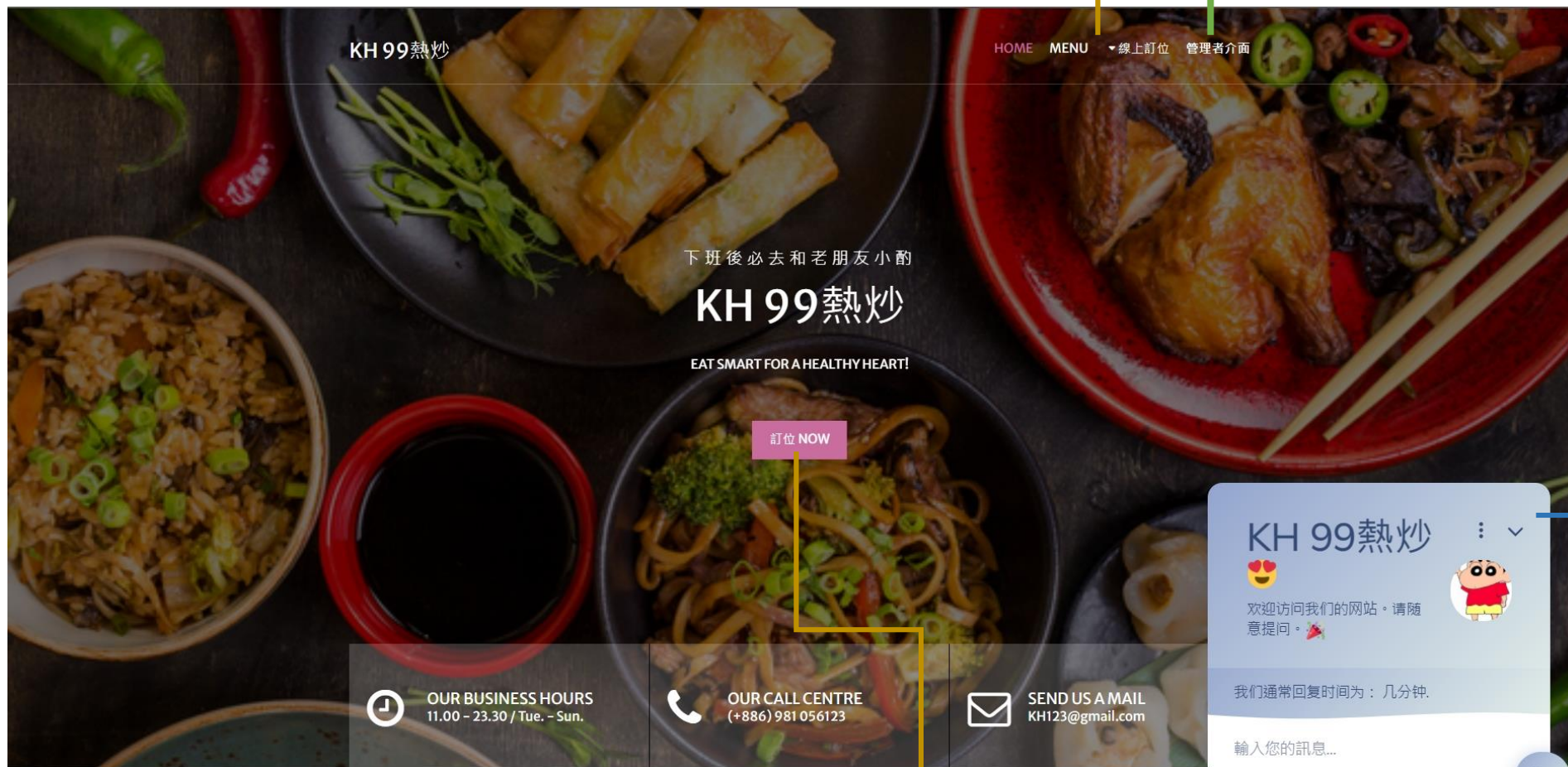
ER Model



網站介紹-首頁

Customer Function

Management Function



Customer Function



ChatBot

網站介紹-菜單

港都熱炒 GanDou
 中山路分店 / 台北中山路
 中興路分店 / 新北中和區
 代表超人
 人氣點菜
 小辣 / 中辣 / 新菜色 / 節限定



港都熱炒

GanDou seafood restaurant



MENU

熱炒 | 火鍋 | 冷盤 | 火鍋 | 炸物 | 煲仔 | 三杯 | 煎釀 | 湯品 | 小菜 | 各式滷菜
 每日新鮮海產配送，道地台式熱炒，歡樂同樂人情滋味，歡迎桌桌宴客預約外送
 營業時間：每日

