

餐飲業連鎖店物流與 金流管理平台

裕宸資訊股份有限公司

報告人：李建宏

報告日期：2009/12/4

輔導成功案例

- ✓ 成功案例：
- ✓ 85度c 奇美咖啡 金車伯朗咖啡 鼎王麻辣鍋 金鑽咖啡
- ✓ 咖哩事典 東東集團 帕薩提娜 王牌咖啡 舊振南喜餅
- ✓ 小肥羊連鎖事業 三皇三家 健康煮涮涮鍋 亞尼克工房
- ✓ 梨子咖啡館 學學文創 南僑化工 饗食天堂 老家麵包
- ✓ 春喜燒肉 轉角餐廳 佛光山餐飲 大八飯店 寒軒飯店
- ✓ 海寶國際宴會廳 轉角餐廳 紅太陽泡沫連鎖 伍角船板 天香回味
- ✓ 中國大陸客戶：
- ✓ 真鍋咖啡 MR. DOUNTS 台塑王品牛排 大陸三皇三家 85度C
- ✓ 學校單位：
- ✓ 國立高雄餐旅大學 景文大學餐旅系 實踐大學餐飲系 美和技術
- ✓ 學院 國立高雄第一科大 永達技術學院

系統化對餐飲業的提升

- v 1.現場流程的改變，增加服務效率。
- v 2.降低食材耗損。
- v 3.降低人事成本。
- v 4.減少現場教育訓練。
- v 5.加強員工服務細節
- v 6.增加管理時效

餐飲業系統導入現狀

1. 餐飲業缺乏專業資訊人才。
2. 餐飲業為一彈性大不易標準化的行業。
3. 餐飲業多屬中小企業，管理人員較沒有企業管理的概念。
4. 餐飲業因成本控制不易(人員異動頻繁、後台廚師對資訊化的排斥)相對其他產業更難管理。
5. 餐飲業E化程度不高，客戶客制化需求會過度要求。

目前台灣餐飲業科技化觀點

v 現況：

連鎖化為最重要的經營模式
專業小型賣場逐漸受到重視

v 科技應用：

朝實虛整合與多通路發展
電子商務結合物流業為趨勢
發展智慧型無線點餐系統

消費市場市場需求觀察

✓ 自助服務需求興起

EX: 日本: Vending Machine、韓國: 3G Phone、德國: Future Store、
美國: Wal-Mart Self Checkout、台灣: 7-Eleven ibon

✓ 無店面通路已成為日常生活的一部分

EX: 無店面通路(電視、網路購物、販賣機、手機)營業額已佔零售業
的23%

✓ 生活型態需求

服務業賣的不是商品，是賣服務

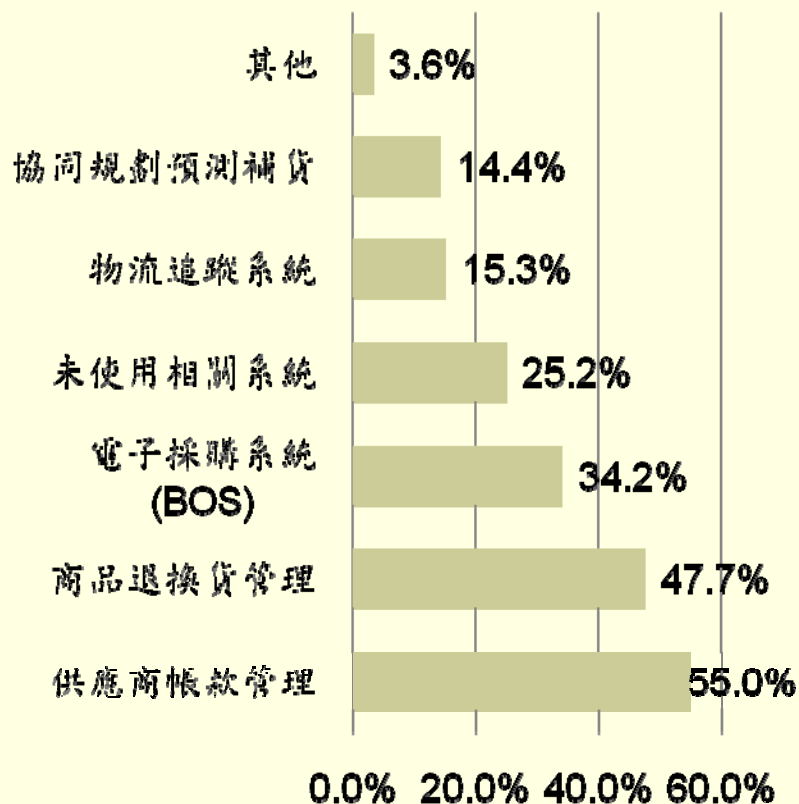
✓ 付款+紅利: 增加忠誠顧客

卡片搶佔荷包! 台灣掀起紅利兌換熱潮: 信用卡、悠遊卡、Happy
GO、iCash...

