

frilly / July 20, 2018 03:03PM

[我們用一個APP管理100+餐飲店，服務9000+員工！](#)

都說服務的溫度，是台灣餐飲業的軟實力，但硬實力的影響更不容忽視。

餐飲消費市場的擴大、數位科技的興起和普及、連鎖餐飲集團的規模化效應以及餐飲業在資本市場的活躍，都讓當前的餐飲企業面臨著巨大的機遇和挑戰。如何把握消費者的特點、圍繞消費者做好餐飲店管理是每個餐飲企業努力的目標。今天和大家分享一個曾經做過的餐飲數位化管理的經驗——眉州東坡餐飲集團。

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、玉馨傳家菜、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。共有130家店，有9438名員工，三千萬人次註冊會員。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2018061501.jpg[/img]

[color=#0000ff][b]一個數據分析故事，開啟數位轉型之路[/b]/[color]

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？
餐廳內二人桌、四人桌、八人桌以及包間該怎麼搭配擺設？
公司管理層比較熱衷於開大店，但是到底適不適用，誰能說得清楚和確定？
所以這些在過去都是憑藉經驗去決定。

而現在，我們通過數據分析去判斷。比如大店好還是小店好的問題，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調整，降低部分大型門店的數量，增加小型門店。

這個事情，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。

[color=#0000ff][b]從現有資訊化建設入手，分階段數位轉型[/b]/[color]

2013年以前，眉州東坡的資訊化建設處於初始階段，每個系統之間都是孤立的，在特定平台上的。

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，公司還引入了新的倉儲物流系統，這時期導入了帆軟FineReport[url=http://www.finereport.com/tw/]報表[/url]，將各系統的應用數據做整合，通過數據分析了解企業經營狀況、顧客資料等。還建立了資料庫，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。

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。在2014年，公司建立了自己的電商平台，包括現在的百度、美團等餐品外送平台，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。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017110301.jpg[/img]

[color=#0000ff][b]用一個APP管理100多家門店，服務9000多名員工[/b]/[color]

眉州東坡有一百多家門店，為了能夠實時了解餐廳的經營狀態，滿足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。IT資訊部從2015年中開始，公司利用帆軟FineReport報表來開發自主的手機App，現在App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。

[b]高管管理的行動戰情室[/b]

下面是高管層使用的2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，就相對容易製作出下面的明細APP報表。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017110302.jpg[/img]

[url=http://www.finereport.com/tw/]報表製作[/url]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鏈接，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。

[b]門市管理者的方便工具[/b]

門市管理報表主要的使用群體為各個門店的經理與廚師長，實現其在手機上能夠隨時隨地實時查看經營數據以及對菜品的[url=http://www.finereport.com/tw/]數據分析[/url]。

1) 排名的功能，店長能直觀的了解該門店在所有門店中的排名。

2) 通過動態參數實現時間維度的動態選擇；並且在不同的時間維度上業務數據中超鏈的內容也不一致：

日粒度數據中點擊銷售額會跳轉分時段的銷售統計分析，周以上粒度數據點擊會跳轉與上周（月、年）粒度的經營數據對比分析。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017091302000.jpg[/img]

用於對集團層面以及各個門店層面的菜品銷售情況進行分析，讓門店經理和廚師長清楚的了解所屬門店的明星菜品與銷量、明星菜品對總體銷售額的貢獻等數據，從而可以定期優化門店的推薦菜單。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017091303000.jpg[/img]

[b]基層員工優化餐廳細節的渠道[/b]

這是一個可以讓基層員工對公司的流程、制度、管理等提出優化建議的模塊。

員工填寫自己的建議，填報提交後會流轉到上級審批。審批流程中需要填寫評分結果，是否推廣（繼續向上級審批），直到區域經理、總裁、集團。每層審批通過都會對該次建議進行積分，積分越多獎勵越豐厚。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017091304000.jpg[/img]

[b]全員學習的資料庫[/b]

這是眉州東坡行動APP的一個客製化功能。公司的發展20多年，積累了很多的檔案資料，包括公司的管理規章制度、訓練課程等，需要全員學習和查閱。於是在APP上實現了PDF檔案展示功能，將這些資料通過超鏈接掛載到APP報表模板中，點擊後打開PDF展示。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017091305000.jpg[/img]

[b]倉庫物流系統順勢升級[/b]

2016年餐飲企業的稅務發生了變化，但眉州東坡所使用物流的系統不具備記錄稅率等相關資料的功能，這怎麼辦？老辦法是找系統開發商進行二次開發，但高額的費用讓企業決定自己開發系統，這一任務落在了IT資訊部身上。從了解物流系統資料庫開始，自建資料庫用於相關資料的存放，最後部署數據模板。

下面就是使用帆軟報表做的倉儲物流系統升級補丁。首先可以看到左側的幾個目錄，是有單據列印、報表，還有系統設定等等。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資料，然後做的一個集中體現。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017110303.jpg[/img]

沒有錄入或者沒有列印的話，它都會顯示紅色的字體，提示未完成未列印。工作人員操作是需要稅率和含稅價的，但每次手動進行錄入效率太低，所以我們設定為自動從系統檢索後自動填進去的。工作人員只需要核對一下資料有無錯誤，無錯誤可以通過。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017110304.jpg[/img]

點擊列印憑證，會自動把這些數據提交到資料庫里。提交之後會生成一張入庫驗收單，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。

[img]http://www.finereport.com/tw/wp-content/themes/BusinessNews/images/2017110305.jpg[/img]

從企業高層決策者、中層門店管理者到基層員工，每一位都被納入到APP使用之中。從企業的經營決策、門店的實時數據到管理服務的優化，每一個業務環節都展示在APP之中。通過這樣的數據化管理，緊跟需求不斷變化的消費者，直面競爭對手的挑戰，讓未來的路走的更加確定。

轉載自：臉書專頁「[\[url=http://www.facebook.com/twfinereport\]](http://www.facebook.com/twfinereport)FineReport報表軟體[\[/url\]](#)」。
