

frilly / November 08, 2017 09:25AM

[當數據分析取代經驗，看眉州東坡如何贏得舌尖上的味蕾！](#)

- [1. 關於眉州東坡集團](#)
- [2. 高層決策思路轉型的故事](#)
- [3. E化建設歷程](#)
- [4. 餐飲系統新動力](#)
- [5. 倉庫物流系統順勢升級](#)
- [6. 數據決策平台建設的心得體會](#)

文 | 帆軟數據應用研究院 李向川

傳統的方式認為，餐飲業與數據應該是不著邊的。但隨著E化的不斷發展，餐飲企業對於數據方面的重視程度越來越高，也意識到需要通過數據來了解菜品的銷售情況以及顧客的習慣和口碑愛好等信息。眉州東坡集團，在[數據分析](#)平台附能之下，正在成為餐飲行業數據驅動經營的新標杆。

1. 關於眉州東坡集團

眉山，古稱眉州，位於四川盆地西南邊緣，已有一千四百多年建制歷史。眉州物產豐盈、代出才人。被列為「唐宋八大家」的蘇洵、蘇軾、蘇轍父子三人皆出於眉州。其中大文豪蘇東坡亦為美食大家，因他而開創的東坡菜和儒雅之食風，是中國飲食文化的寶貴遺產，如同其文學才華一樣名揚天下。

眉州東坡酒樓創始人王剛先生，16歲入京學習烹飪技藝，得葉劍英元帥家廚，被譽為「總統廚師」的甘國清大師真傳。經多年磨練和潛心鑽研，練就了過硬的烹飪技藝，在繼承東坡飲食文化方面做了大量的整理、研製和創新工作，形成了一套以東坡文化為底蘊的眉州東坡川菜。

1996年眉州東坡酒樓開業，經過20多年的發展，現公司旗下共有眉州東坡酒樓、眉州小吃、王家渡火鍋、玉磐傳家菜、蔬實·茶空間、嶽麓山屋六大品牌，從酒店到小吃快餐。除去品牌之外，還有一條產業鏈，主要目標就是川菜的標準化、產業化，主要涉及源頭採購、生產加工以及最後的物流配送。在中國、美國十個城市裡面共有130家店，有9438名員工，三千萬人次註冊會員，年產值達30億。

2. 高層決策思路轉型的故事

一家新餐廳的開設，前廳和後廚的面積應該是怎樣一個比例？二人桌、四人桌、八人桌以及包間該怎麼搭配擺設？這些信息在過去都是憑藉經驗去決定。

以往公司的領導比較熱衷於大店的模式，但是到底適不適用，並沒有一個準確的結論。

我們通過對以往餐廳數據的統計和分析，針對門店分析每平方米可獲得多少營收，得到一個數據參考。最終發現小型門店所獲得的效益要比大型門店高。因此針對這種情況，公司在戰略上做出了相應的調整，降低部分大型門店的數量，增加小型門店。

這個故事，讓集團的數據分析工作，首次得到高層認可，並開啟了數據驅動決策的[商業智慧](#)改革之路。

3. E化建設歷程

2013年以前，公司E化建設處於初始階段，每個系統之間的集成都是孤立的，在特定平台上的。在第二個階段，逐步開始引入企業範圍的數據責任人體系，數據標準，數據管理規範，數據檢查工具，數據管理流程等。公司引入了帆軟

報表，將各系統的應用數據做了個集成，通過這些分析顧客的消費習慣，消費頻次等信息。公司還引入了新的物流系統，倉儲物流系統。在這一級中，公司通過帆軟報表簡單的做了一些數據分析報表，之後又單獨開發了一些用於檢查數據的小工具。建立了資料庫，從原始的資料庫裡面提取一些指標性的東西，然後進行單獨存放。到了第三階段，數據集成有了一定的基礎，在這個基礎上公司做了一些更深刻的開發。未來，計劃把眉州東坡的電商平台和電商業務做成標杆，在未來的三年將會建成全版圖的E化系統。

作為餐飲行業，餐飲與會員的簡單集成在這之中扮演了相當重要的角色。首先是自助點餐和餐飲人員做了對接，自助點餐就是客戶通過掃QR code，在行動端上點餐、下單，最終會到餐飲軟體中。在2014年，公司建立了自己的電商平台，包括現在的百度、美團等外賣平台，都是和公司的電商平台的對接。最終系統進行集成，通過數據決策平台展現出來。

