پیشنهاد طراحی و توسعه پلتفرم یکپارچه

مهمان شما، آسوده‌تر.
تیم شما، هماهنگ‌تر.

از اولین سفارش تا بهانه‌ای برای بازگشت



منوی اختصاصی، سفارش و پرداخت، هماهنگی آشپزخانه و سرویس، و باشگاه مشتریان؛ در یک مسیر پیوسته با هویت مجموعه‌ی شما.

AVAN APPS
آوان اپس | طراحی و توسعه اختصاصی

۰۱ / چرا این سیستم؟

کیفیت سرویس، در شلوغ‌ترین ساعت معلوم می‌شود.

یک میز منتظر ثبت سفارش است؛ چند نفر می‌خواهند جدا پرداخت کنند؛ نوشیدنی آماده شده، اما ویتر هنوز خبر ندارد. این فاصله‌های کوچک، تجربه‌ی مهمان و تمرکز تیم را تحت تأثیر قرار می‌دهند.

سفارش بدون رفت‌وبرگشت اضافه

مهمان منو را می‌بیند، انتخاب‌ها و افزودنی‌ها را مشخص می‌کند و همان‌جا سفارش می‌دهد و پرداخت می‌کند.

هماهنگی میان بخش‌ها

آشپزخانه، بار و ویتر، وضعیت مرتبط با کار خود را می‌بینند؛ از دریافت سفارش تا آماده‌شدن و تحویل.

حساب روشن برای هر جمع

سفارش مستقل یا تقسیم مساوی مبلغ یک سفارش مشترک، با وضعیت مشخص پرداخت هر نفر.

ادامه‌ی رابطه بعد از خروج

خرید در حساب مشتری ثبت می‌شود؛ پاداش و پیشنهاد مرتبط می‌تواند دلیلی برای مراجعه‌ی بعدی بسازد.

یک مسیر مشترک، از میز تا مدیریت

مشتری، کارکنان و مدیر به اطلاعات مرتبط و هماهنگ دسترسی دارند. هدف، کاهش کارهای دستی و ابهام در سفارش و فراهم‌کردن فرصت ارتباط بهتر با مشتری است.

ارزش سیستم را در کار روزانه می‌سنجیم: زمان رسیدگی به سفارش، هماهنگی تحویل، مراجعه‌ی دوباره و استفاده از پیشنهادها؛ نه صرفاً تعداد قابلیت‌ها.

مسیر ارتباط در یک نگاه

یک سفارش؛ هماهنگی تمام بخش‌ها.

اقلام غذا به صف آشپزخانه و نوشیدنی و دسر به صف کافه می‌روند. هر بخش آماده‌شدن اقلام خود را به ویتر اعلام می‌کند تا تحویل به میز هماهنگ شود.



۱	۲	۳	۴
مشتری انتخاب و پرداخت	آشپزخانه و بار آماده‌سازی اقلام	ویتر هماهنگی و تحویل	مدیریت نظارت بر کل مسیر

هر بخش، صف مخصوص خود را با شماره میز، اقلام و وضعیت آماده‌سازی می‌بیند. مسیرهای آبی، اعلام آماده‌شدن از هر دو بخش به ویتر و تحویل به میز را نشان می‌دهند. تصویر، نمایش مفهومی روند است.

۰۲ / تجربه مهمان و هویت برند

مشتری وارد فضای دیجیتال خودِ شما می‌شود.

رنگ، فونت، تصاویر، چیدمان و لحن منو با فضا و شخصیت کافه یا رستوران شما طراحی می‌شود. زیرساخت مشترک، پشت تجربه‌ای با ظاهر اختصاصی قرار می‌گیرد.



شناخته‌شدن، از همان ابتدا

مشتری QR میز را اسکن می‌کند و با شماره موبایل و کد تأیید وارد می‌شود. در مراجعه‌های بعدی، ورود معتبر او حفظ می‌شود.

علاقه‌مندی‌ها، سفارش مجدد، مزایای VIP و پیشرفت تا پاداش، در حساب او در دسترس است؛ بدون شروع دوباره در هر مراجعه.

نمونه‌ی مفهومی رابط کاربری؛ طراحی نهایی متناسب با برند مجموعه انجام می‌شود.

منویی که همیشه به‌روز است

قیمت، تصویر، توضیحات، زمان ارائه، افزودنی‌ها و موجودی از پنل مدیریت می‌شوند. اطلاعات ترکیبات و حساسیت نیز توسط مجموعه ثبت می‌شود.

هویت اختصاصی در تمام مسیر

از صفحه‌ی ورود تا منو، پیشنهادها و رسید؛ ظاهر و محتوای تجربه با هویت مجموعه هماهنگ می‌شود.

۰۳ / سفارش و پرداخت

یک میز، چند انتخاب؛ حساب هر نفر روشن.

برای دورهمی‌ها و تولدها، پرداخت نباید به مسئله‌ی میز تبدیل شود. مهمانان می‌توانند جدا سفارش بدهند یا هزینه‌ی یک سفارش مشترک را مساوی تقسیم کنند.

هر نفر، سفارش خودش

سبد و پرداخت مستقل، پیگیری وضعیت و ثبت سفارش تکمیلی؛ کارکنان همه‌ی سفارش‌ها را زیر همان میز و نشست جاری می‌بینند.

