Grill 9牛排館訂餐系統

Group 4
沈東君 111034549
歐俊言 110034852
林怡萱 110034542

CONTENT

01 背景介紹

02 服務流程改善分析

03 改善成果

04 網頁服務設計

05 未來展望

Part 01

背景介紹

背景介紹

- Grill 9座落於新竹市東區長春街
- 主打地中海科西嘉島風煎烤排餐料理
- 營業時間為每週一到每週六晚上5:30至10:00
- 每位顧客的用餐時間為90分鐘
- 目前只能在營業時間透過電話訂位

5W1H

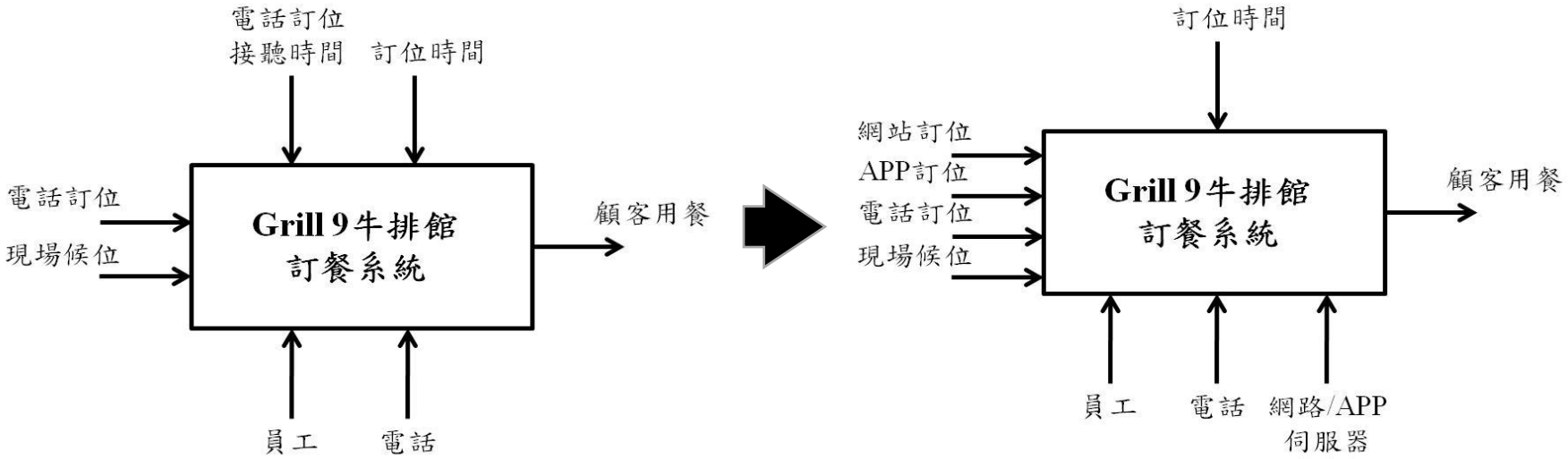
- What ： 顧客訂位時間不固定使Grill 9空桌率高
- Who： 顧客
- When： Grill 9營業時間、顧客訂位時間
- Where： 網路訂位
- Why ： 訂位時間有限、空桌率高
- How ： 以IDEF來進行改善