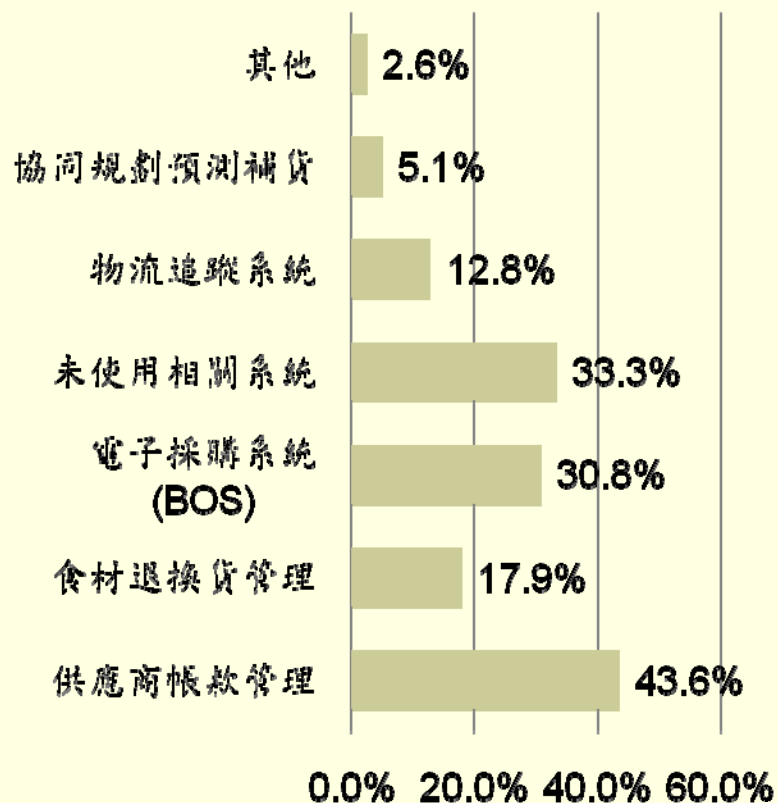
台灣流通業資訊化應用基礎(一)

與供應商相關

零售業



餐飲業



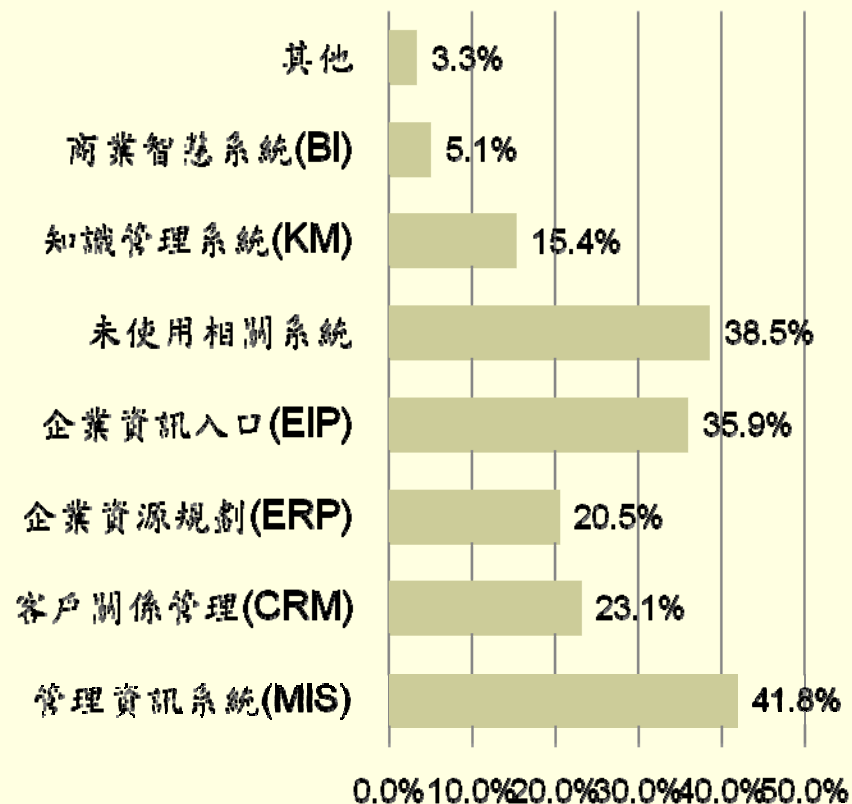
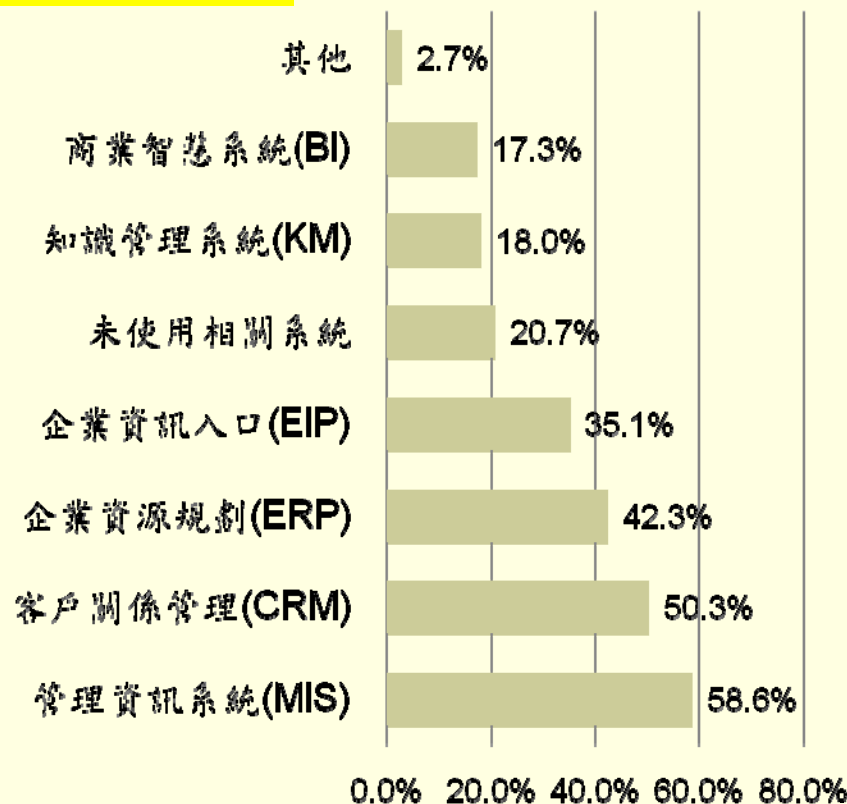
資訊來源:資策會

