



# 逢甲大學學生報告 ePaper

## 報告題名：

真鍋珈琲館與風尚人文咖啡館的點餐系統

作者：涂嘉容、楊登翔、張瑞珊、林姍妤、陳韋誌

系級：企業管理學系 三年 甲 班

學號：D9678116、D9635787、D9678193、D9635815、D9677087

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：98 學年度 第一 學期

## 摘要

自 1998 年以來，國內市面上的咖啡連鎖店，在國外眾多財團、業者的競相投入下，帶來了商機和競爭，而真鍋珈琲館即為其中之一。而在連鎖咖啡產業競爭日趨白熱化的現在，除了提供更高品質的產品與服務外，如何使作業流程更加順暢，減少無謂的人力和時間浪費，將是提升管理效率的重點之一。而原本的真鍋珈琲館是沒有所謂的點餐系統，是近幾年來為了增加作業的效率才引進該系統；而風尚人為咖啡館，在最初成立時便引進了該系統，但由於引進尚早，系統也開始不敷使用。因此，本組想要透過實地的訪問，希望能瞭解個案公司引進該系統所帶來的助益與影響，以及為它們的管理資訊系統的這一個領域擬出良善的建議。因此，希望透過實地訪問的方式，瞭解該個案公司如下：

1. 此系統的引進對於點餐和管理方面所帶來的優缺點。
2. 此系統的完整操作流程，以及是否有哪裡可以修正或簡化的地方。

透過這次的實地訪問，我們可以發現真鍋珈琲館與風尚人文咖啡館為了能增加作業上的效率，都有引進點餐系統。經由上述對於該系統的介紹，我們可以發現該系統的使用都大幅減少了無謂成本的浪費，增加了作業的效率。我們可以分成幾個方面來探討：成本面，都可以降低弄錯餐點的錯誤率與製造過多的浪費；作業面，可以加速作業流程、減少時間的浪費；顧客面，快速的點餐與送餐流程，可以減少顧客的抱怨。

由上述，我們可以發現引進該系統所帶來的助益有多麼地大。但並不是引進系統都是完善的，毫無缺點。從我們在探討該個案公司裡，都可以發現多多少少的一些缺點，若是能經由本組的建議，多少都能改善該公司們的使用情況與增加作業上的效率。因此，我們這組認為，該個案公司們除了要克服上述缺點外，希望也能夠充分利用系統裡的功能，才能讓系統更趨於完善，帶來更多效益。

**關鍵字：**Management Information Systems (MIS)、點餐系統、管理資訊系統

## 目錄

摘要.....	I
關鍵字.....	I
目錄.....	II
圖目錄.....	III
表目錄.....	IV
第一章 前言.....	01
第一節 市場環境.....	01
第二節 研究動機與目的.....	04
第二章 真鍋珈琲館的概況.....	05
第一節 公司概况.....	05
第二節 系統介紹.....	07
第三章 風尚人文咖啡館的概況.....	20
第一節 公司概况.....	20
第二節 系統介紹.....	22
第四章 系統之比較.....	28
第五章 建議與結論.....	29
第一節 建議.....	29
第二節 結論.....	30
參考文獻.....	32
附件一、心得與感想.....	33
附件二、工作分配表.....	36
附件三、甘特圖.....	37

## 圖目錄

圖 1、咖啡業市場的五力分析圖	01
圖 2、真鍋珈琲館的特色	06
圖 3、真鍋珈琲館的經營理念	06
圖 4、真鍋珈琲館之系統架構圖	07
圖 5、真鍋珈琲館之系統流程圖	08
圖 6、真鍋珈琲館之系統登入畫面圖	08
圖 7、真鍋珈琲館的系統之分區桌面平面圖	09
圖 8、真鍋珈琲館的系統之換桌、併桌的操作介面圖	09
圖 9、真鍋珈琲館的系統之點餐的操作介面圖	10
圖 10、真鍋珈琲館的系統之飲品的操作介面圖	10
圖 11、真鍋珈琲館的系統之主餐的操作介面	11
圖 12、真鍋珈琲館的系統之退餐的操作介面圖	11
圖 13、真鍋珈琲館的系統之確定退餐的操作介面圖	12
圖 14、真鍋珈琲館的系統之正常結帳的操作介面圖	12
圖 15、真鍋珈琲館的系統之併桌結帳的操作介面圖	13
圖 16、真鍋珈琲館的系統之用餐型態的操作介面圖	13
圖 17、真鍋珈琲館的系統之招待的操作介面圖	14
圖 18、真鍋珈琲館的系統之招待權限的操作介面圖	14
圖 19、真鍋珈琲館的系統之日結作業的操作介面圖	15
圖 20、真鍋珈琲館的系統之銷售情形	15
圖 21、真鍋珈琲館的系統之出單機	16
圖 22、真鍋珈琲館的系統之收銀系統	16
圖 23、真鍋珈琲館的系統之紙本菜單	17
圖 24、真鍋珈琲館之點餐系統與收銀系統	19
圖 25、風尚人文咖啡館之特色	21
圖 26、風尚人文咖啡館之經營特色	21
圖 27、風尚人文咖啡館之系統架構圖	23
圖 28、風尚人文咖啡館之系統流程圖	23
圖 29、風尚人文咖啡館之系統更新圖	24
圖 30、風尚人文咖啡館之菜單餐碼	24
圖 31、風尚人文咖啡館的系統之點餐操作介面圖	25
圖 32、風尚人文咖啡館的系統之飲品操作介面圖	25
圖 33、風尚人文咖啡館的系統之結帳操作介面圖	26
圖 34、真鍋珈琲館的系統建議圖	29
圖 35、甘特圖	37

## 表目錄

表一、真鍋珈琲館之系統簡介表	07
表二、真鍋珈琲館之系統優缺比較表	18
表三、風尚人文咖啡館之系統簡介表	22
表四、風尚人文咖啡館之系統優缺比較表	26
表五、系統兩者之比較表	28
表六、工作分配表	36



# 第一章 前言

## 第一節 市場環境

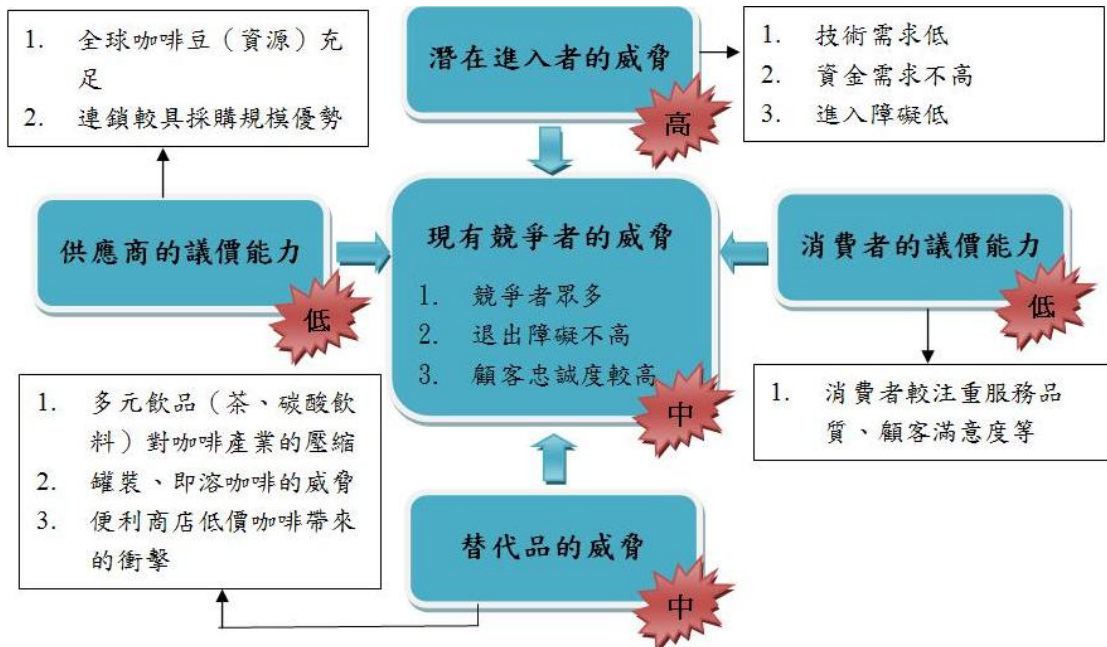


圖 1、咖啡業市場的五力分析圖

### 一、潛在進入者的威脅

#### (一)、技術需求低（技術取得障礙低）

現在要取得烹調咖啡的技術可說是非常容易，不僅可以向專業人士學習，也可以藉由網路取得烹調的相關資料。由於技術取得的方式很多，所以本組認為技術需求低。

#### (二)、資金需求不高

經營咖啡館或者是咖啡快餐車的資金需求，和經營一間公司或是銀行比起來小許多。許多業者可以先經營快餐車再漸漸擴大為咖啡館，如此一開始的資金需求便在個人可負擔的範圍內，如果有利潤便可以擴大經營。

## 二、供應商的議價能力

### (一)、全球咖啡豆(資源)充足

咖啡的來源由一開始咖啡的故鄉—非洲，到現在咖啡成為流行的趨勢，咖啡的種類有 100 多種，例如：巴西三多司咖啡、哥倫比亞曼特寧、墨西哥柯特佩、夏威夷 Kona、印尼爪哇咖啡、哥斯大黎加咖啡豆及衣索比亞、牙買加、肯亞、葉門、祕魯…等許多地方，種類和數量之多和以前相差甚遠。

### (二)、連鎖較具採購規模優勢

連鎖店一次購買的量較多，因此在採購上就可以議價，成本可以降低。相較之下，非連鎖店的單次採購量，可能就沒有到達一定多的數量，因此沒有享有採購規模優勢。

## 三、現有競爭者的威脅

### (一)、競爭者眾多

咖啡業已在高度競爭的情況，目前台灣咖啡店有星巴克咖啡、西雅圖咖啡、丹堤咖啡、85 度 C、真鍋珈琲、異人館咖啡…等，競爭者眾多的情況下業者就要進行差異化策略，在價位、服務、品質…等方面著手。