Part 02

服務流程設計

服務流程分析-IDEF

- 將系統結構化之方法進行系統分析

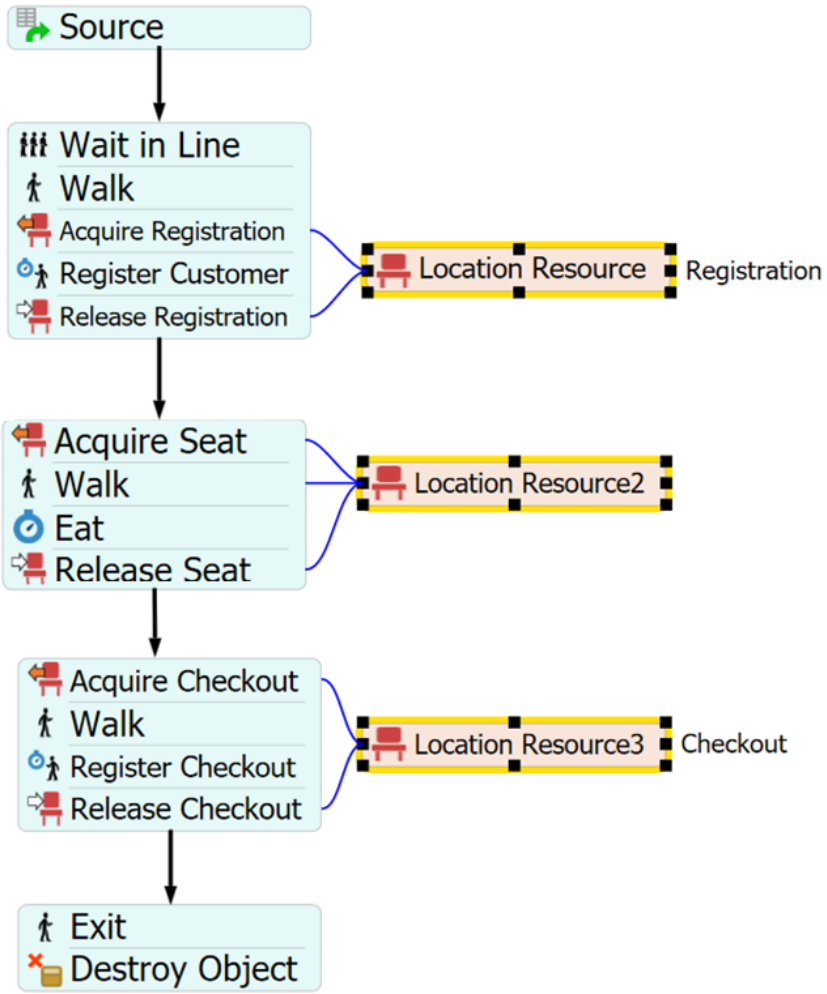


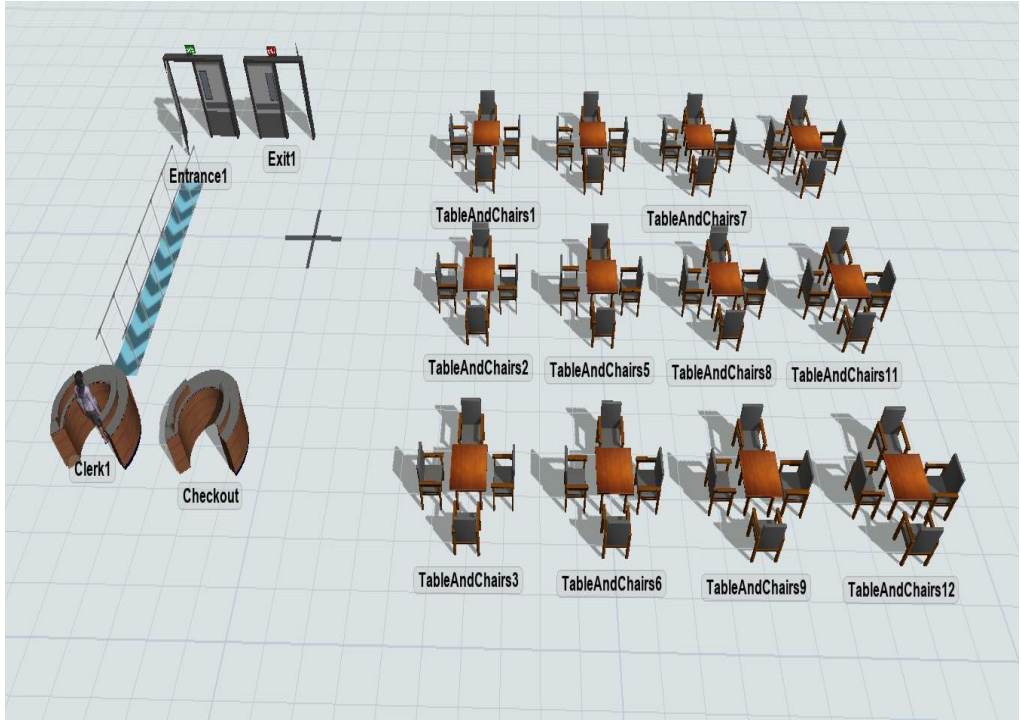
FlexSim模擬- AsIs Model

- 顧客於22點前入場可列為當日來店人數。
- 來店顧客數設為 Exponential分佈。
- 顧客登記等候時間設為 Exponential分佈。
- 用餐時間訂為90分，並設為 Duniform分佈。
- 假設顧客用餐時間約落在80~90分鐘，則Duniform

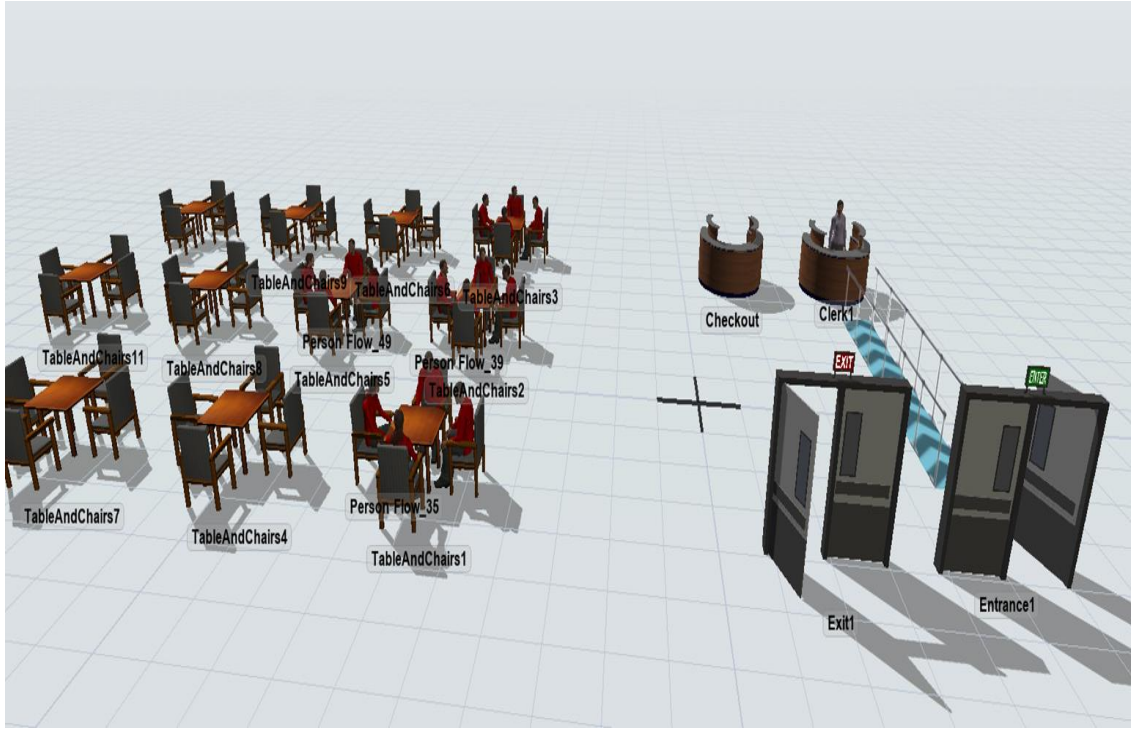
  參數設定Min為4,800(秒)、Max為5,400(秒)。
- 結帳等候時間設為Exponential分佈。