台灣流通業資訊化應用基礎(二)

與連鎖加盟
管理相關

零售業

餐飲業



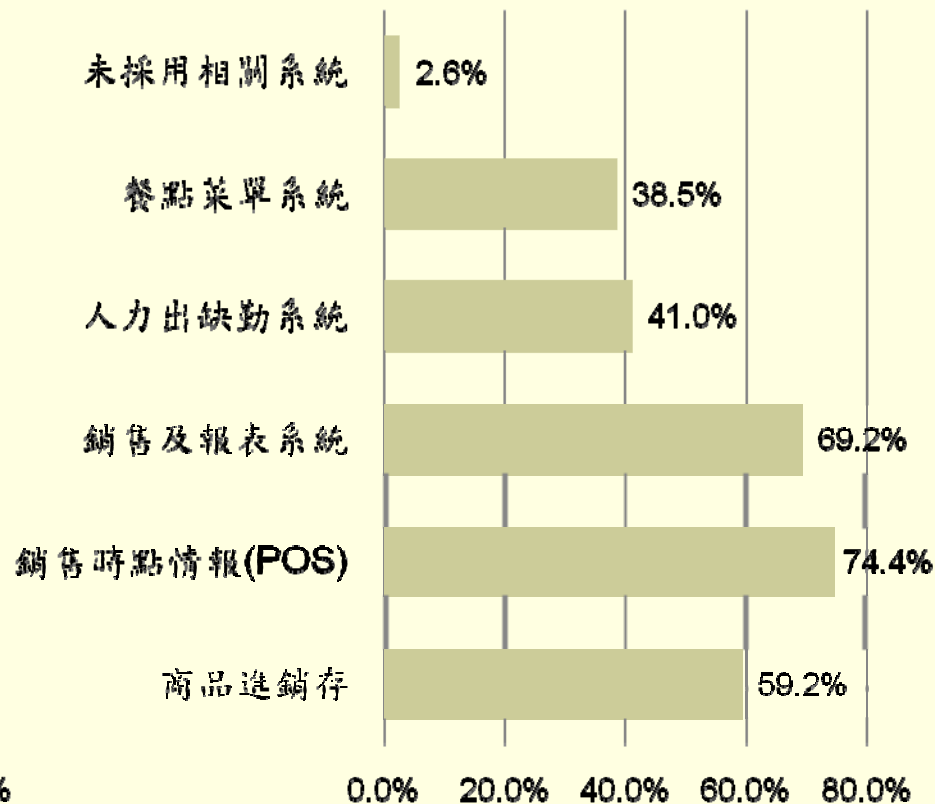
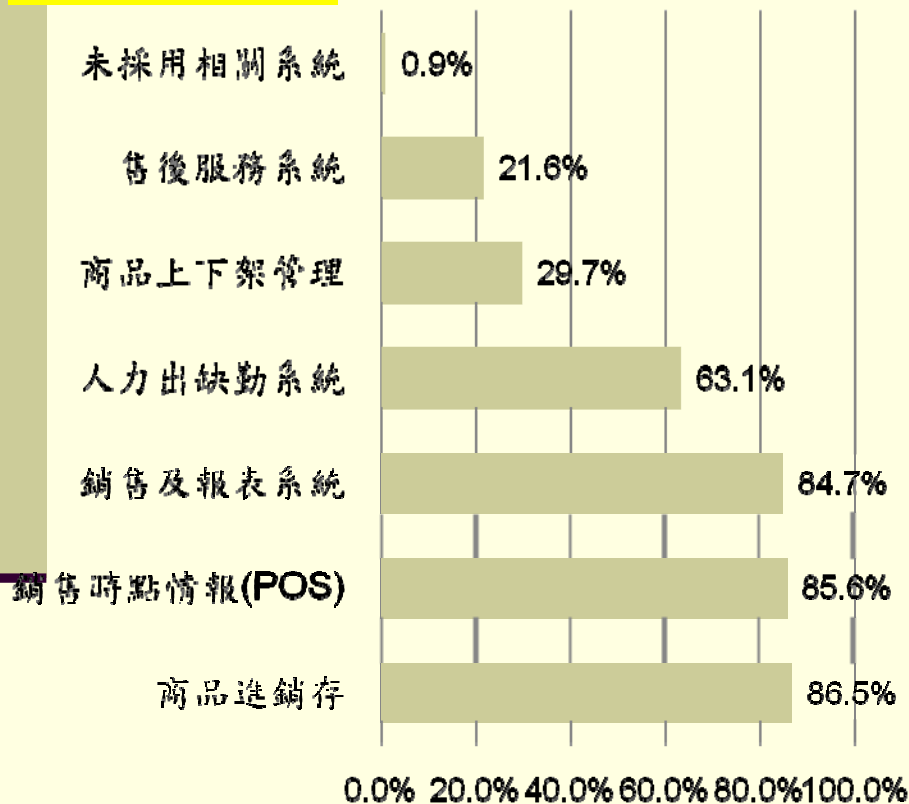
資訊來源:資策會

台灣流通業資訊化應用基礎(三)