港都熱炒 GanDou seafood restaurant
 新台北市中和區大馬路
 No.12, Dayong St., Zhonghe
 02-2943-6781

合菜

八菜一湯
 四喜拼盤 (蟹)
 高貴拼盤 (蟹)
 蟹粉板蟹肉
 花雕雞塊
 蒜泥蒸草蝦 (10隻)
 七菜一湯
 五福拼盤
 高貴拼盤 (大)
 蘇炸三鮮 (大)
 鳳梨西瓜雞鍋 (大)
 港都大拼盤
 原價紅燒 (2隻)
 蒜泥蒸草蝦 (3)

合菜菜單2021

港都熱炒 GanDou seafood restaurant

前身為鳳凰廣川餐廳，創始人許天生藉由其累積三十餘年豐富之粵、川、台菜等廚藝經驗，見過各種挑戰饕客，從家常菜色至宴客料理樣樣不剩。經營海鮮料理多年，提供創新菜色與對食材的嚴選，始終是老闆不變的原則。

港都之名，初聽之下會以為與高雄地名有關，但實際為老闆與老闆娘每當在休憩之餘，長達幾十年的港邊釣魚經驗，得來的餐廳名靈感，希望客人在店裡吃到的海鮮都像是在海港旁現撈般新鮮與美味；同時「港都」也令人聯想到熱情，不僅希望提供飽上美味，更是洋溢愉快用餐氛圍，因此兩人便將店命名為「港都熱炒」！

烹調手法有別於一般熱炒店，在廣川菜裡變化出全新意，道道色香味俱全，為本店一大特色！「港都熱炒」堅信好的廚師必須不斷學習改良、貼近大眾味蕾，才能做出大家喜歡的美味。因此每一次的漁市補貨，都不曾假他人之手，總是以最高標準採買漁貨，挑選海鮮的原則令人佩服。

「海港鮮味，人情好滋味」是港都熱炒的宗旨，秉持著尊重食材原則，融合創意料理新意，期望將新台式熱炒的美味傳承給每一位客人。

餐點標示說明

- | | | | |
|-----------------|---------------------------|-------------|--------------------|
| 🍷 忌廉 cream | 🌿 花生 落花生 peanut | 🍷 九層塔 basil | 🍷 檸檬 檸檬 clementine |
| 🍷 洋葱 onion | 🍷 大豆 大豆 soybean | 🍷 芹菜 celery | 🍷 雞肉 chicken |
| 🍷 豬 豬肉 pork | 🍷 牛 牛肉 beef | 🍷 蛋 雞蛋 egg | 🍷 鴨 鴨肉 duck |
| 🍷 魚 魚片 fish | 🍷 蝦 蝦 shrimp | 🍷 羊 羊肉 lamb | 🍷 蟹 蟹殼類 shellfish |
| 🍷 蔬菜類 vegetable | 🍷 米 米 rice | 🍷 蟹 蟹 crab | 🍷 中藥 中藥 medicine |
| 🍷 小炒 小炒 wild | 🍷 季節限定 季節限定 seasonal food | | |

您可以選擇客制化調味：辣度 (微辣 小辣 中辣 大辣)、少鹽、少醬、無糖等等
 若好客的您口味與尋常的口味不同，請告知我們，我們將會為您調整。(鹽、醬、油、糖等)
 *You may choose your own flavor level (spicy or more-salt)