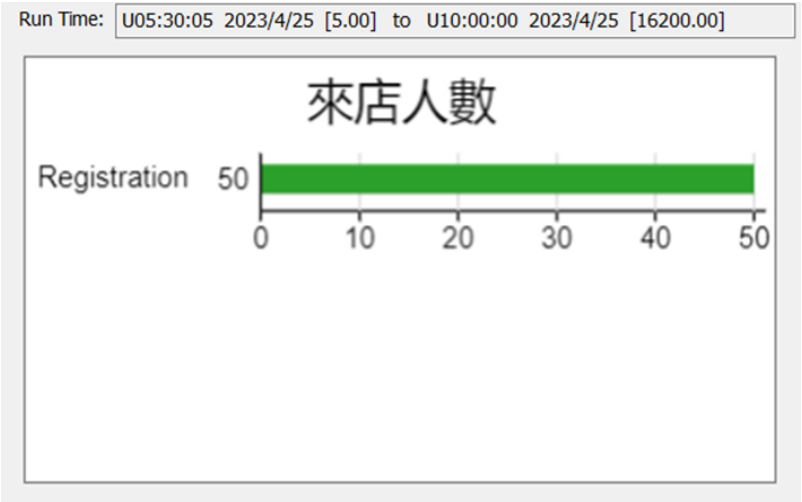
FlexSim模擬- AsIs Model





FlexSim模擬- AsIs Model

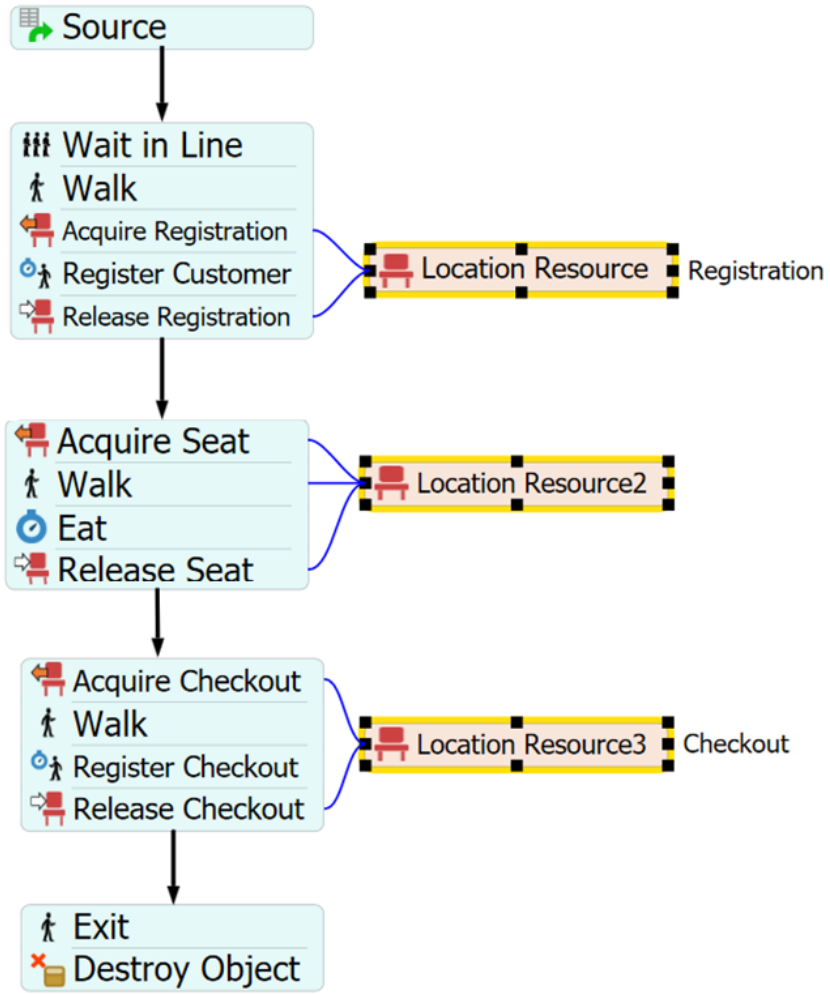


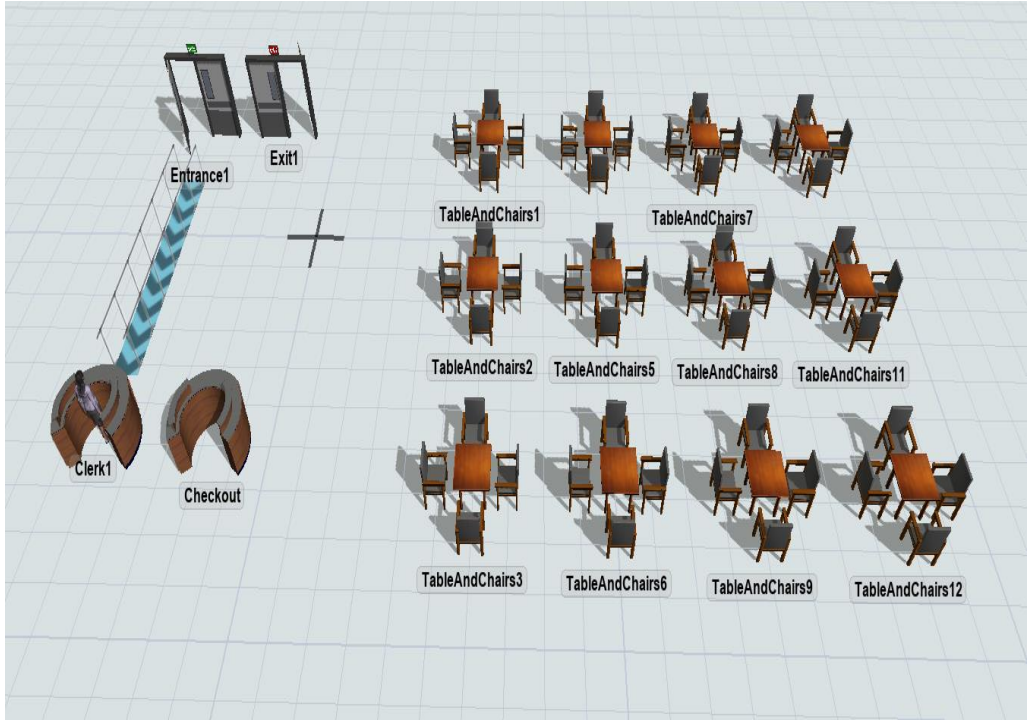


FlexSim模擬- ToBe Model

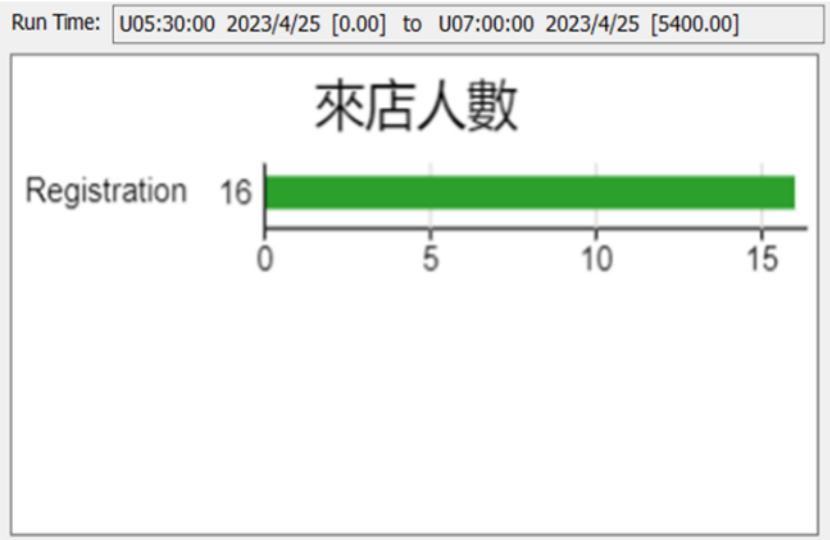
- 用餐時段分為17：30 ~ 19：00、19：00 ~ 20：30、20:30~22:00，當日用餐人數為三批次人數加總。
- 來店顧客數設為Exponential分佈。
- 登記等候時間設定為Exponential分佈。
- 因已設為分時段用餐，故用餐時間設為90分。
- 結帳等候時間設定為Exponential分佈。