與店舖管理及
商品銷售相關

零售業

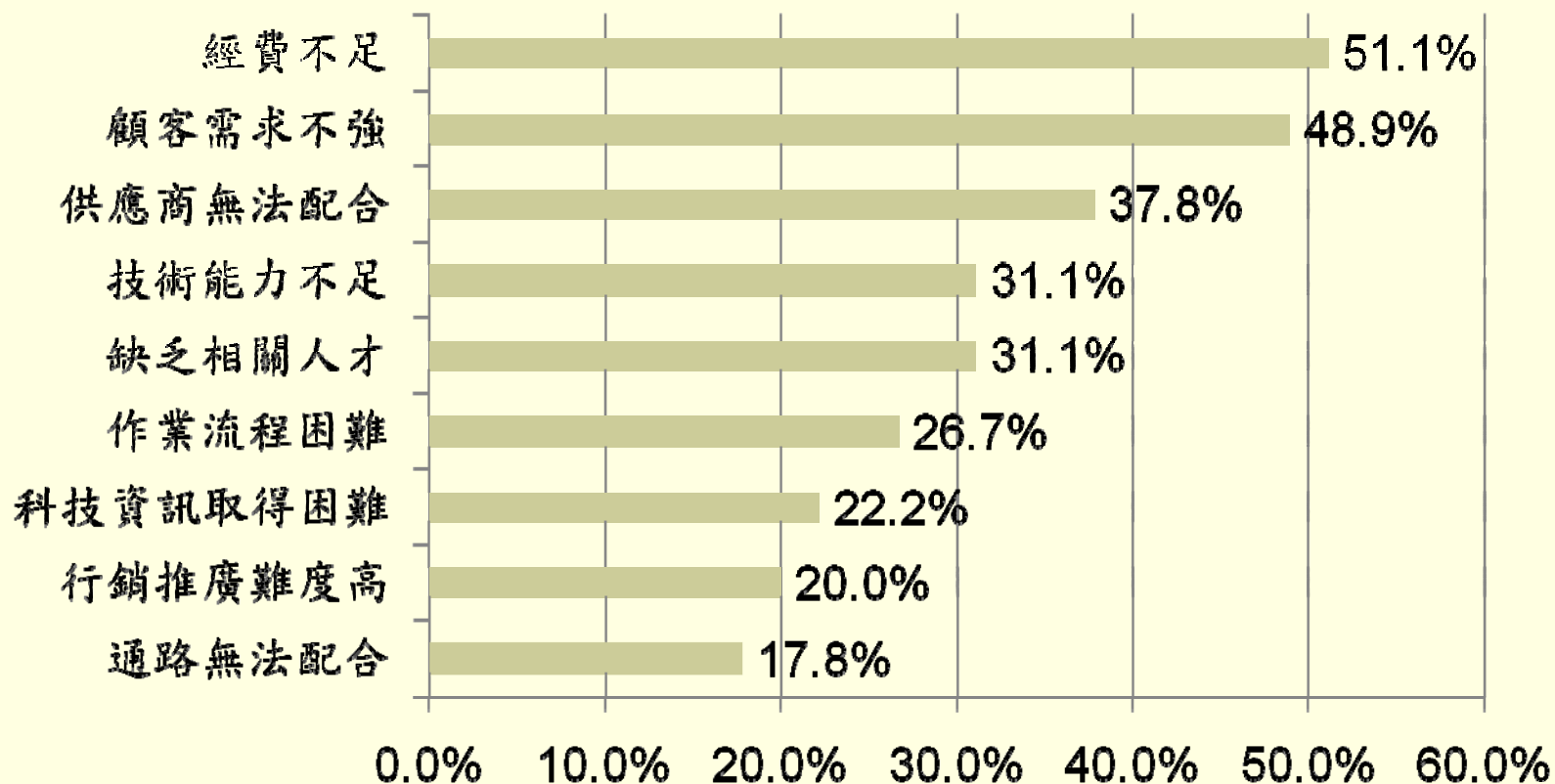
餐飲業



資訊來源:資策會

餐飲業者發展科技面臨之課題

餐飲業



消費者對未來使用餐飲業科技意願

	科技應用項目	使用意願	排名
自助服務	網路、手機訂位	4.24	1
	食材產銷履歷	4.17	2
	創新多元付款	4.11	3
	商品電子看板	3.94	4
	自助點餐	3.78	5
	自助結帳	3.74	6
	即時點餐推薦	3.54	7
	無人烹調販賣機	3.32	8