2021酒席專案

主廚推薦 料理長のおすすめ料理 The Chef's recommendation

蝦仁炒蛋

Stir-fried Egg with Shrimps
 エビと卵の炒め物

炒海瓜子

Stir-fried Clams With Basil
 アサリとバジルのピリ辛炒め

麻婆豆腐

Sautéed Tofu in Hot and Spicy Sauce
 ピリ辛麻婆豆腐

蛤蜊湯

Clam Soup
 ハマグリのスープ

炒水蓮菜

Stir-fried White Water Snowflake
 ヨウワイの炒めもの

糖醋排骨

Sweet and Sour Pork Rib
 糖のスペアリブの甘酢炒め

爐日式鯖魚

Japanese-style Grilled Mackerel
 和風焼きサバ

五更腸旺

Duck Blood and Pork Intestine Pot
 腸旺と鴨の血の中辛炒め

炒回鍋肉

Stir-fried Pork
 ホイコーロー



GanDou seafood restaurant

01

網站介紹-顧客功能

Re

請輸入您要查詢的時間，然後按 [查詢] 鈕。

KH 99熱炒



預約年：

110

預約月：

11

預約日：

6

預約時間：

19

查詢

重填



KH 99熱炒

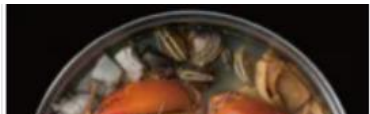
Contact us

營業時間

300新竹市東區光復路二段101號
KH123@gmail.com
(+886) 981 056123

禮拜二到禮拜日 11:00-23:30
禮拜一固定公休

網站介紹-顧客功能



KH 99熱炒



菜單總覽



購物車

查詢訂單



產品	定價	數量	小計	變更數量
五更腸旺	\$129	<input type="text" value="1"/>	\$258	<input type="button" value="修改"/>

總金額 = 258

\$99

\$99

\$99

\$199

25

網站介紹-管理功能

KH 99熱炒

菜單總覽

購物車 

查詢訂單

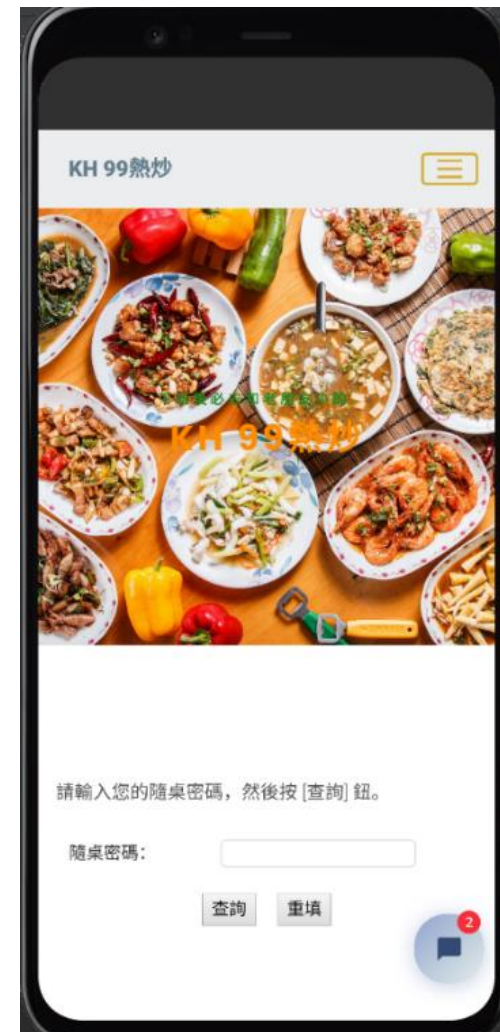
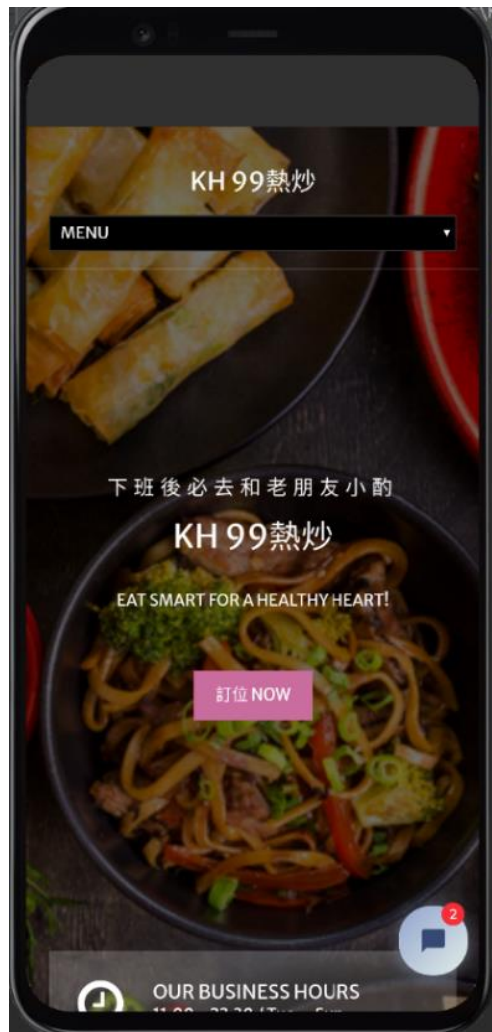
所有訂位