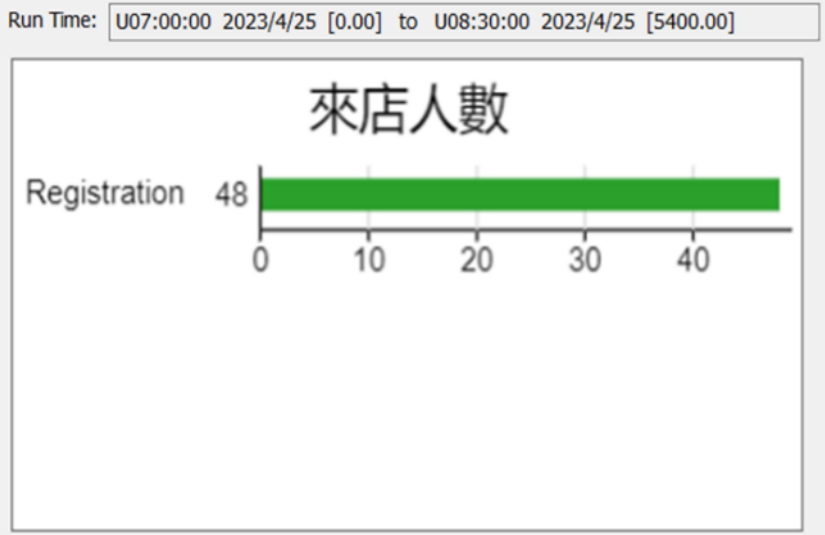
FlexSim模擬- ToBe Model

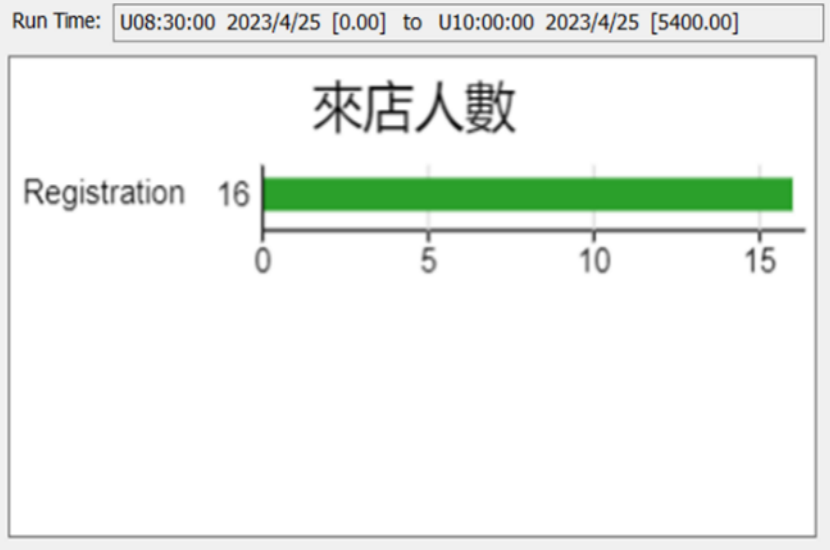




FlexSim模擬- ToBe Model







Part 03

改善成果

IDEF改善成果