### (二)、退出障礙不高

如果因經營不善而結束營業，咖啡業和金融業相比退出障礙小很多，沉沒成本相形較小。

## 四、消費者的議價能力

### (一)、消費者較注重服務品質、顧客滿意度等

因為所得增加，消費者肯花在同樣商品的金額也增加，因此消費者對商品品質、服務的要求也提高，消費者希望買到的不僅是一件商品，而是買到快樂。

## 五、替代品的威脅

### (一)、多元飲品（茶、碳酸飲料）對咖啡產業的壓縮

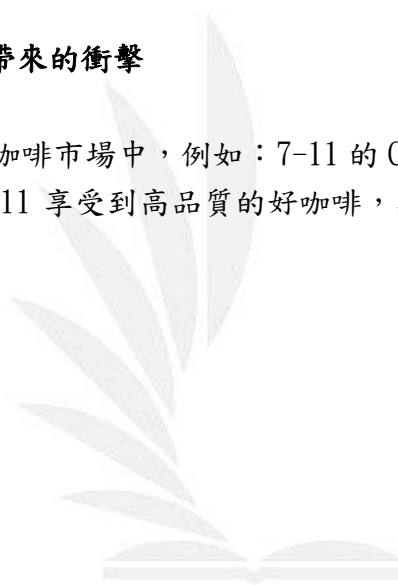
目前市面上飲料除了咖啡還有紅茶、綠茶、烏龍茶、碳酸飲料、提神飲料…等，消費者可以選擇的商品眾多，不一定只能選擇咖啡，造成咖啡的市場遭到壓縮。

### (二)、罐裝、即溶咖啡的威脅

消費者選購咖啡時除了到咖啡店購買，也可以買即溶咖啡自行沖泡，基於便利性考量，有許多消費會傾向購買罐裝、即溶咖啡，節省等待的時間。

### (三)、便利商店低價咖啡帶來的衝擊

便利商店最近也加入咖啡市場中，例如：7-11 的 CITY COFFEE，主打不必專程到咖啡館，也可以在 7-11 享受到高品質的好咖啡，其便宜的價格對於咖啡館而言更是一大打擊。





## 第二節 研究動機與目的

自 1998 年以來，國內市面上的咖啡連鎖店，在國外眾多財團、業者的競相投入下，帶來了商機和競爭，而真鍋珈琲館即為其中之一。近年來全球雖面臨經濟不景氣的影響，但咖啡的消費人口並未有明顯的減少，反而因為一些平價化的咖啡連鎖店陸續開張，而提高了消費次數與金額。

從行政院農委會「農產貿易統計要覽」之資料可知，我國咖啡豆進口量從 1988 年的 2 千噸，至 1996 年已達 6 千噸，且台灣咖啡進口量突破 7 千噸，自 1997 年之後五年來，至 2002 年成長率高達 92%，成長率在國際咖啡組織統計中，名列全球前五名。

自從實施週休二日後，國人可自由支配的時間明顯增加，加上經濟型態的改變、國民所得提高以及西化程度的加速，促使國人用餐習慣改變，因此咖啡已經成為許多人生活中不可或缺的一部分。

而在連鎖咖啡產業競爭日趨白熱化的現在，除了提供更高品質的產品與服務外，如何使作業流程更加順暢，減少無謂的人力和時間浪費，將是提升管理效率的重點之一。而真鍋珈琲館在一開始也沒有引進此點餐系統，在此之前都是使用紙本的菜單完成點餐流程。因此，希望透過真鍋珈琲館引進此點餐系統來了解以下幾點：

3. 此系統的引進對於點餐和管理方面所帶來的優缺點。
4. 此系統的完整操作流程，以及是否有哪裡可以修正或簡化的地方。

期望能夠透過實地訪談店家的方式，了解系統的架構和實際使用方法，並給予適當的建議與想法。

## 第二章 真鍋珈琲館的概況

### 第一節 公司簡介

#### 一、成立緣起

1970 年日本真鍋國雄先生創設 KOHIKAN 珈琲館即成為日本咖啡業的領導品牌。(KOHIKAN 為日語羅馬拼音，漢字為「珈琲館」也就是咖啡館的意思)。「真鍋」雖為創辦人真鍋國雄之姓氏，惟其於日本均係以 KOHIKAN 名稱對外營業，未曾以「MANABE」或「真鍋」珈琲館之名於日本營業。

自 1992 年 2 月國際商聯公司就從引進「真鍋珈琲」，取得在台灣經營的授權，正逢國內咖啡市場興起的導入期。有別於羅多倫、別克喬治、丹堤、怡客、咖啡人等平價化的 50 元咖啡店，真鍋珈琲走的是中高價位的路線，咖啡的價格從 110 元~250 元。雖然是後發品牌，但由於定位正確、特色明顯，真鍋很快地在五、六年間發展成為有 80 家以上咖啡連鎖門市的市場第一品牌。

而到了 1999 年 4 月，日本總社更名為「KOHIKAN 珈琲館株式會社」為使全系統商標一致，日本總社將真鍋珈琲館亦正式更名為「KOHIKAN 珈琲館」也就是客喜康。日本 MANABE 株式會社所經營 KOHIKAN 確曾為日本最大的咖啡店連鎖企業，而堪稱「日本第一品牌」，然係「KOHIKAN」，並非「真鍋」。而中文「真鍋」商標及服務標章原係由我國真鍋有限公司獲准註冊，其後該商標及服務標章幾經移轉。但因為台灣「真鍋珈琲館」連鎖體系經營者真鍋事業股份有限公司取得專用權，但其並未因取得商標及服務標章專用權，而獲日本 MANABE 株式會社的經營授權。因此引發了商標權之爭，所以台灣的真鍋咖啡館因為行業名稱無法申請為商標及為便於國人識別，故以「真鍋珈琲館」為副商標綠色橢圓 LOGO，MANABE 珈琲館為主商標。七年來，真鍋珈琲館所使用的高品質咖啡豆，均為 KOHIKAN 珈琲館所製造。

從 1992 年第一家店成立至今，估計超過 12000 萬人次喝過真鍋咖啡，風格塑造為明亮、健康、朝氣，有品味的品嚐場所，而逐漸成為台灣愛好咖啡人士喜愛，並成為咖啡市場的主流，十八種的專業咖啡種類，更讓真鍋珈琲專業專賣店的定位，由鄉村到城市深刻的烙在咖啡老饕的印象中。

## 二、公司特色

真鍋珈琲是源於日本，因此他們堅持以日式的風格、全服務的方式來服務顧客。在真鍋珈琲館裡都是十分重視服務的品質，所以在真鍋珈琲館用餐，只要顧客有需求，只要按桌旁的服務鈴，便會有專人過來為顧客服務，以達到給顧客最貼心的照顧。

而真鍋珈琲館館內的氣氛，他們希望可以以年輕、活潑、有朝氣的氛圍，來營造本店的氣氛，讓顧客可以在輕鬆愉快的環境下享用咖啡及餐點，也不會失去咖啡館應有的內涵與品味。



圖 2、真鍋珈琲館的特色

## 三、經營理念

真鍋珈琲館的經營理念，就是希望用正確的泡咖啡的方法，泡好喝的咖啡，讓顧客享受美味的咖啡，並推廣咖啡的文化，讓更多的顧客能品嚐好喝的咖啡。

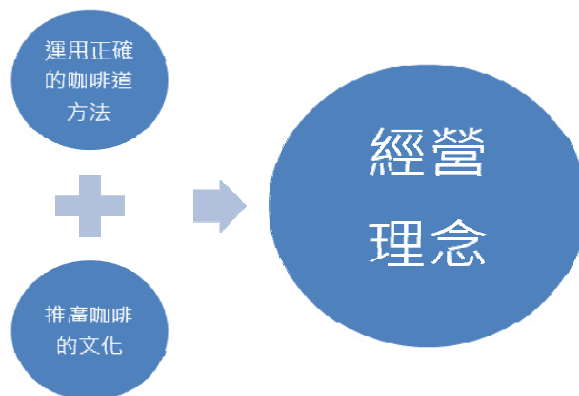


圖 3、真鍋珈琲館的經營理念

## 第二節 系統介紹

### 一、系統簡介

表一、真鍋珈琲館之系統簡介表

負責開發單位	景勝資訊有限公司
作業系統	Windows 98/2000/XP
應用軟體	Delphi
系統維護與更新	真鍋珈琲的系統的更新會隨著每季的新品做更新，所以是每三個月更新一次。

### 二、引進緣由

真鍋珈琲館(文大店)成立約十年，而引進這套點餐系統約在三、四年前，由於它的占地大，座位又多，並不好掌握每個顧客需求，跑單的作業流程又十分耗時，又容易出包，所以文大店就在三、四年前，隨著公司E化，引進由景勝資訊有限公司開發的點餐系統，來加速作業流程，減少成本的支出。