來源資料:資策會

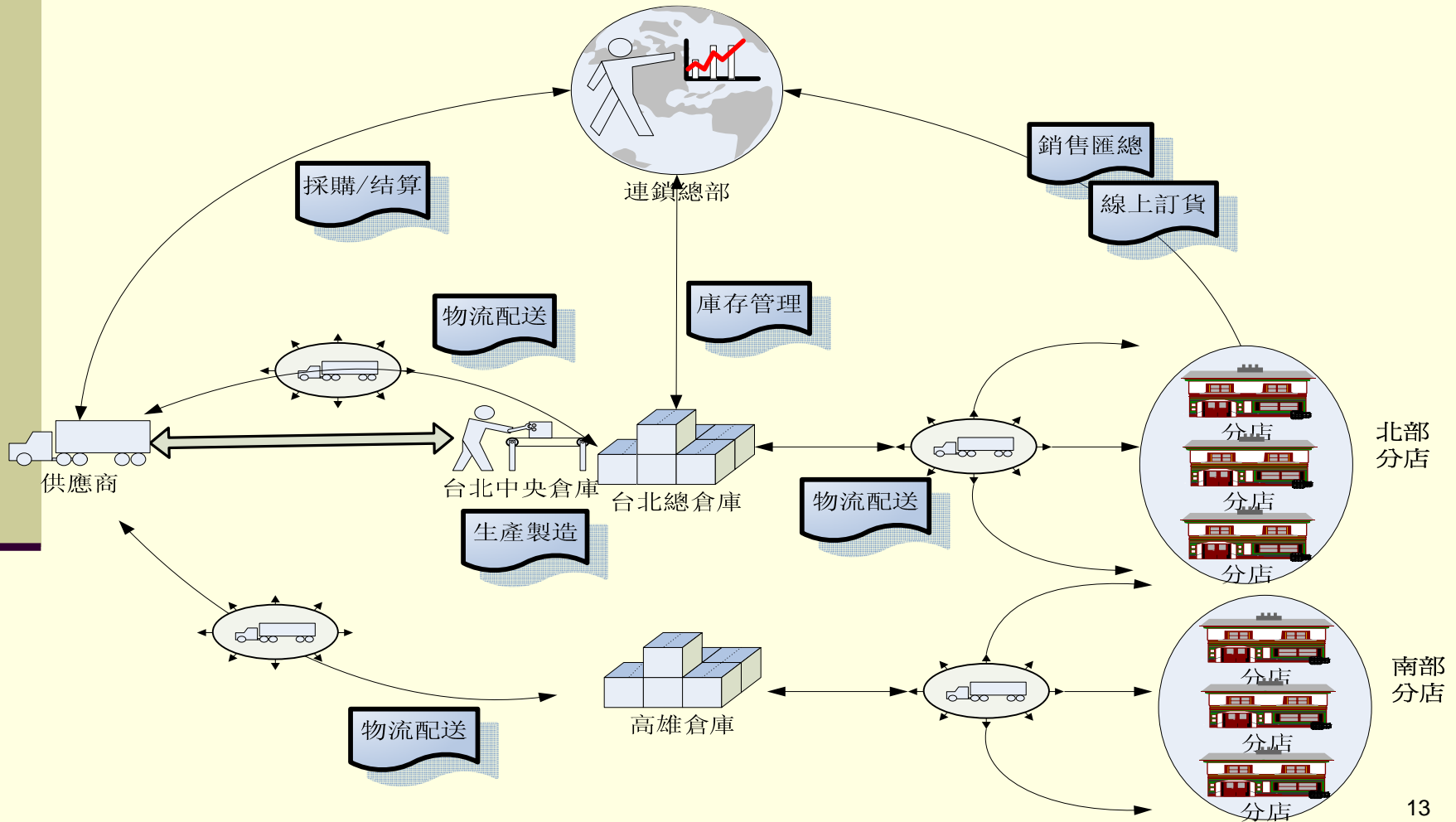
PS:滿意程度由1~5，分數越高者為優

資訊來源:資策會

餐飲業各型態對系統的焦點

- v 連鎖茶飲店：微型規模，店頭需求訂單系統
- v 複合式茶飲店：中央工廠及營業分析
- v 中餐廳：訂位系統及廚房送單
- v 宴會廳：訂席系統及進銷存系統
- v 西餐廳：訂位系統及食材管理系統
- v 吃到飽餐廳：人數管理分析及食材耗損分析
- v 團膳公司：進銷存系統及營養素分析

總部進銷存管理系統流程圖



系統畫面瀏覽 營業報表

商品獲利統計表

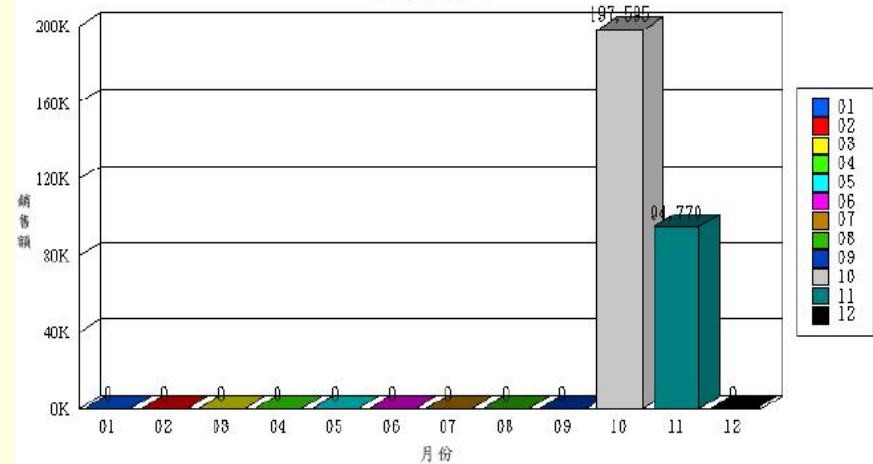
銷售日期：2005/11/1-2005/12/22
 銷售時段：00:00-23:59
 銷售部門：中央廚房(CK001) ~ 崑江店(CR09)