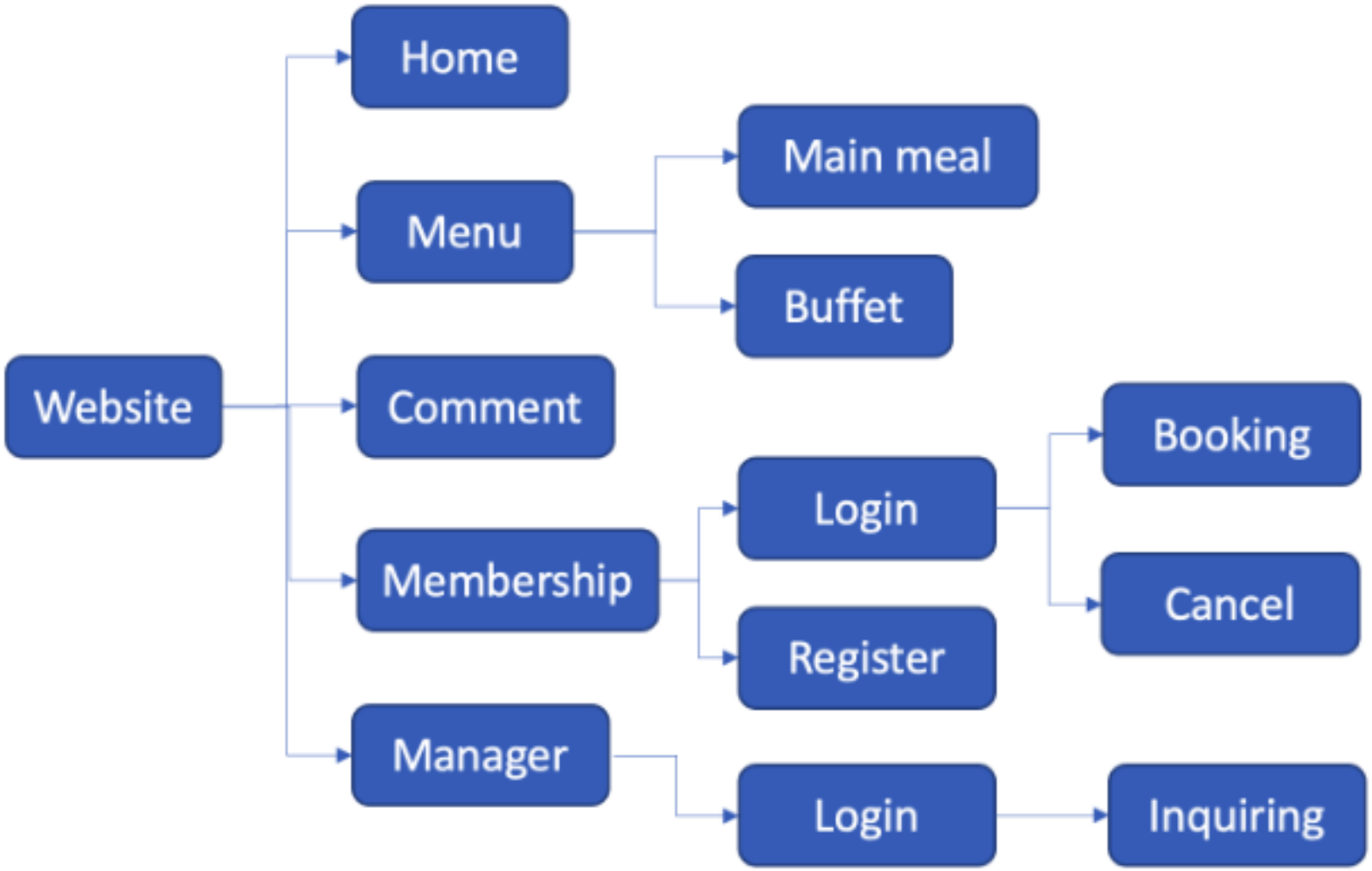
- 新增網路訂位功能。
- 平均每日來店人數由原先50人可提升至80人，

  改善率約為60%。
- 有效提升餐廳營收。
- 提供消費者更便利的管道以進行預約
- 有效改善餐廳空桌率問題

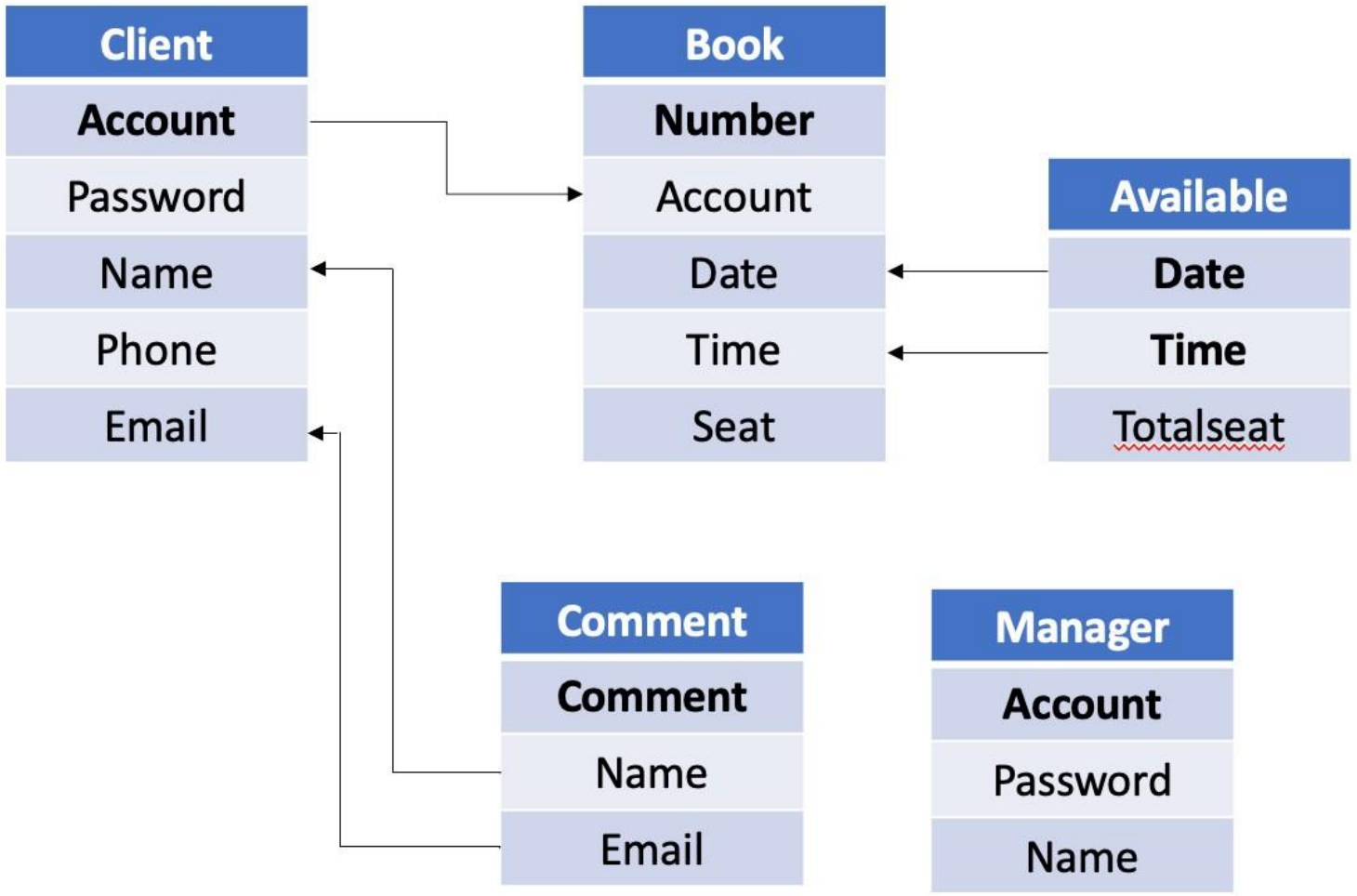