### 三、系統架構

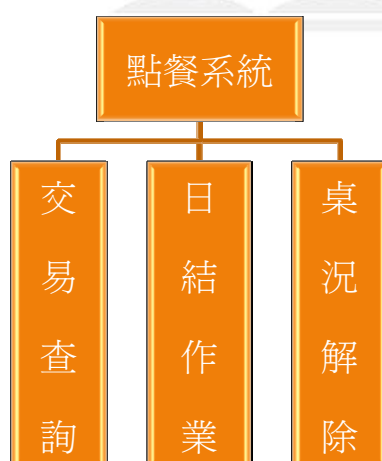


圖 4、真鍋珈琲館之系統架構圖

#### 四、系統流程

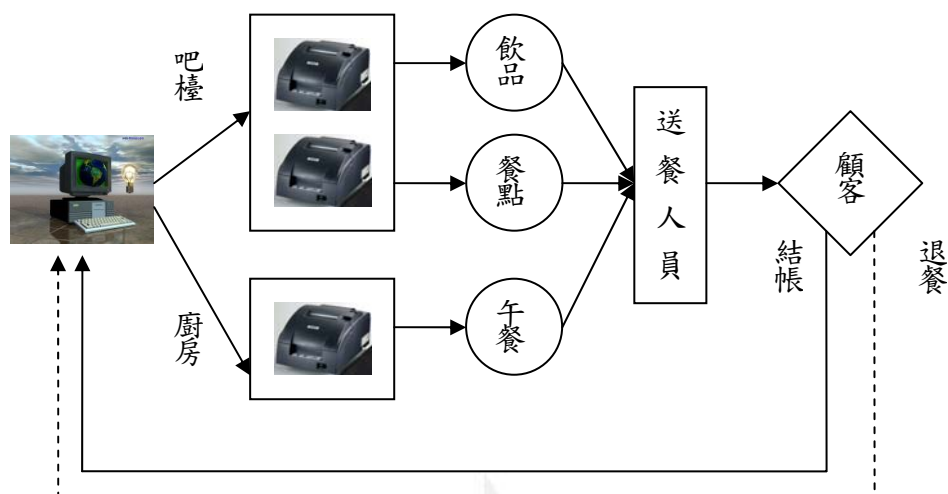


圖 5、真鍋咖啡館之系統流程圖

#### 五、系統功能

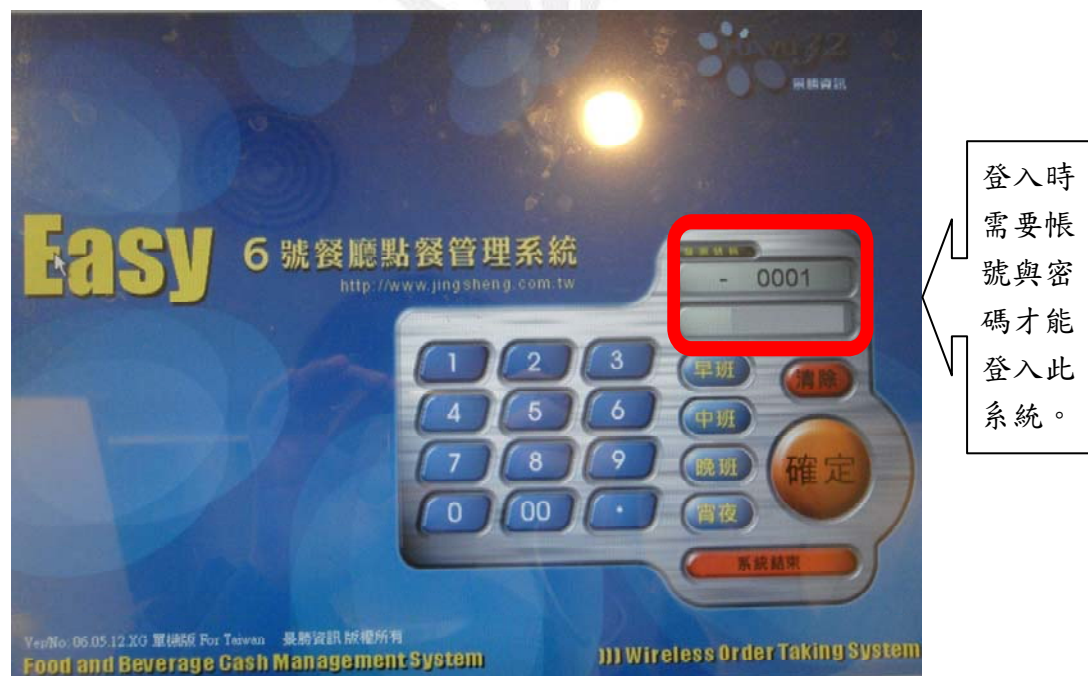


圖 6、真鍋咖啡館之系統登入畫面圖

登入系統時，必須要有帳號與密碼才可以登入，而且在登入系統時，員工要依現在的班制選擇登入。

## (一)、桌面平面圖

### 1. 分區桌面平面圖

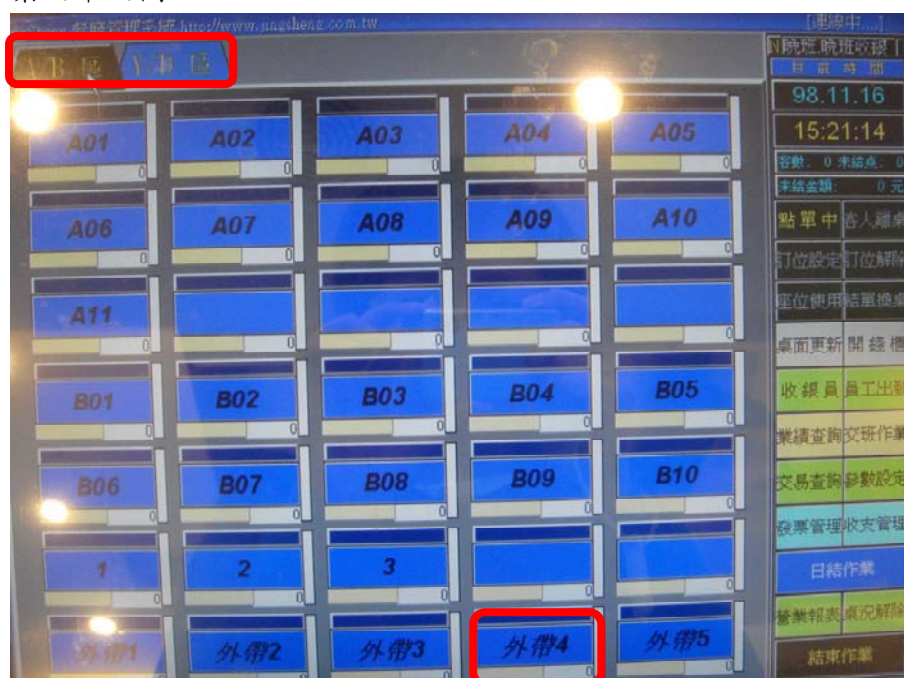


圖 7、真鍋咖啡館的系統之分區桌面平面圖

依顧客的座位點餐，系統可以將顧客座位分為靠近吧檯、包廂、外帶。選定位置後，可點入該座位，就可開始為顧客點餐。

### 2. 換桌、併桌

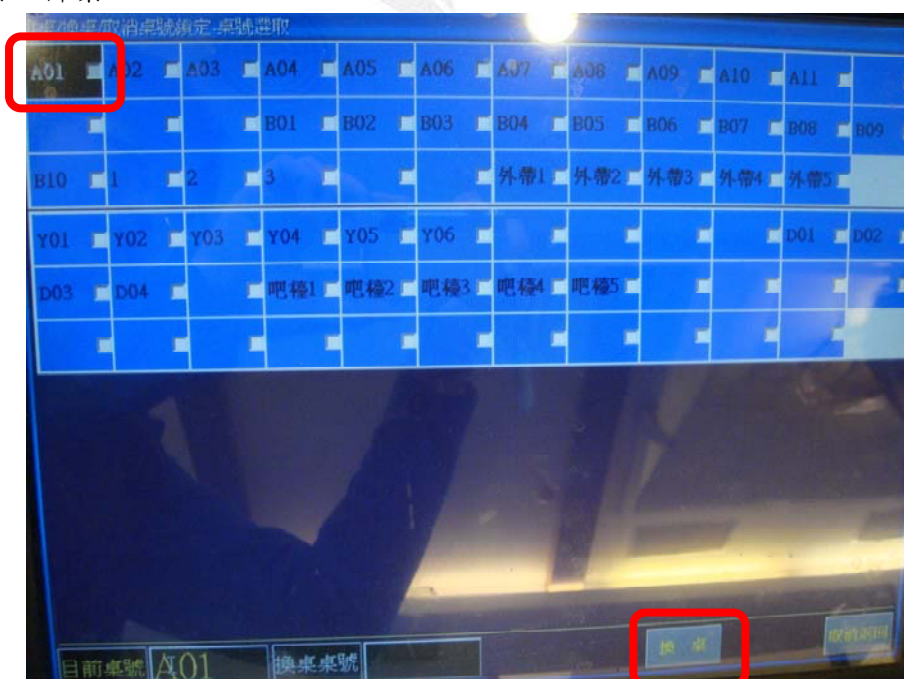


圖 8、真鍋咖啡館的系統之換桌、併桌的操作介面圖

若顧客欲換桌或併桌，系統可以將顧客座為顧客換桌或併桌，最後也能選擇併桌結帳，選定位置後，可點入該座位，就可開始為顧客點餐。

## (二)、點餐



圖 9、真鍋咖啡館的系統之點餐的操作介面圖

將餐點與飲品以大歸類來區分，可分為商業套餐、飯類/麵類、義式熱冰咖啡、單品專業咖啡、熱冰茶、研條咖啡、冰沙、早餐/點心/三明治、焗烤類、外賣商品、單點。

### 1. 飲品



圖 10、真鍋咖啡館的系統之飲品的操作介面圖

若顧客欲想要飲品加其他口味，例如：珍珠、布丁等，可在左下方加料點選，右邊自動會顯現可以加選的料。

## 2. 餐品



圖 11、真鍋珈琲館的系統之主餐的操作介面圖

若顧客對餐品有不同需求，可以在左下方選取口味在右邊自動會顯顧客需要的特殊要求。

## (三)、退餐



圖 12、真鍋珈琲館的系統之退餐的操作介面圖

若顧客需要退餐，可在左下方選取退餐。





圖 13、真鍋珈琲館的系統之確定退餐的操作介面圖

選取完後，會跳出一個視窗，確認是否退餐?若選「是」，則點餐名稱那邊便會自動剔除欲刪除的餐點或飲品。

#### (四)、結帳

##### 1. 正常結帳



圖 14、真鍋珈琲館的系統之正常結帳的操作介面圖

若顧客欲結帳時，選取桌號，便會顯現該顧客所點的餐點與飲品，便可以開始結帳，按右下方選取結帳方式，若是現金付款，則按現金。

## 2. 併桌結帳



圖 15、真鍋珈琲館的系統之併桌結帳的操作介面圖

若顧客要併桌結帳，按取左下方的「併桌結帳」，選取欲併桌的桌號，之後的付款的方法與上面相同。

## (五)、用餐型態



圖 16、真鍋珈琲館的系統之用餐型態的操作介面圖

用餐型態，可以將型態分為內用、外帶、包廂、員工，但最主要是員工在享用員工餐時使用「員工」這個項目，其他型態真鍋並未使用。

### (六)、招待



圖 17、真鍋珈琲館的系統之招待的操作介面圖