所有訂單

訂單細目

桌號	產品	數量	時間
A152	KH海產鍋	5	2021-10-21_22:55:36
A152	三杯豬肝	2	2021-10-21_22:55:36
A152	KH海產鍋	5	2021-10-21_22:56:38
A152	三杯豬肝	2	2021-10-21_22:56:38
112	KH海產鍋	1	2021-10-21_22:57:32
112	三杯豬肝	1	2021-10-21_22:57:32
邱小姐	0928960995	5	2021-11-6-18

APP



Chatbot

KH 99熱炒 🍴

我们会立即回复您

嗨，您好 🍴 歡迎光臨 KH99熱炒~
若有任何問題，可參考官方網站或聯絡客服唷 😊😊

請選擇您的問題

我有點選fb.ig按鈕但沒有連結到...

我已經訂位完成，但我忘記我預...

請問我訂位後 當天要怎麼報到

我有訂閱會員，請問這樣會有什...

点击按钮，以做出回应

POWERED BY TIDIO

KH 99熱炒 🍴

我们会立即回复您

嗨，您好 🍴 歡迎光臨 KH99熱炒~
若有任何問題，可參考官方網站或聯絡客服唷 😊😊

請選擇您的問題

我已經訂位完成，但我忘記我預約的日期怎麼辦?

請選擇您的問題

歡迎撥打電話詢問客服人員唷~~
(+886) 981 056123

請選擇您的問題

点击按钮，以做出回应

POWERED BY TIDIO

KH 99熱炒 🍴

我们会立即回复您

歡迎寫信至KH123@gmail.com
我們小編會即時回覆喔~~

請選擇您的問題

我的問題不在這邊

請選擇您的問題

我有點選fb.ig按鈕但沒有連結到...

我已經訂位完成，但我忘記我預...

請問我訂位後 當天要怎麼報到

点击按钮，以做出回应

POWERED BY TIDIO

KH 99熱炒 🍴

我们会立即回复您

隨桌號號碼在您入座後 會告訴您喔!
如果您已經入座了，桌邊會有隨桌號碼

請選擇您的問題

我加入購物車的餐點，需要輸入隨桌密碼，但是我不知道我的密碼是什麼

請選擇您的問題

我有訂閱會員，請問這樣會有什麼優惠嗎?