4. 餐飲系統新動力

眉州東坡在全國有一百多家門店，這些門店在當天營業結束後，會將當天的數據以壓縮包的形式傳至資料庫伺服器之內。數據伺服器會將壓縮包處理，然後放到資料庫A中，之後選取一些指標性的數據，通過觸發器並關聯其他的一些表，將數據插入到資料庫B，之後通過資料庫複製技術，在應用伺服器上做資料庫B的實時備份。發布的報表全部都在應用伺服器上。

為了能夠實時了解餐廳的經營狀態以及眉州中、基層管理人員常在餐廳走動很少坐在PC前的特性，公司著重開發手機報表。信息部從2015年中開始，公司利用帆軟報表來開發自主的手機app報表，現在用戶已經涵蓋公司高層、中層、基層的所有管理人員以及普通員工。

下面三張是高管層使用的3張報表頁面。高管層首先看到的是下面的第一張。匯總了每月經營收入、當日不同集團不同業態收入，以及各個門店的增長情況排名。為什麼分析的是這些內容？因為高層關注的核心就是企業資產增值，對於餐飲、酒樓等業態來說，核心經營指標便是企業收入。這樣一張匯總表，之前是怎麼做的呢？上數據分析平台前，財務部分通過手工匯總，需要將近1周的時間，來完成財務月報，根本無力完成日收入分析。

只要一個匯總表是不是就夠了？不夠的，高層查看到收入匯總情況，有時會十分關注不同區域、不同業態的收入情況，這就需要提供明細鑽取的功能。技術不難實現，但對於眉州東坡，卻需要高速彙集分散在不同地點的數據，甚至是一些只存在門店本機的經營數據。解決了這個核心問題，就相對容易製作出了下面兩個明細的APP報表。

報表製作

從設計到最終制定只花了三個月，報表中的每個模塊都可進行連接，總共鏈接出的報表有30多個。基本涵蓋了所有常見的業務。每個模塊設有微信分享鏈接，可以微信形式發給總裁。

5. 倉庫物流系統順勢升級

2016年的5月1號，餐飲企業實施了營改增。眉州東坡所使用物流的系統不具備記錄稅率等相關信息的功，這怎麼辦？老辦法，找系統開發商進行二次開發。然而，迎來的不是合作雙贏，而是漫天要價。最終，高層做出決定，讓信息部承擔起了開發系統的任務。從了解物流系統資料庫開始，自建資料庫用於相關信息的存放，最後部署數據模板。

下面就是倉儲物流系統升級補丁。首先就是可以看到左側的幾個目錄，是有單據列印、報表，還有系統設置等等。單據列印下面有一張入庫單，這個錄入單是讀取我們倉儲物流系統裡面的信息，然後做的一個集中體現。入庫單上有物流單號、入庫通知單號、外來單號。外來單號也就是我們倉儲物流系統跟其他系統做對接的時候，對方系統需要有一個訂單號。大家可以看到，有錄入狀態和列印狀態。

假如說沒有錄入或者沒有列印的話，它都會顯示紅色的字體，並且是未完成未列印，當我點擊列印狀態下面那個單元格的超級鏈接的時候，它會彈出這樣一個對話框。裡面是有剛才那一條用戶信息的所有明細，包括商品電話名稱、規格、單位等等信息。我們工作人員是需要稅率，操作是需要稅率和含稅價的。但是這個稅率和含稅價，每次進行錄入的時候，效率太低了。所以我們在設置的時候考慮到這個問題，這個稅率和含稅價是從系統檢索後自動填進去的。然後我們的工作人員只是需要核對一下這個信息有沒有錯，沒有錯誤的話可以通過。當然這個稅率和含稅價在系統檢索的時候，這個涉及到一些技術上的東西。

點擊列印憑證之後，會自動把這些數據提交到資料庫里。提交之後它、會生成這樣的一張入庫驗收單，這是系統列印，之後列印的時候會列印到這樣紙製版的驗收單，然後確認。

6. 數據決策平台建設的心得體會

要統一基礎資料：

在做數據分析的時候一定要有數據，並且要保持數據的安全，這個是前提條件。必須保證所有的數據資料是一致的。如果數據不統一來進行數據分析，那麼涉及到業務型的問題就會比較麻煩。

要整合多方數據：

如果說要通過數據查找問題的所在，就需要關聯一些其他的數據業務數據，進行問題的查找，然後才可以得到解決。

要回收數據主權：數據的充分回收而不是留在本地和開發商手中，才能保證數據分析的順利進行。

數據分析，報表實例，專業的人都在這裡！加入[url=<https://www.facebook.com/twfinereport/>]FineReport臉書粉絲團[/url]！