選取左下方「招待」，便會跳出下方的視窗。

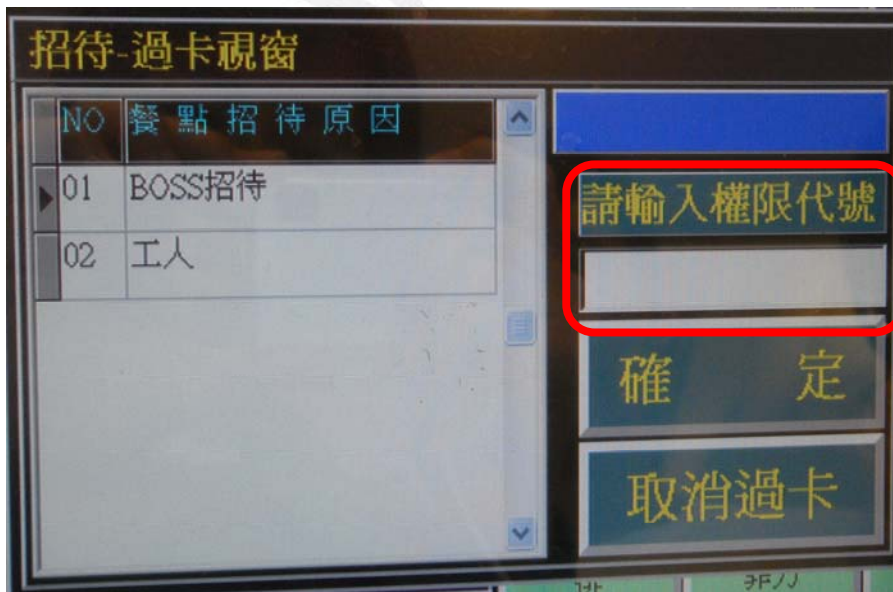


圖 18、真鍋珈琲館的系統之招待權限的操作介面圖

招待的使用，是給老闆或店長招待招呼特定人士。

(七)、日結作業

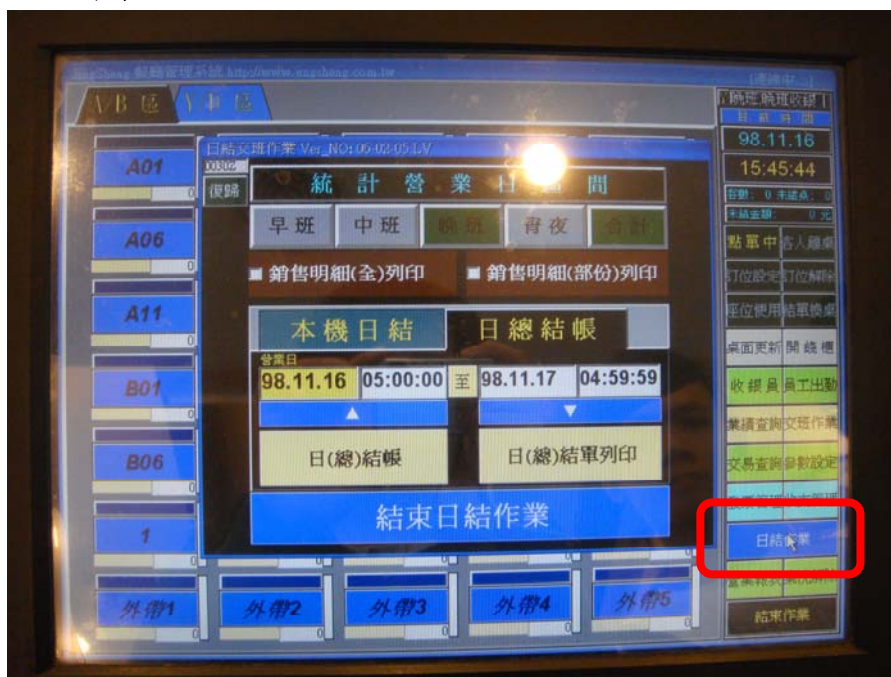


圖 19、真鍋珈琲館的系統之日結作業的操作介面圖

日結作業可以列印出今日的銷售情形。

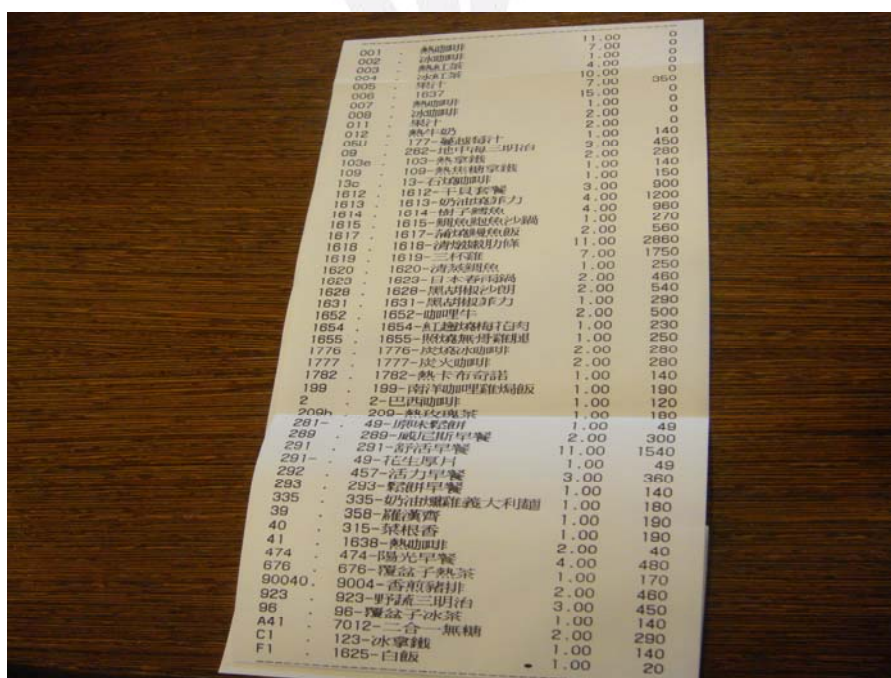


圖 20、真鍋珈琲館的系統之銷售情形

利用日結作業，可以列印出今日的銷售情形，以利未來設計菜單所用。

## (八)、其它

### 1. 出單機



圖 21、真鍋珈琲館的系統之出單機

點餐完畢後，出單機便會列印出點餐的明細表。

### 2. 收銀機



圖 22、真鍋珈琲館的系統之收銀系統

真鍋珈琲館的收銀機，顧客是在這結帳付款，與列印發票。

### 3. 紙本菜單

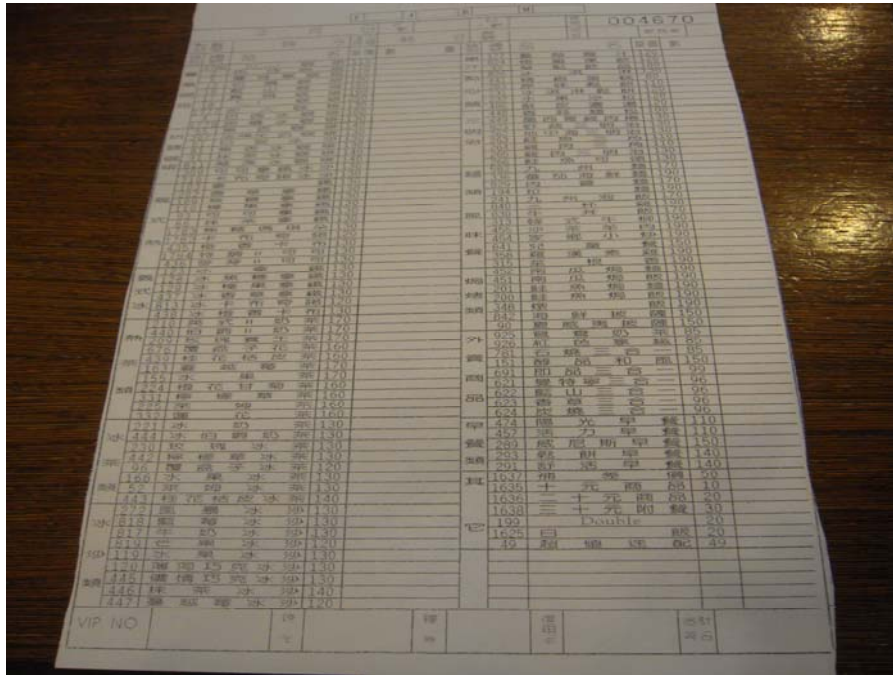


圖 23、真鍋珈琲館的系統之紙本菜單

當點餐系統無法運作時，真鍋珈琲館會利用紙本菜單為顧客點餐，將紙本留存，以便計算今日的銷售情形。

## 六、系統導入之前後比較

### (一)、系統導入前

在系統未導入前，真鍋珈琲文大店都是以人工開單，將顧客的需求寫在紙上，再交由後台的吧檯與廚房料理餐點與飲品，在清單傳遞的過程中極有可能會發生遺失的問題，一但此問題發生，真鍋珈琲在顧客的心中就會留下負面的印象。顧客用完餐後，再將點餐的清單交給前台的結帳櫃檯結帳，流程十分耗費時間與人力。

### (二)、系統導入後

系統導入後，顧客點完餐，系統會自動傳送顧客的餐點給後台的廚房，避免人員作業流程上可能的疏失。點餐的流程加快，也可以提高顧客的滿意度。此系統還可以統計一天裡銷售的餐點，有助於業者瞭解暢銷品，並且淘汰滯銷品。每次菜單更新流程的速度也加快許多，新商品的加入速度快，讓顧客覺得本店創新力十足。

## 七、系統之優缺

表二、真鍋珈琲館之系統優缺比較表

優點	缺點
1. 縮短點餐時間 2. 減少顧客抱怨 3. 早晚班產品銷售量一目瞭然 4. 交班迅速	1. 點餐系統與收銀系統分開 2. 系統功能沒有完全發揮 3. 系統沒有定期的維護與更新

### (一)、優點

#### 1. 縮短點餐時間

從客人入席、點餐、出單、廚房製餐、上菜、結帳，一切的流程透過點餐系統的建立，有效串連外場與廚房點餐之間的訊息，提供及時、精準的上菜服務，有效的縮短點餐時間。

#### 2. 有效的因應顧客需求，減少顧客抱怨

由於真鍋不只販賣咖啡，尚有販賣簡餐類的食物，不論是針對顧客對於飲品的特殊需求(少糖、少冰等)或者是對於食物口味的調整或是加料等不同的需求，服務生都可以直接在點餐系統上，鍵入客人特殊口味需求，點菜資料直接出單到廚房，詳細的點餐說明，不僅節省廚房製餐的時間，也省去外場服務生在廚房與外場之間穿梭往返的時間。