Part 04

網頁服務設計

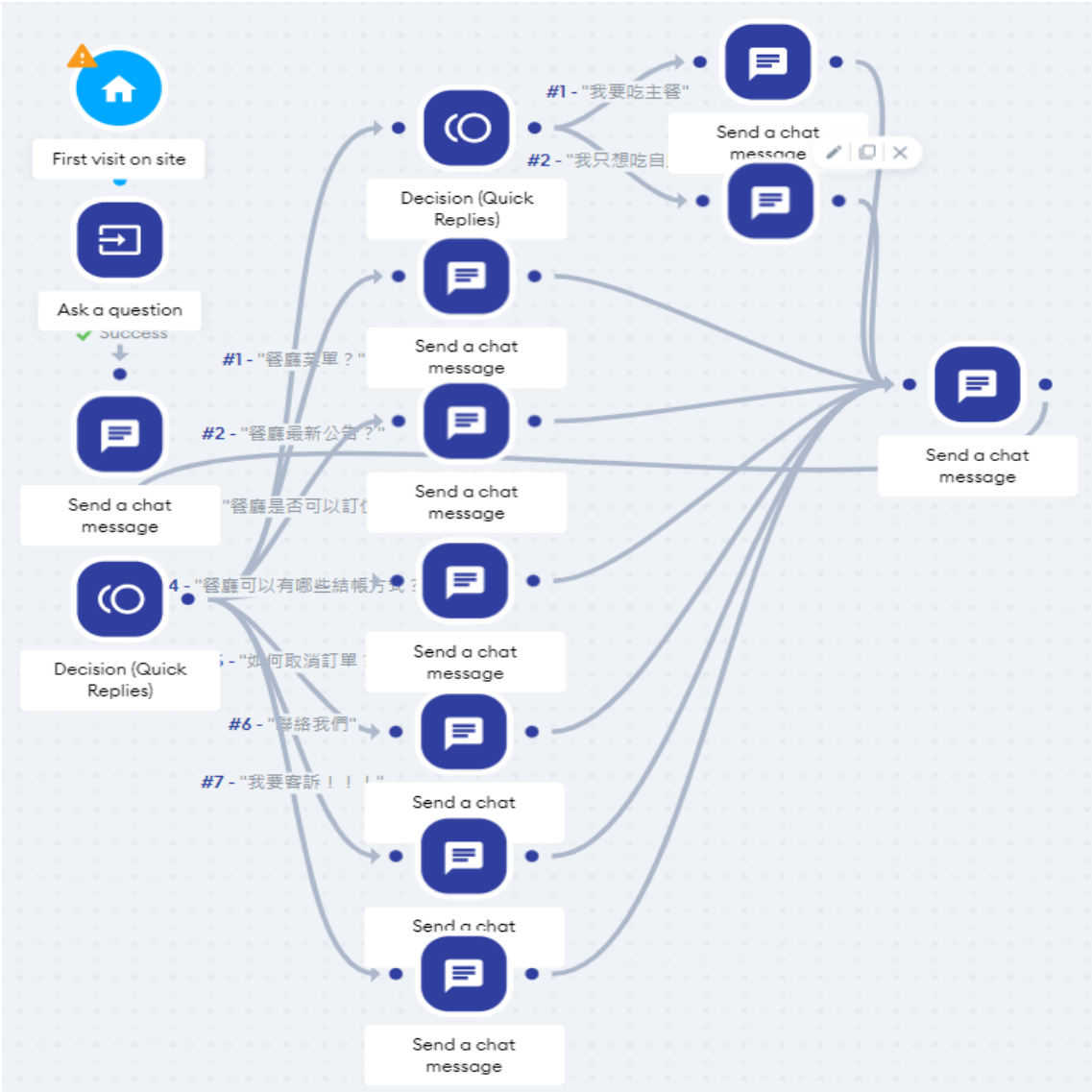
網站架構圖


Website
Home
Menu
Main meal
Buffet
Comment
Membership
Login
Booking
Cancel
Register
Manager
Login
Inquiring