製表日期：2005/12/22
 製表日期：第 1 頁 / 共 1 頁

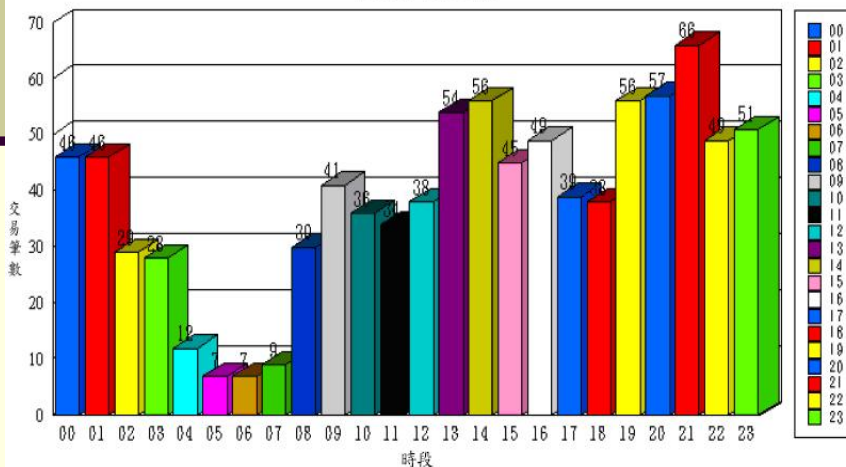
餐點編號	餐點名稱	單位	單價	數量	小計	成本	獲利	獲利率
冰咖啡, 冰沙								
A1001	黑咖啡	杯	NT\$ 45	2,106	NT\$ 94,770	T\$ 20,028.90	T\$ 74,741.10	77.04%
A1002	冰拿鐵	杯	NT\$ 45	30,217	NT\$ 1,359,765	\$ 466,749.91	T\$ 893,015.09	64.80%
A1003	冰卡布奇諾	杯	NT\$ 50	8,779	NT\$ 438,950	\$ 117,455.12	T\$ 321,494.88	72.17%
A1004	冰摩卡	杯	NT\$ 50	6,534	NT\$ 326,700	T\$ 90,908.85	T\$ 235,791.15	71.25%
A1005	焦糖冰拿鐵	杯	NT\$ 55	6,829	NT\$ 375,595	\$ 148,116.91	T\$ 227,478.09	59.51%
A1006	摩卡冰沙	杯	NT\$ 50	1,120	NT\$ 56,000	T\$ 15,661.63	T\$ 40,338.37	71.00%
A1007	卡布冰沙	杯	NT\$ 55	540	NT\$ 29,700	NT\$ 7,393.57	T\$ 22,306.43	74.60%
A1008	巧酥拿鐵冰沙	杯	NT\$ 55	1,891	NT\$ 104,005	T\$ 34,042.92	T\$ 69,962.08	65.94%
A1009	焦糖拿鐵冰沙	杯	NT\$ 65	813	NT\$ 52,845	T\$ 19,864.03	T\$ 32,980.97	60.60%
A1010	巧克力冰沙	杯	NT\$ 65	56	NT\$ 3,640	NT\$ 1,403.15	NT\$ 2,236.85	59.26%
A1011	冰經典咖啡	杯	NT\$ 55	56	NT\$ 3,080	NT\$ 522.24	NT\$ 2,557.76	83.04%

冰咖啡, 冰沙小計： NT\$2,845,050 \$ 922,147.24 / 1,922,902.76 67.59%
 總計： NT\$2,845,050 \$ 922,147.24 / 1,922,902.76 67.59%

月份銷售統計表



時段交易筆數統計表



依分部單一商品銷售統計圖表

產品名稱：黑咖啡 (A1001)
 日期：2005/11/01-2005/12/22

製表日期：2005/12/22
 頁次：第 1 頁 / 共 2 頁
 交易類別：所有交易

分部	銷售額	銷售量	平均銷售額	點餐次數
一心店	17,685.00	393.00	NT\$45	331.00
六合店	19,710.00	438.00	NT\$45	376.00
青年店	17,280.00	384.00	NT\$45	329.00
建國店	9,225.00	205.00	NT\$45	203.00
崑江店	6,705.00	149.00	NT\$45	145.00
裕誠店	24,165.00	537.00	NT\$45	435.00
總計：	NT\$94,770	2,106	NT\$270	1,819

利潤分析表

統計分店每項產品之成本與獲利率，可清楚看出各產品銷售數量，若獲利率為負，表示商品售價實際是低於成本的，以便即時反應壓低商品成本或調整售價。

商品獲利統計表

銷售日期：2006/2/1~2006/2/1

銷售時段：00:00~23:59

銷售部門：卡拉貓一店(1102) ~ 崑江店(CR09)

製表日期：2006/7/13

製表日期：第 1 頁 / 共 14 頁

餐點編號	餐點名稱	單位	單價	數量	小計	成本	獲利	獲利率
冰咖啡. 冰沙								
A1001	冰黑咖啡	杯	NT\$ 45	148	NT\$ 6,660	NT\$ 1,323.36	NT\$ 5,336.64	77.54%
A1002	冰拿鐵	杯	NT\$ 45	2,496	NT\$ 112,320	T\$ 43,049.51	NT\$ 69,270.49	61.01%
A1003	冰卡布奇諾	杯	NT\$ 50	823	NT\$ 41,150	NT\$ 9,055.96	NT\$ 32,094.04	77.06%
A1004	冰摩卡	杯	NT\$ 50	556	NT\$ 27,800	NT\$ 6,316.99	NT\$ 21,483.01	75.93%
A1005	冰焦糖拿鐵	杯	NT\$ 55	678	NT\$ 37,290	T\$ 14,293.66	NT\$ 22,996.34	61.26%
A1006	摩卡冰砂	杯	NT\$ 50	79	NT\$ 3,950	NT\$ 903.12	NT\$ 3,046.88	74.83%
A1007	卡布冰砂	杯	NT\$ 55	39	NT\$ 2,145	NT\$ 434.46	NT\$ 1,710.54	79.75%
A1008	巧酥拿鐵冰砂	杯	NT\$ 55	162	NT\$ 8,910	NT\$ 2,544.70	NT\$ 6,365.30	71.44%
A1009	焦糖拿鐵冰砂	杯	NT\$ 65	84	NT\$ 5,460	NT\$ 1,838.03	NT\$ 3,621.97	64.33%
A1010	巧克力冰砂	杯	NT\$ 65	4	NT\$ 260	NT\$ 113.01	NT\$ 146.99	56.54%
A1011	冰經典咖啡	杯	NT\$ 55	7	NT\$ 385	NT\$ 55.44	NT\$ 329.56	85.60%
冰咖啡. 冰沙小計：					NT\$246,330	T\$ 79,928.24	T\$ 166,401.76	67.55%
冰茶飲品								
A2001	仙渣烏梅	杯	NT\$ 35	123	NT\$ 4,305	NT\$ 1,937.00	NT\$ 2,368.00	54.05%
A2002	冰英式奶茶	杯	NT\$ 40	499	NT\$ 19,960	NT\$ 4,600.33	NT\$ 15,359.67	75.81%
A2003	鮮桔茶	杯	NT\$ 40	133	NT\$ 5,320	NT\$ 1,368.64	NT\$ 3,951.36	72.91%
A2004	冰柚子茶	杯	NT\$ 45	76	NT\$ 3,420	NT\$ 1,441.57	NT\$ 1,978.43	56.26%