#### 3. 早晚班產品銷售量一目瞭然

透過此點餐系統的「日結作業」的功能，可以清楚的看到在這段時間內銷售的產品以及銷售的數量和金額，也可透過「交易查詢」這項功能完整的看到每筆出單的詳細資料，包括餐點、金額等等，對於查帳是一大幫助。

#### 4. 交班迅速

透過「日結作業」，當工作人員要交班時，使用這個功能，透過系統裡統計出來的金額與收銀機內的金額作核對，即可快速的完成交班的作業，不像以前，需要等到關店的時候，再一一核對傳統的菜單和收銀台內的金額來完成當日的結帳動作。

## (二)、缺點

### 1. 點餐系統與收銀系統分開

由於真鍋的點餐系統和收銀系統是分開的兩個系統，所以無法一氣呵成的將資料統整，造成流程上的不流暢，若能將兩個系統統一，則可以再縮短交班和結帳的時間。

### 2. 系統功能沒有完全發揮

由於在此點餐系統中有許多功能是尚未開發完全，或是很少用到，沒有將系統的功效給完全發揮出來。

### 3. 系統沒有定期的維護與更新

真鍋珈琲館文大店平時並沒有維護與更新該系統的習慣，都非要統系統當機，才與研發該系統的公司聯絡維修。一當機器故障時，容易造成作業上的混亂與不便。



圖 24、真鍋珈琲館之點餐系統與收銀系統



## 第三章 風尚人文咖啡館的概況

### 第一節 公司簡介

#### 一、成立緣起

風尚人文咖啡於 1999 年開創中港文心商圈首座露天庭園咖啡館的傳奇。由創始之初，風尚即堅持做到完美的展現。風尚人文咖啡的進步，都是經由客人意見的回饋中，老闆由點餐、買單、煮咖啡、上菜、整理桌面、清洗杯盤……等，盡可能的抓出最短的操作流程，創造風尚迅速、高服務品質的流程。近年來，隨著國民所得不斷攀升，我國餐飲消費市場不管在質與量，都產生重大改變，量指的是餐飲市場的急遽膨脹，質指的是對於餐飲服務的需求，不再侷限餐飲口味特色方面的要求，而是擴及到環境、空間、氣氛等各方面，全部都列入顧客對於餐廳評鑑的標準。風尚全都包括在內，不論是各項的衛生、品質、口味、都是第一。綜觀餐飲服務業的市場經營面，在消費者需求不斷被刺激、整合、創造；再刺激、再整合、再創造的衝擊下，產生所謂「複合式」的新興餐飲服務經營模式。消費者需求的質與量因此產生重大改變。

風尚一開始就已成為規模最大的複合式餐飲咖啡館為目標，第一家文心店從 88 年 8 月開始試賣，雖逢九二一大地震，但卻震不垮我們滿腔熱血的經營理念與堅持完美的執著。邁入第六個年度，在台灣中彰投及嘉義地區，目前擁有 7 家直營店、12 家加盟店，另已經在著手規劃投資第 20 家風尚。再大的賣場，再頂級的建材，再高雅的裝潢設備，再好吃的料理及服務，若沒能夠將消費者吸引近來店裡，這些舒適的環境、貼心的服務、道地的美食，一切都是枉然。我們堅持，只有客人才是風尚人文咖啡館裡最好的裝潢。

為了減少各店現場操作流程不必要的時間浪費，並要兼顧每一道餐都是原味重現，所有餐點都由中央廚房統一料理、製作包裝、統倉配送，中央廚房並扮演起各店廚房操作人員的現場料理教育訓練以及產品研發工作。令消費者體驗享受到鮮味道地的美食流行趨勢。

## 二、公司特色

「空間寬廣舒適」、「停車沒煩惱」、「24 小時熱餐供應」是風尚吸引客人近悅遠來的三大特色。風尚，就像家一樣的舒適空間：「Be your style, coming style」

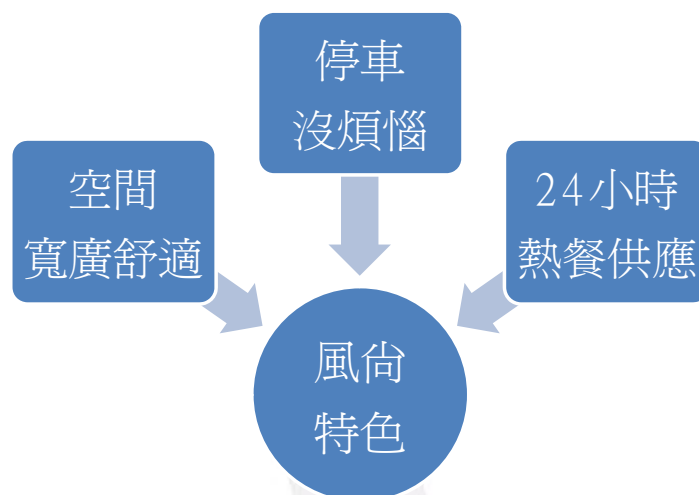


圖 25、風尚人文咖啡館之特色

## 三、經營理念

風尚人文咖啡館致力追求「效率」、「服務」、「品質」、「創新」四大方針為品牌經營理念。



圖 26、風尚人文咖啡館之經營特色

## 第二節 系統介紹

### 一、系統簡介

表三、風尚人文咖啡館之系統簡介表

負責開發單位	帛祐股份有限公司
作業系統	Windows XP
應用軟體	商業機密，廠商不願提供。
系統維護與更新	風尚人文咖啡的系統的更新會隨著每季至半年的新品做餐單與系統更新，並在每個月刪除資料與備份資料。

風尚人文咖啡館，因為來客數與飲品、餐點種類很多，必須時常維修與更新，資料庫也必須適時備份與刪除，要不內存的檔案過大，亦容易造成系統當機與故障，所以他們約在每個月都會定時的給予資料刪除與備份。在前台的部分，點餐的紀錄大都會依時間的遠近來刪除，而後台的銷售情形與報表、物料等資料都會備份儲存，以留下紀錄。通常後台的資料都盡量維持當年度的資料，非當年度的資料必須儲存起來建檔才能知道該店的歷年紀錄。

因為風尚人文咖啡館，是屬於直營與加盟體系，對於更新的餐碼會隨著總公司所更新的 MENU 一起更新，大約每到四到六個月，總公司都會推出新品，系統也會隨著更新餐碼，以達到及時化。

### 二、引進緣由

風尚人文咖啡館因為堅持每家店面必須要占地大，為了可以應付顧客多時的情況，並掌握好銷售情況，並一開始就引入該套系統。所以風尚人文咖啡大雅店在成立於 2003 年時，也跟著總店一樣引入該系統。但因為是直營與加盟體系，每個分店對上的老闆不定相同，所以該系統只有對總店，並未對其他分店有所聯繫，所以當分店缺物料時都是個別聯絡中央廚房，並不會有分店調貨的情形發生。