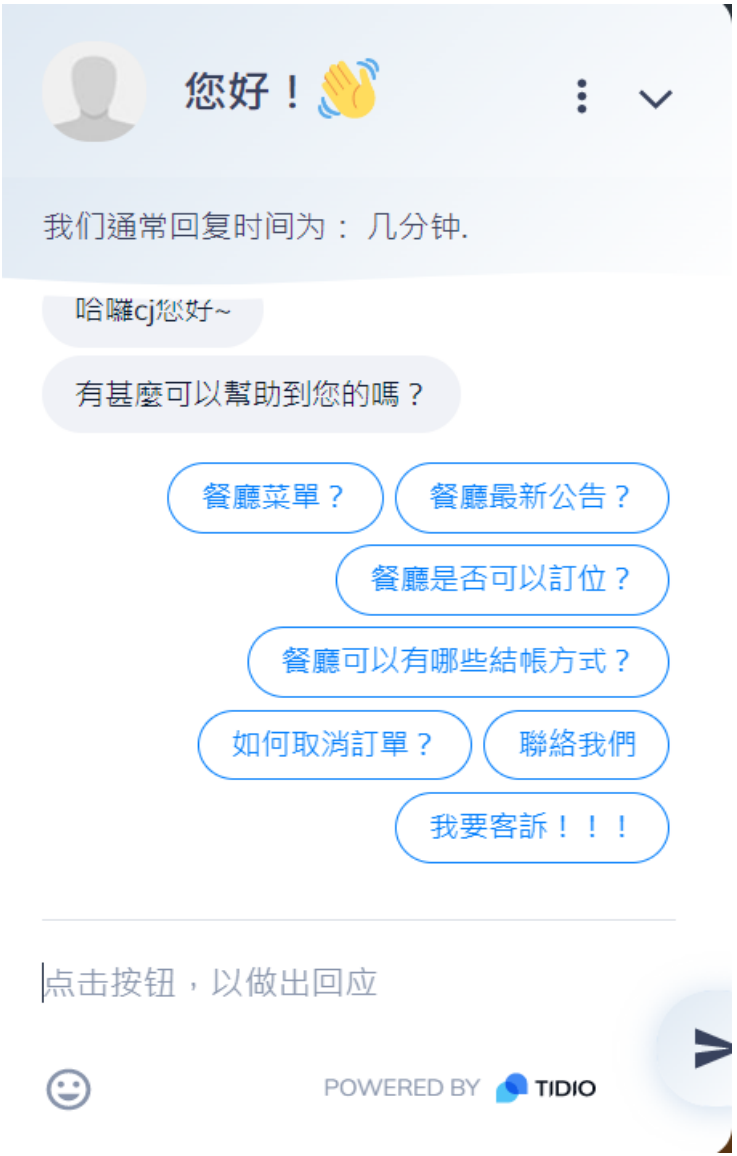
ER model

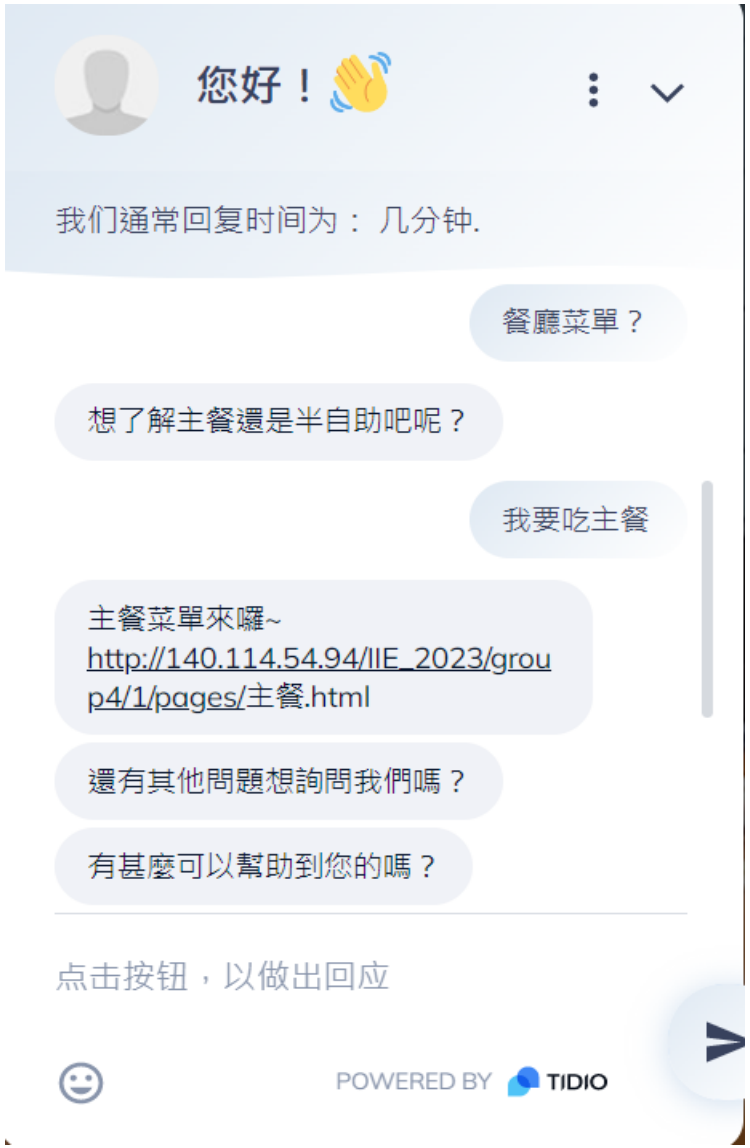

Client
Account
Password
Name
Phone
Email
Book
Number
Account
Date
Time
Seat
Available
Date
Time
Totalseat
Comment
Comment
Name
Email
Manager
Account
Password
Name