產品成本分析表

分析每項產品之所需食材，精準計算出實際每項商品之成本，以定義合理售價，因透過此表單可清楚每項商品之成本，有助於規劃節日促銷活動或特價組合訂價時之依據

產品所需產品材料BOM明細表

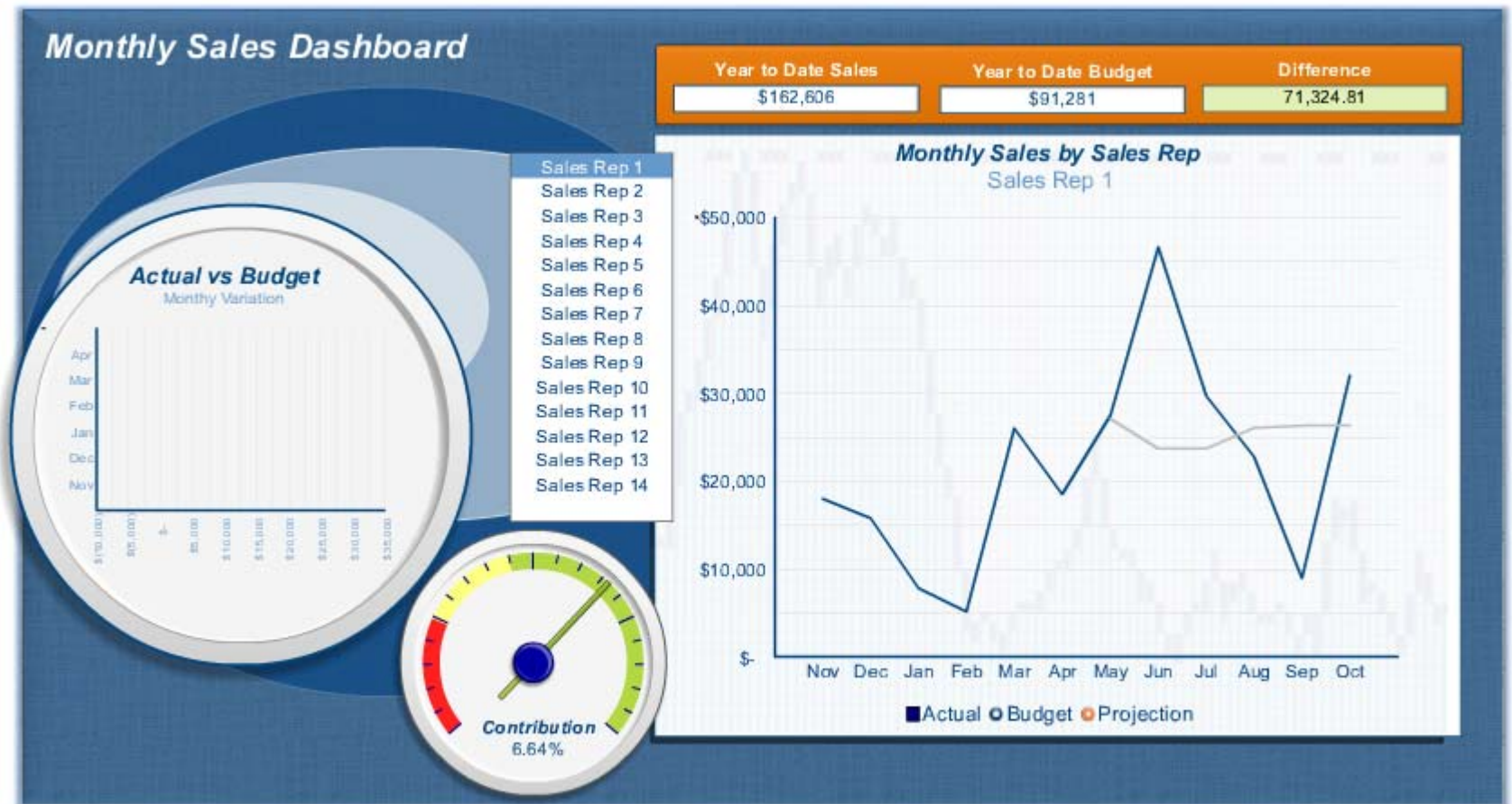
產品範圍：A1009(焦糖拿鐵冰沙) ~ A1010(巧克力冰沙)

列印日期：2006/7/16

頁次：第 1 頁 / 共 1 頁

材料編號	材料名稱	使用量	單位	單價	小計
焦糖拿鐵冰沙(A1009)					
A1-01	冰杯	1.000	個	3.0000	3.0000
A1-02	冰杯蓋	1.000	個	0.3780	0.3780
A2-01	咖啡豆	26.000	公克	0.0661	1.7186
A2-07	鑽石植物鮮奶油	6.500	公克	0.0772	0.5018
A2-08	鐵罐裝金鑽石鮮奶油	3.500	公克	0.0926	0.3241
B1-02	拿鐵粉	20.000	公克	0.1680	3.3600
B1-09	焦糖醬	65.000	公克	0.1728	11.2320
B1-12	奶精粉	24.000	公克	0.0500	1.2000
C3-031	冰砂吸管	1.000	支	0.1654	0.1654
合計：					21.88
巧克力冰沙(A1010)					
A1-01	冰杯(1000)	1.000	個	3.0000	3.0000
A1-02	冰杯蓋(1000)	1.000	個	0.3780	0.3780
A2-02	牛奶	110.000	cc	0.0395	4.3450
A2-11	大果糖	8.000	cc	0.0250	0.2000
B1-062	CD可可粉	40.000	公克	0.5040	20.1600
C3-031	冰砂吸管	1.000	支	0.1654	0.1654
合計：					28.25
總計：					50.13