### 三、系統架構

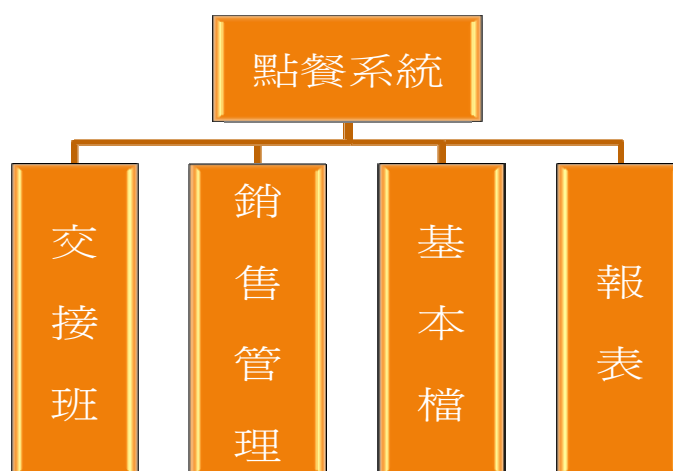


圖 27、風尚人文咖啡館之系統架構圖

### 四、系統流程

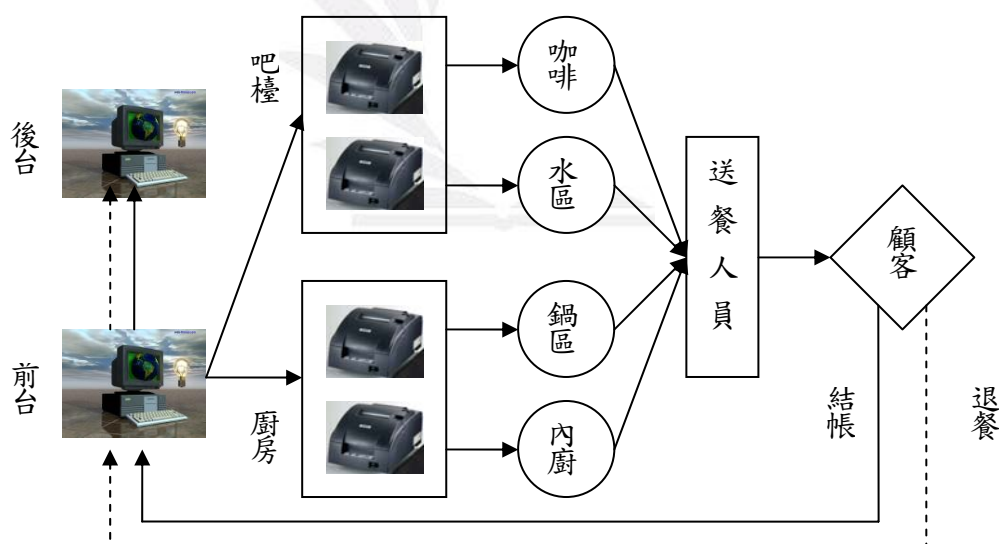


圖 28、風尚人文咖啡館之系統流程圖

## 五、系統功能

### (一)、系統更新

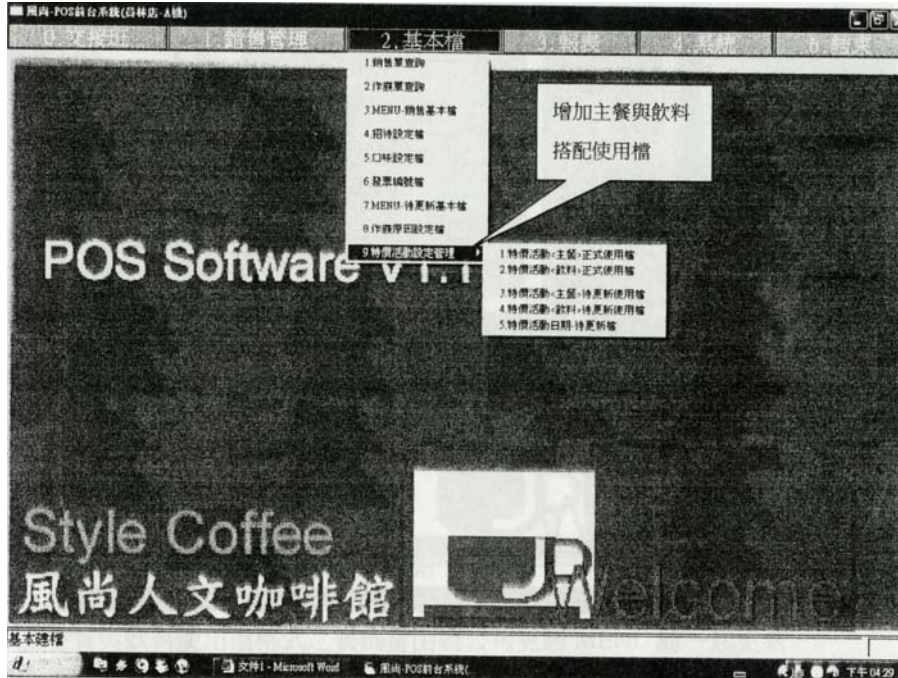


圖 29、風尚人文咖啡館之系統更新圖

系統的菜單的餐碼會隨著總公司每四到六個月的菜單更新。

### (二)、點餐

風尚人文咖啡館裡的點餐，是依著每個餐點的餐碼來做點餐 KEY IN 的動作。所以每份飲品及餐點都有自己的代碼。

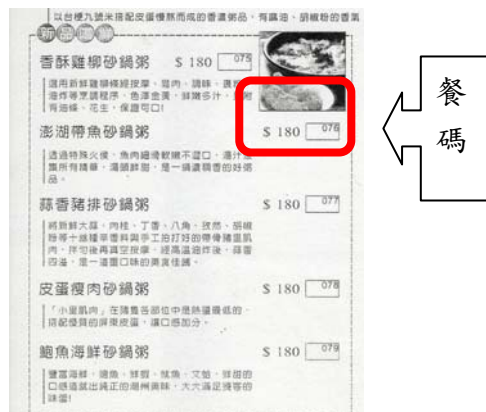


圖 30、風尚人文咖啡館之菜單餐碼

### 1. 餐點

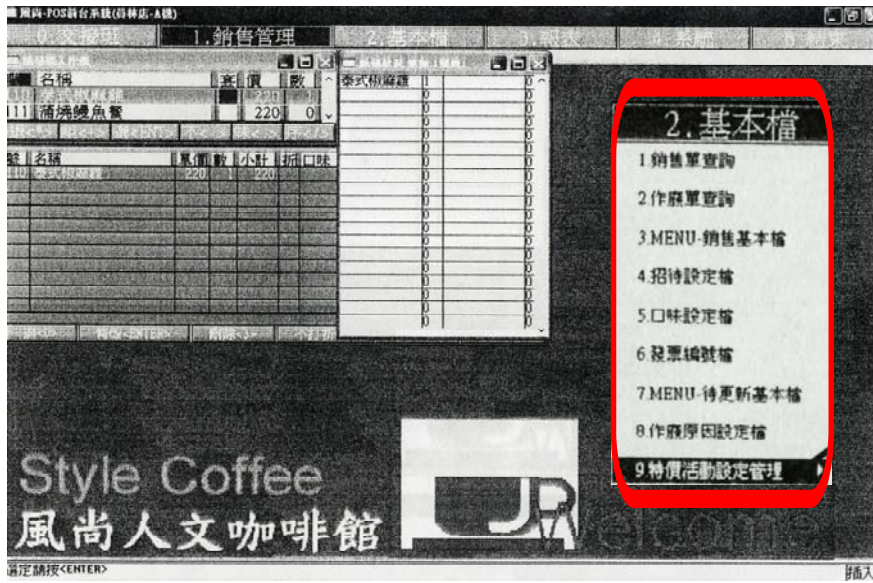


圖 31、風尚人文咖啡館的系統之點餐操作介面圖

首先，KEY IN 餐碼，系統就會顯現餐名與單價，如果需要兩份以上，就將數目改成顧客欲需求的份數。在口味方面，若顧客有特殊需求可以在上方「2. 基本檔」裡設定顧客需要的口味。

### 2. 飲品

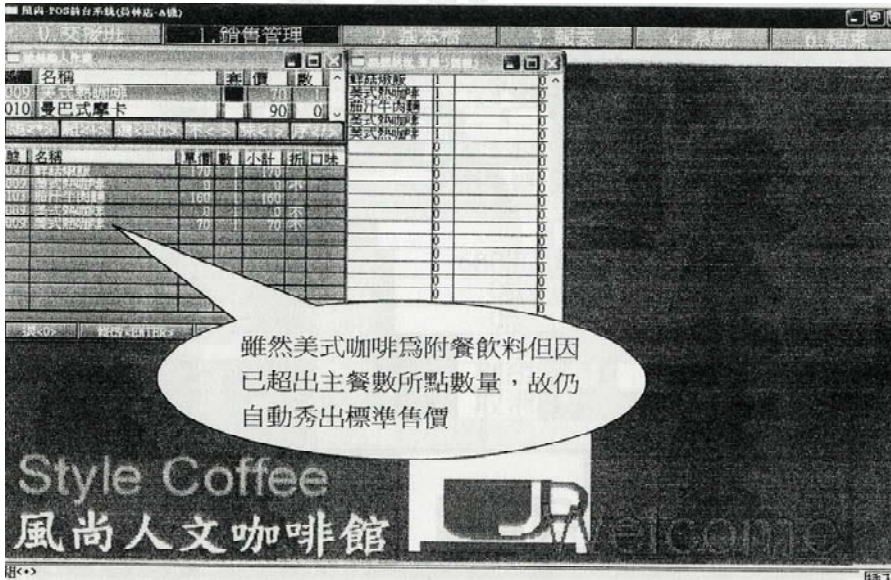


圖 32、風尚人文咖啡館的系統之飲品操作介面圖

在口味方面，若顧客有特殊需求可以在上方「2. 基本檔」裡設定顧客需要的口味。如果是附餐飲料，系統的小計那邊會直接顯現「0」，如果點的飲料超過主餐所附飲料的量，系統便會自動顯現出加點的價錢。

(三)、結帳

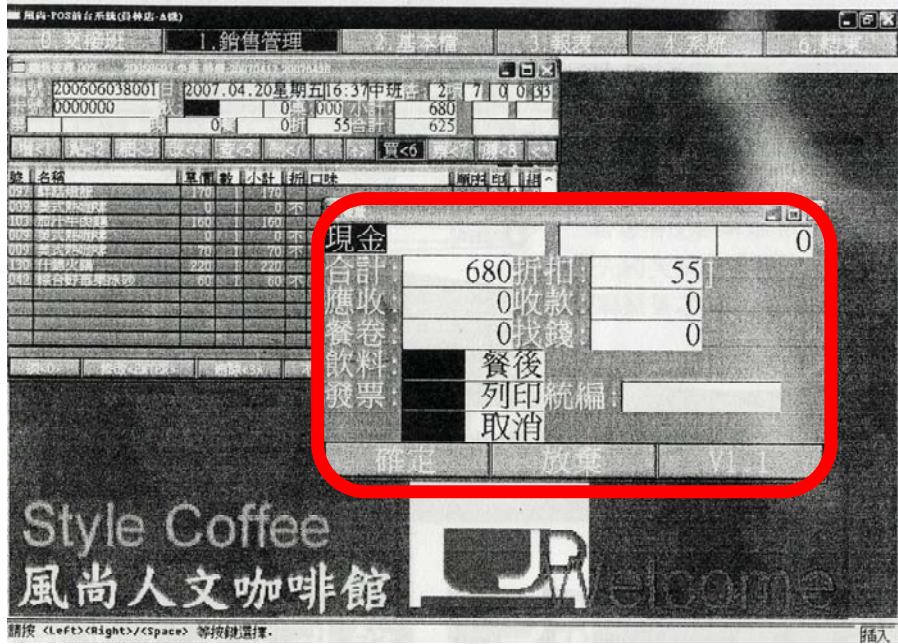


圖 33、風尚人文咖啡館的系統之結帳操作介面圖

將顧客所需的餐點與飲品的資料輸進電腦後，電腦會將所有金額自動算出，如要結帳，按「確定」，就代表結帳完畢。

六、系統之優缺點

表四、風尚人文咖啡館之系統優缺比較表

優點	缺點
1. 加速點餐流程 2. 減少顧客抱怨 3. 餐點記錄留存	1. 退餐流程緩慢 2. 必須時常將資料刪除，備分存檔 3. 系統老舊

(一)、優點

1. 加速點餐流程

導入此點餐系統後，當顧客點完餐時，系統就會將顧客的餐品與飲品資訊傳送至吧檯、內廚，列印成清單，讓吧檯的咖啡區、冰區，廚房的鍋區、內廚分工處裡該餐點，就能減少餐點的遲延現象的發生。

## 2. 減少顧客抱怨

送上餐點的速度快，可以減少顧客的等待時間及抱怨。

## 3. 餐點記錄留存

可以記錄當天的來客數，將顧客點的餐點清單紀錄成銷售紀錄，並登入該系統儲存，可以對後台作業之後的成本計算有所助益。

## (二)、缺點

### 1. 退餐流程緩慢

由於風尚人文咖啡引進早，系統老舊，前台的點餐系統並不能完全解決退餐的問題，必須由前台人員將退餐的憑據交至後台的系統人員才操作並解決，因為後台的系統才能做到銷帳的動作。