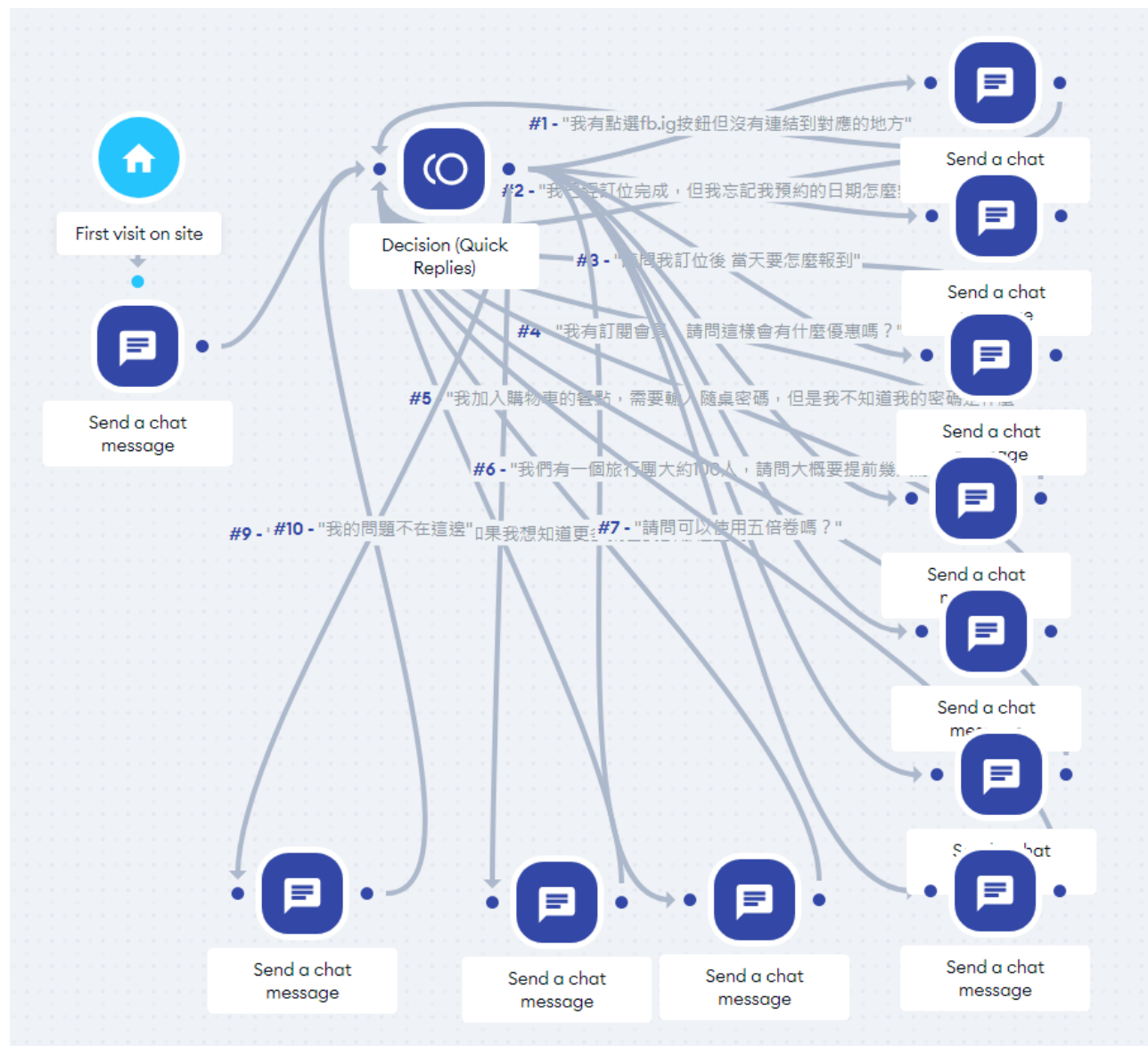
請選擇您的問題

我們會提供最新的優惠訊息唷，每個月活動不同。集點、滿千折50...等

点击按钮，以做出回应

POWERED BY TIDIO

Chatbot-邏輯架構



PART
FOUR

結論與未來展望



結論與未來展望

✓ 整體改善：

- 架設官網與APP、聊天機器人**提升整體服務品質**
- 應用線上訂位讓顧客可提前了解餐廳**空桌數**
- 提升訂餐系統，藉由**隨桌密碼**來點菜

✓ 未來展望：

- 透過大數據以及AI的方法，預測某些時刻的顧客流量，食材、飲品的消耗狀況再應用Flexsim模擬情境以改善運作模式，以提升整體食材新鮮度及增加營業收入



Thank you!