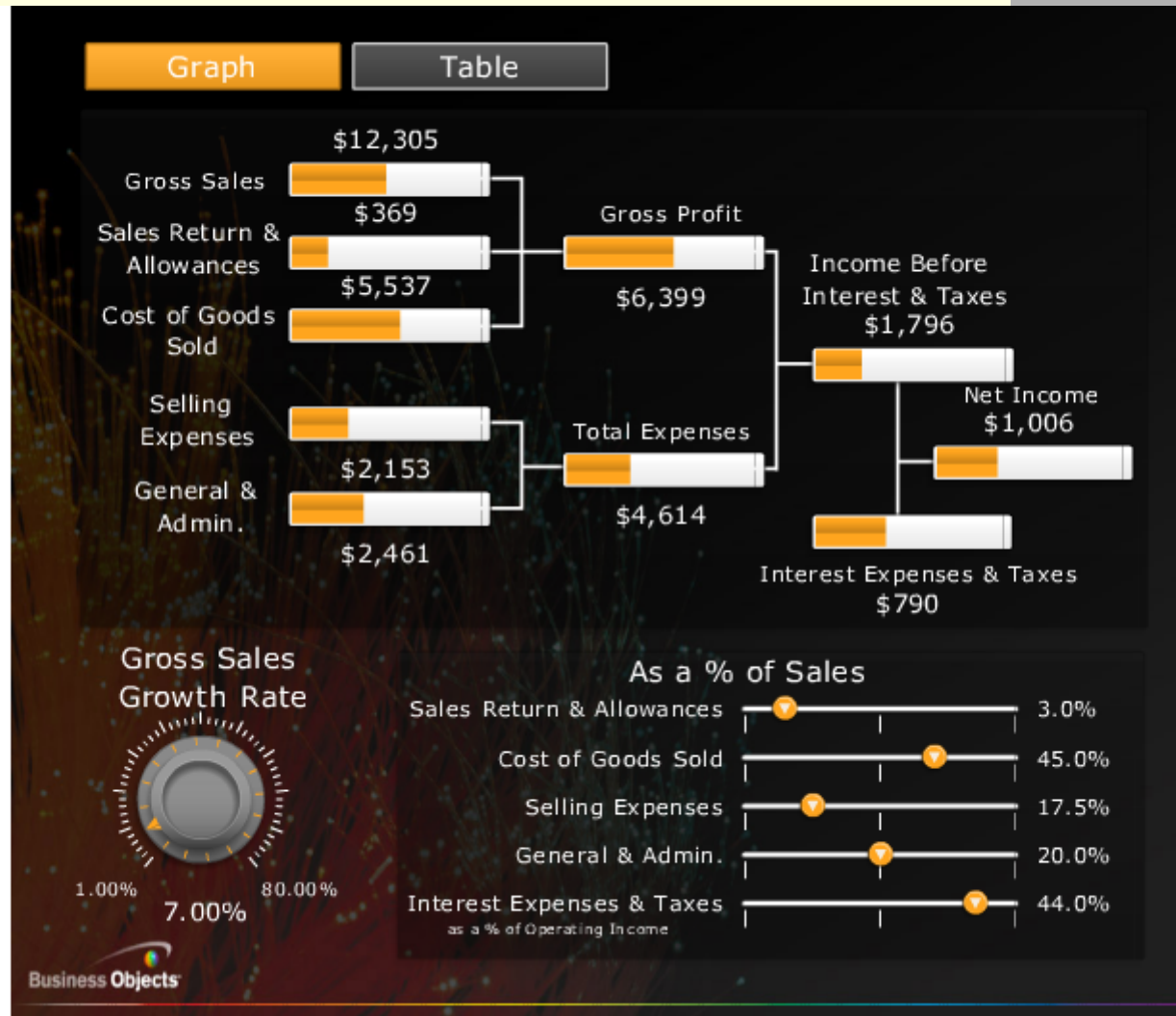
BI(商業智慧MODEL)一



BI(商業智慧MODEL)二



BI(商業智慧MODEL)三



整體餐飲業系統推動方向的省思

v

v

產管理提補政升讓惡
之管來ERP補有提所再業
差要程的現行有管理之不產
較主過期的，藉管理之，為
性進行化中長期，唯好人員，成
完整進訊作高，也做業調，才
完界資過態已經過早，該從人
化業透業態已經過早，該從人
資跟產如何在此業態已經過早，該從人
業界如在此業態已經過早，該從人
服務學術補助計畫的導入稍嫌過早，該從人
灣在學術補助計畫的導入稍嫌過早，該從人
是落實培訓，擬定計畫的導入稍嫌過早，該從人
目前能之培訓，擬定計畫的導入稍嫌過早，該從人
目府管理力；並零售業ERP的導入稍嫌過早，該從人
業政管爭業及統資獲利產陷
餐飲業化競爭業及統資獲利產陷
期待業化競爭業及統資獲利產陷
業者企產業製造業投入讓整人員
業，升助助府獲利，也讓飲服性
業者企產業製造業投入讓整人員

兩岸餐飲系統的展望

- v 1. 因台灣新世代為主力消費群，多為夫妻雙薪小家庭，多為外食人口。
- v 2. 大陸因經濟成長加速，消費力增加。
- v 3. 餐廳經營型態日趨小型化跟連鎖化。
- v 4. 競爭下對於資訊整合系統的依賴。
- v 5. 兩岸將系統已經當成開店必須設備。

大陸餐飲系統的未來

- v 門市規模廣大，資料處理更需高端技術。
- v 幅員廣大，維修服務將會是系統廠商須整合各地資源的地方。
- v 網路硬體建置尚未成熟，成為資訊化的隱藏風險。
- v 生產規模接近製造工廠，標準化指日可待。
- v 消費能力大幅提升，但服務精神為將來提升國際競爭力之指標。

謝謝觀賞！