### 2. 資料過於龐大，易當機，必須時常將資料刪除、備分存檔

餐品及飲品的種類太多，將每筆資料儲存，會造成資料庫的資料太過龐大，若沒有及時作刪除及備份的動作，系統容易當機故障，影響前台與後台的作業流程。



## 第四章 系統之比較

表五、系統兩者之比較表

	真鍋珈琲館	風尚人文咖啡館
負責開發單位	景勝資訊有限公司	帛祐股份有限公司
作業系統	Windows 98/2000/XP	Windows XP
應用軟體	Delphi	商業機密，廠商不願提供。
系統維護	沒有維護的習慣	每個月
資料更新備份	系統菜單約 3 個月隨公司更新	系統資料每個月會做 系統菜單約 4-6 個月隨公司更新
優點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 縮短點餐時間</li> <li>2. 有效的因應顧客需求，減少顧客抱怨</li> <li>3. 早晚班產品銷售量一目瞭然</li> <li>4. 交班迅速</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 加速點餐流程</li> <li>2. 減少顧客抱怨</li> <li>3. 餐點記錄留存</li> </ol>
缺點	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 點餐系統與收銀系統分開</li> <li>2. 系統功能沒有完全發揮</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 退餐流程緩慢</li> <li>2. 資料過於龐大，易當機，必須時常將資料刪除、備分存檔</li> <li>3. 系統老舊</li> </ol>

## 第五章 建議與結論

### 第一節 建議

#### 一、真鍋珈琲館

- (一)、點餐系統與收銀系統分開
- (二)、系統功能沒有完全發揮
- (三)、沒有定期維護系統的習慣

真鍋珈琲館(文大店)在三、四年前引進該點餐系統，引進該系統時，可以減少一些紙本菜單的浪費，也能快速統計出當日的銷售情形。在作業方面，也能增加效率，降低做錯餐點菜、重複餐點的錯誤率，減少無謂的成本支出；在顧客方面，也會因為它的作業流程較快，錯誤率的減少，而讓顧客的抱怨也隨之降低。由上述，我們知道引進該系統所帶來的好處，但這系統也有一些缺點，諸如：點餐系統與收銀系統的分開、系統的功能大多沒有使用、以及沒有定期的更新與維護的習慣，這些都是該系統的缺點。

為了可以讓該系統更加完善，因此本組為此作出建議：首先，我們希望真鍋珈琲館可以將點餐系統與收銀系統可以結合在一起，讓傳統式的收銀系統可以慢慢淘汰，這樣不但可以增加作業的效率，還能減少無謂的動作浪費；第二，我們希望真鍋珈琲館可以漸進式利用該系統的功能，讓系統功能更趨向完善，並在漸進式的使用後，找尋不需要的功能將給予淘汰，維持介面的整潔度與簡單度，以利操作人員的方便使用，更能增加作業的效率；最後，希望真鍋珈琲館可以為培養出定期維修與維護的習慣，讓系統可以降低當機情形的發生，這才是讓真鍋珈琲館永續經營的長久之道。



圖 34、真鍋珈琲館的系統建議圖

## 二、風尚人文咖啡館

(一)、退餐流程緩慢

(二)、資料過於龐大，易當機，必須時常將資料刪除、備分存檔

(三)、系統老舊

風尚人文咖啡館（大雅店）於西元 2003 年成立該店時，便引入該系統。由於引進時間尚早，該系統相較於現今的點餐系統，是屬於較傳統與老舊的系統。因為系統的老舊，加上菜單種類繁多，以致資料過於龐大，很容易引起當機，增加了一些作業上的不便。也由於它系統的前台與後台是分開兩處作業，在退餐方面，必須經由前台接收顧客的退餐，在由前台將餐點送至後台以做銷帳的動作，十分的不方便。

因此本組為風尚人文咖啡館做出建議：首先，我們希望風尚人文咖啡館可以漸進式的引進新的系統，以利未來風尚人文咖啡館的長久發展；第二，在新系統的使用尚未完全時，舊系統可以增加硬碟所儲存的空間，暫時因應該系統容量不足的問題，減少系統當機的頻率，這樣才能減少一些人力浪費與成本的浪費。

## 第二節 結論

隨著資訊時代的進步，E化已經成為不可避免的趨勢，不管是政府機關、企業，或是小小的商店、飲料店，都隨著E化的時代，也跟著資訊化。但是否該行業需要系統化，這都是要經過詳細的評估，才能確保該系統所帶來的效益，而不是增加無謂的成本浪費。

而真鍋珈琲館與風尚人文咖啡館為了能增加作業上的效率，都有引進點餐系統。經由上述對於該系統的介紹，我們可以發現，真鍋珈琲館一開始並沒有引進這套點餐系統，是用傳統的紙張菜單跑單與傳統的收銀機使用。這當中，作業流程較沒有效率，也容易出錯弄錯菜單，所以店家必須要自己吸收成本。但引進該系統後，我們可以發現該系統的使用都大幅減少了無謂成本的浪費，增加了作業的效率。我們可以分成幾個方面來探討：成本面，都可以降低弄錯餐點的錯誤率與製造過多的浪費；作業面，可以加速作業流程、減少時間的浪費；顧客面，快速的點餐與送餐流程，可以減少顧客的抱怨。

由上述，我們可以發現引進該系統所帶來的助益有多麼地大。但並不是引進系統都是完善的，毫無缺點。從我們在探討該個案公司裡，都可以發現多多少少

的一些缺點，若是能經由上述本組的建議，多少都能改善該公司們的使用情況與增加作業上的效率。因此，我們這組認為，該個案公司們除了要克服上述缺點外，希望也能夠充分利用系統裡的功能，才能讓系統更趨於完善，帶來更多效益。



## 參考文獻

**1. 風尚人文咖啡館**

<http://www.stylecafe.com.tw/index.htm>

**2. 真鍋珈琲館**

<http://www.cafee.tw/index.php>

**3. 知識家-客喜康與真鍋有什麼關係?**

<http://tw.knowledge.yahoo.com/question/question?qid=1007100403108>

**4. 台灣連鎖暨加盟協會-流通大事記**

[http://www.tcfa.org.tw/asp/left\\_main.asp?act=anndetail&sn=942&class=2](http://www.tcfa.org.tw/asp/left_main.asp?act=anndetail&sn=942&class=2)

**5. 公平會決議日本第一品牌真鍋珈琲館廣告不實**

<http://www.epochtimes.com/b5/4/1/9/n445807.htm>

**6. 咖啡連鎖效應，市場缺口仍在**

<http://kynotree.pixnet.net/blog/post/8870485>

**7. 客喜康、丹堤、星巴克**

<http://www.mba.yuntech.edu.tw/Academic%20News/%E4%BA%BA%E8%B3%87%E5%A0%B1%E5%91%8A/%E8%BD%89PDF/005.pdf>

## 附件一、心得與感想

### 一、涂嘉容

這次的管理資訊統的報告，讓我感觸良多，收穫也很大。原本，我們這組是要做錠崙保險經紀人公司的顧客關係管理系統。到最後，因資料收集有限，我們換了主題。匆匆的換主題，最令人瘋狂的事就是找店家，在這一路尋找店家，我都要瘋了!!第一周，整個假日去尋找店家，最大的挫折感，莫過於店家不願答應接受訪問，幾乎都是以商業機密回絕我們；第二周，又再接再厲去尋找店家，為了不想再被拒絕，這次我攜帶了一份從學校載下的優質報告和我的學生證，給店家知道要做哪些，我想這樣才能降低店家的疑慮，較能接受我們請求。果然這樣，店家也比較願意來幫助我們，所以我們很幸運的找到兩家願意接受我們的訪問。

這次訪問，最感謝的莫過於「真鍋珈琲館一文大店」，店長幾乎毫不考慮的接受我們訪問，也願意接受我們叨擾，讓我們真的很感謝他們。第一次去時，不但大方讓我訪問，更是讓我們實地去操作，幾乎整台點餐系統任我們玩。在操作的過程，更是把離我們生活很貼近卻不意碰觸的點餐系統，活脫脫的展現在我們眼前。原來，點餐系統長這樣啊?原來，點餐是這樣點。所以，從這次報告，除了解管理資訊系統外所帶來的益處外，更是讓我們將所學的知識，運用在生活之中，就像杜威說的：「Learning by doing」—我想這就是我們這次作報告最大的收穫。

而第二家願意接受我們訪問的是「風尚人文咖啡館一大雅店」，是一家系統較老舊的店。店長也很熱心，在訪問的過程中，也是一樣接受我們的提問。可惜的事，因為礙於後台資料不方便公開，我們只能看前台的作業，但店長也會跟我們講他們後台處理的流程。雖然只有前台的作業，但是能和真鍋珈琲館做比較，了解雙方的系統所帶來的助益，也算是收穫良多。

最後，從這次的報告，除了可以從中和店家做交涉，瞭解一些基本交涉的禮儀與態度外，我想從中得到管理資訊系統的知識，與實地的操作過程，更是讓我們真的收穫良多。也很感謝能經由這次的報告與機會，實地讓我們去訪問，從中獲得到的，真的是書本裡也學不到，真的很謝謝有這次去報告的訪問經驗；謝謝店家們的支持；也很謝謝組員們的協助。

## 二、陳韋誌

在管理資訊系統這堂課中，很特別的可以去認識到很多的店家他們目前所使用的系統，相較於以前，現在的e化程度相當的普遍，而且隨著時代潮流、生活及商業上之需要，資訊系統的應用就變的非常重要。

我們這次拜訪了人文風尚咖啡館及真鍋珈琲館，其中印象最深刻的是真鍋珈琲館，記得那天去的時候很接近聖誕節，一踏進門裡就看到旁邊擺了一棵很漂亮的聖誕樹，一走進去就感受到了內部華麗及溫馨的氣氛，他們所使用的燈光都是以黃色為主，剛好是我最喜歡的那種，店員都戴著聖誕帽，以女生居多，服務很熱誠，店長是男的，人超級好，他知道我們要做訪問就先招待我們每個人一杯咖啡，並且很有耐心的解答我們所問的問題，最後甚至把整台電腦給我們去自由操作，只要不去按到結帳的那個鈕就行了。最後我們這組想說坐下來每個人各點一個餐來答謝店長的熱誠招待，一方面也比較不會不好意思，店長人很好的就說：「不用啦！我知道學生就是沒什麼錢。」但最後我們還是點了兩個餐，大家一起吃，還滿好吃的，只不過價錢對學生來說的確是有點貴，光是單點的餐每一客都至少150元以上，不過它的用餐環境及氣氛我個人認為都非常的好，我很喜歡。