Chatbot


First visit on site
Ask a question
Success
Send a chat message
Decision (Quick Replies)
#1 - "我要吃主餐"
#2 - "我只想吃自
Send a chat message
#1 - "餐廳菜單？"
#2 - "餐廳最新公告？"
"餐廳是否可以訂
4 - "餐廳可以有哪些結帳方式？
5 - "如何取消訂單
#6 - "聯絡我們"
#7 - "我要客訴！！！"
Send a chat
Send a chat message

Chatbot

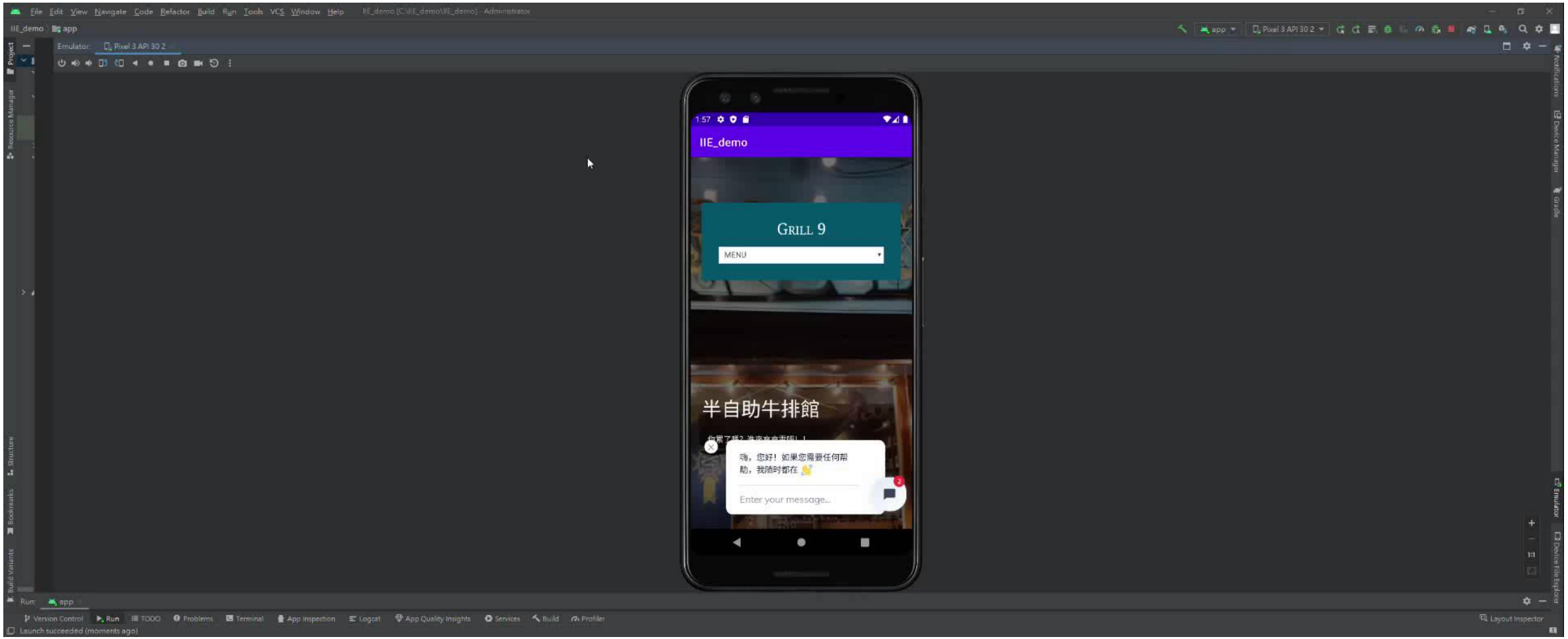

您好！
我们通常回复时间为： 几分钟.
哈囉cj您好~
有甚麼可以幫助到您的嗎？
餐廳菜單？
餐廳最新公告？
餐廳是否可以訂位？
餐廳可以有哪些結帳方式？
如何取消訂單？
聯絡我們
我要客訴！！！
点击按钮，以做出回应
POWERED BY TIDIO


您好！
我们通常回复时间为： 几分钟.
餐廳菜單？
想了解主餐還是半自助吧呢？
我要吃主餐
主餐菜單來囉~
http://140.114.54.94/IIE_2023/group4/1/pages/主餐.html
還有其他問題想詢問我們嗎？
有甚麼可以幫助到您的嗎？
点击按钮，以做出回应
POWERED BY TIDIO

實際網站

Website Demo

APP 展示


IIE_demo
GRILL 9
MENU
半自助牛排館
嗨，您好！如果您需要任何帮助，我随时都在
Enter your message...

Part 05

未來展望

未來展望

- 成果：本次流程改善與網頁設計降低餐廳空桌率，使顧客在任一時間都可訂位。
- 限制：顧客只能在限定時段用餐，對時間不確定性高的顧客較不利。
- 適用性：可適用於所有需要訂位的行業。
- 未來發展：可利用較複雜的網頁設計及模型，在尚有空桌的情況下，讓臨時想用餐的顧客可隨時光臨，進一步提高餐廳營收。

thank you