很感謝人文風尚及真鍋珈琲的店長很樂意的讓我們做訪問及拍照等等，事實上不是每個店家都願意讓我們學生去做這樣的訪問及拍照，他們也都曾表示有他們的顧慮及不方便的地方。在我們做真鍋珈琲館的訪問時，店長還開玩笑的說：「是不是你們老師想要創業而派你們做訪問來竊取商業機密的啊！」

這次的店家拜訪學習到很多，從同學的報告裡和我們去拜訪過的店家，發現許多店家所使用的點餐系統及介面都是差不多的，這也是我第一次去做有關於MIS的店家拜訪，很感謝老師和被我們訪問過的店家及我們這組的組員。

## 三、張瑞珊

科技日新月異，生活上的大小事也因為科技發達變得更為便利，例如當我們到便利商店買東西的時候，商店內會運用銷售點管理系統進行存貨的管理及每日營收等功能，幫助管理店內的商品存貨是否充足、銷售最佳的商品、獲利最高的商品…等，最終目的是運用系統幫助店家有效管理商店的營業。

雖然對於管理資訊系統有個大概的認知，但是卻未曾深入去研究其系統的流程及對於店家的影響。這次因為管理資訊系統的報告選取了真鍋珈琲館和風尚人

文咖啡館，對於它們的系統加以討論。在做報告的期間主要分為討論和訪問，小組之間的討論有助於組員間的交流，雖然在討論的過程中可能會有些摩擦，但也未嘗是件壞事。訪問店家方面，組員涂嘉容則是辛苦的到處奔波尋找可訪問的店家，大家也都很配合的去真鍋咖啡館進行訪問。雖然在做報告的期間覺得很辛苦，但是藉此學到的知識也是不少，對於銷售點管理系統有近一步的了解，也知道一些管理資訊系統的相關內容及導入的影響。

每一次的報告都是一次學習的機會，報告是將我們學習到的知識加以運用，不僅複習學過的知識外，更可以學習新的知識。這次的管理資訊系統報告讓我對於平常不會注意到的資訊系統有近一步的認知、了解，雖然說同樣也可以藉由閱讀相關書籍來了解，但是藉由報告學習反而更能讓我有深刻的印象，所以這次的報告對我來說真是獲益良多。

#### 四、林姵妤

我們這組所採訪的是真鍋咖啡館(文大店)的點餐系統。因為以前在果汁店打工過，所以看過類似的點餐系統，但在看到真鍋咖啡館的點餐系統後，當下覺得好驚訝，連鎖店面與一般的小店面的點餐系統差別很多。

真鍋咖啡館的餐點種類很多，包含飲品、甜點…等等，因此它的點餐系統需要分門別類，而且每個分類裡餐點的方塊顏色都不太一樣，每種顏色都代表不同的意思，例如，飲品類別中，以紅色方塊代表冰的飲料；以白色方塊代表熱的飲料。而左下方有一個「加料」的按鈕，點選後會出現布丁、蒟蒻…等等，點選後在左方的表單中會清楚的記錄下來，並且將金額加總結帳。

一開始在找尋採訪店家時，四處碰壁，通常都是以「商業機密」為由，要我們問總店或是打消念頭，然而這家的店長人很好，態度很親切，很熱心的幫助我們做報告、很有耐心的回答我們所有的問題，在詢問點餐系統時，店長也讓我們很自由的點選按鈕，讓我們拍到需要的照片。除此之外，在第二次採訪時，天氣很冷，好心的店長甚至請我們喝熱咖啡，真的很窩心。

#### 五、楊登翔

在資訊化普及的現在，幾乎所有事情都離不開電腦，以往許多採用人工的事物都將會逐漸 e 化，這已然是趨勢。而透過這次的報告，不僅讓我清楚了解資訊系統的導入對於餐飲業所帶來的好處，最重要的是增加了我實地訪談的經驗。



雖然當初在尋找訪談店家的時候吃了不少苦頭，不論是因為被店家拒絕或者是內容不夠詳盡導致臨時更換題目等，但卻也因此讓我們同組的大家更有革命情感（熬夜趕報告培養出來的），也算是因禍得福吧！這種實地訪談的方式，和以往我們作的報告類型不太相同，因為是實際存在的公司而且接觸的到的，而不是像個案練習時，總是一些虛擬出來的企業或是無法直接接觸的大企業。這當中與店家之間的應對、交涉，無非對我們的表達能力是一種訓練，讓我們除了課堂上所學的關於資訊系統的知識外，同時結合所謂的軟能力的訓練，我想這未來在職場上的幫助是非常大的，這同時也是我從這次的報告中學到的地方。

而在與真鍋實地訪問時，多虧店長和店員們熱情且不厭其煩的替我們解說，才能夠讓我們如期將報告完成，甚至在第二次訪問時，店長還請我們全部的人喝一杯咖啡，讓我們在寒冷的冬天裡感受到無比的溫暖，雖然因為太過開心，忘記將店長招待的系統畫面給拍攝下來。不過真的很高興也很感謝真鍋能夠給我們這個機會來實地的作訪問。

在實際上台報告的時候，雖然我們都會因為擔心被問到不會回答的問題而緊張，但卻也透過這樣的方式，讓我們知道還有哪些部份是我們所遺漏或是不足的，再從中加以改善與補足，進一步的去了解到我們有哪些盲點或思考不周詳的部分，我想這些都是我從這次的報告中所得到的寶貴經驗。

## 附件二、工作分配表

表六、工作分配表

班級	姓名	學號	工作內容	貢獻度
企管三甲	涂嘉容	D9678116	製作 Word 與 PowerPoint、尋找與接洽店家(真鍋、風尚、保誠)、資料統整、摘要、真鍋珈琲館的介紹、真鍋與風尚咖啡館的系統功能介紹與比較、結論與建議、口頭報告、影印跟裝訂	100%
企管三甲	林姍妤	D9635815	研究動機與目的、尋找對比店家(錠律)、真鍋的系統優缺點、口頭報告	85%
企管三甲	張瑞珊	D9678193	拍攝、產業背景、甘特圖、口頭報告	85%
企管三甲	陳韋誌	D9677087	風尚人文咖啡館的成立緣起、甘特圖、口頭報告	80%
企管三甲	楊登翔	D9635787	研究動機與目的、產業背景、真鍋的系統優缺點、口頭報告	85%

### 附件三、甘特圖

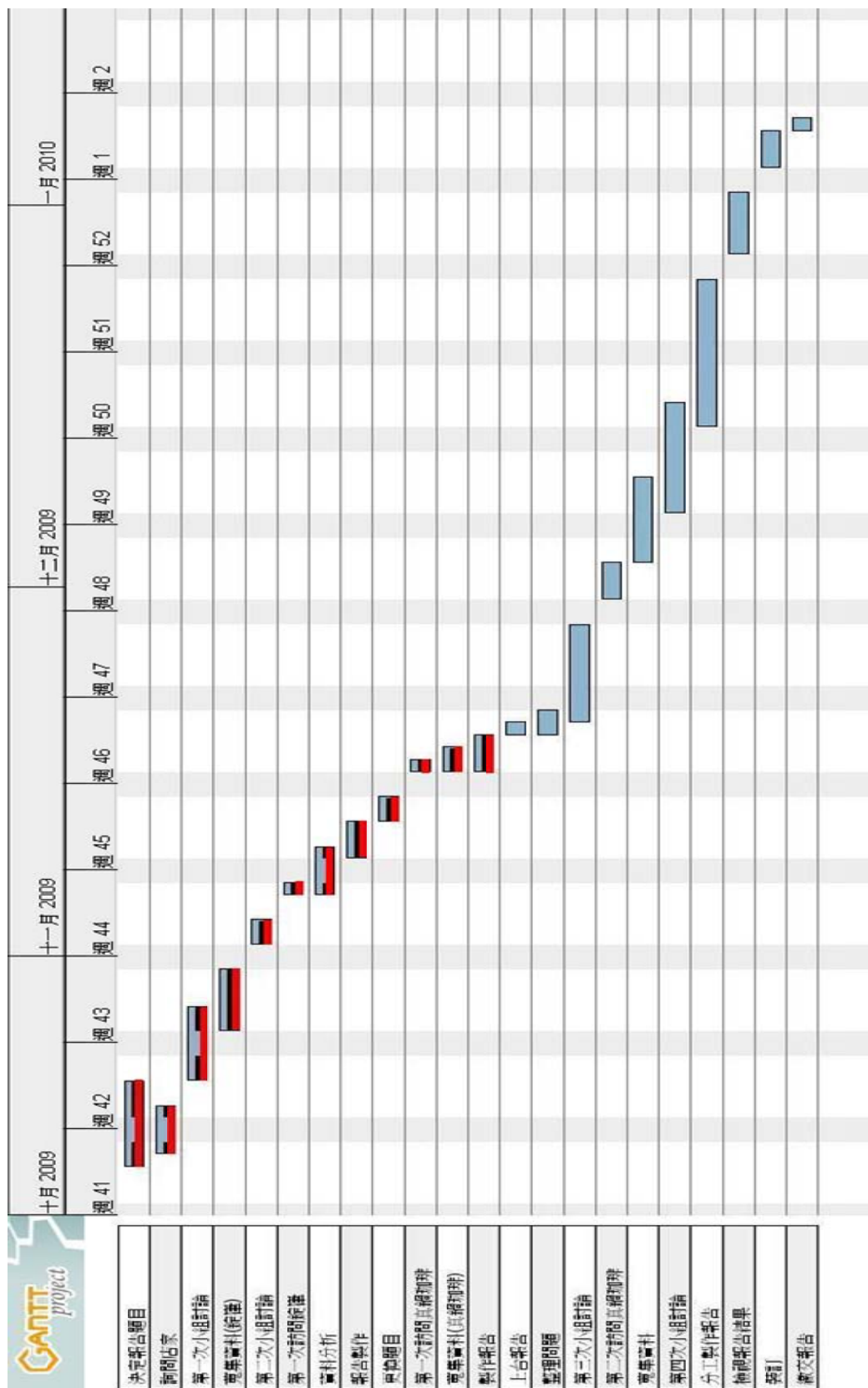


圖 35、甘特圖