یک سفارش، پرداخت گروهی

سازنده‌ی سفارش QR پرداخت را نشان می‌دهد. همراهان وارد می‌شوند؛ پس از تأیید اعضا، سهم‌ها ثابت و مبلغ به تعداد افراد تقسیم می‌شود.

نمونه: سفارش مشترک سه نفر

مبلغ نهایی پس از تخفیف و هزینه‌ها: ۹۰۰ هزار تومان

نفر اول	نفر دوم	نفر سوم
۳۰۰ هزار تومان	۳۰۰ هزار تومان	۳۰۰ هزار تومان
پرداخت‌شده	پرداخت‌شده	در انتظار پرداخت

ارسال سفارش برای آماده‌سازی پس از تکمیل تمام سهم‌ها انجام می‌شود. اعداد صرفاً برای نمایش روند هستند.

«همراه با سفارش‌های این میز سرو شود»

مهمان این گزینه را انتخاب می‌کند و کارکنان ارتباط سفارش‌ها را برای سرو هماهنگ می‌بینند. زمان نهایی سرو با کارکنان است؛ سفارش دیرتر، قبلی‌ها را خودکار متوقف نمی‌کند.

عضوگیری پیش از شروع پرداخت بسته می‌شود. سازنده می‌تواند سهم باقی‌مانده را بپردازد. مهلت پرداخت، وضعیت سهم‌ها و روند بازگشت وجه در پرداخت ناقص مشخص است. پس از خروج هر جمع، نشست میز بسته می‌شود.

دو روش پرداخت در یک نگاه

انتخاب با جمع شماست.

هر نفر می‌تواند سفارش خودش را پرداخت کند؛ یا اعضای گروه، هزینه‌ی یک سفارش مشترک را به‌طور مساوی بین خود تقسیم کنند.



هر نفر، سفارش و حساب خودش

سه سبد جدا، سه سفارش مستقل و سه پرداخت جدا؛ همه زیر یک میز. هر سفارش پس از پرداخت خودش وارد آماده‌سازی می‌شود.

یک سفارش، سهم‌های مساوی

اعضا QR پرداخت مشترک را اسکن می‌کنند. پس از تأیید اعضا، مبلغ مساوی تقسیم می‌شود. سفارش تا پرداخت همه‌ی سهم‌ها منتظر می‌ماند.

در تصویر گروهی، دو سهم پرداخت شده و یک سهم در انتظار است؛ بنابراین سفارش مشترک هنوز برای آماده‌سازی ارسال نشده است. این تصویر، نمایش مفهومی روند است.

۰۴ / عملیات و سرویس

هر بخش، دقیقاً آنچه برای کارش لازم دارد.

نمای اختصاصی هر نقش، سفارش‌ها را به اقدام روشن تبدیل می‌کند: چه چیزی آماده شود، چه چیزی منتظر است و چه اقلامی باید با هم به میز برسند.



۱ آشپزخانه و بار

اقلام غذا در پنل آشپزخانه و اقلام نوشیدنی و دسر در پنل کافه نمایش داده می‌شوند. هر بخش وضعیت اقلام خودش را تغییر می‌دهد و آماده‌شدن آن‌ها در نمای ویتر مشخص می‌شود.

۲ ویتر و مسئول تحویل

آماده‌شدن کامل یا بخشی از سفارش را می‌بیند، اقلام مرتبط را هماهنگ می‌کند و تحویل را ثبت می‌کند.

۳ مدیر و صندوق

نمای کامل سفارش‌ها، میزها و پرداخت‌ها؛ مدیریت موجودی و دسترسی، ثبت سفارش توسط کارکنان، توقف سفارش‌گیری و رسیدگی به لغو یا بازگشت وجه.

با آماده‌شدن هر قلم در بار یا آشپزخانه، وضعیت آن در نمای ویتر نیز به‌روز می‌شود. گزارش پایه‌ی فروش و محصولات پرطرفدار در اختیار مدیر است.

۰۵ / وفاداری و تجربه پس از پرداخت

برای برگشتن، دلیل مشخص بسازید.

مشتری باید بداند وفاداری‌اش چه ارزشی دارد و تا مزیت بعدی چقدر فاصله مانده است. باشگاه مشتریان با قواعد انتخابی شما شکل می‌گیرد.

معیار عضویت را شما تعیین کنید

تعداد خرید موفق، مجموع مبلغ خرید، خرید در یک بازه‌ی زمانی یا ترکیبی از آن‌ها؛ فعال‌سازی خودکار یا پس از تأیید مدیر.

مزایا را متناسب با مجموعه بچینید

تخفیف محصولات منتخب، هدیه‌ی رسیدن به هدف، منوی ویژه، پیشنهاد مناسبتی، دعوت به رویداد و آفر با اعتبار مشخص.

مشتری مسیر رسیدن به پاداش را می‌بیند.

مثلاً «با دو خرید دیگر، به منوی ویژه دسترسی پیدا می‌کنید.» معیار، مدت اعتبار عضویت و شرایط حفظ آن از قبل مشخص است؛ هر مجموعه یک یا چند مزیت را انتخاب می‌کند.

۱ رسید در دسترس، بدون نیاز معمول به کاغذ

رسید اقلام و پرداخت در حساب مشتری ذخیره می‌شود و لینک آن قابل ارسال با پیامک است. در پرداخت گروهی، سهم هر نفر مشخص است؛ چاپ ضروری هم قابل پیش‌بینی است.

۲ بیرون‌بر، بدون پیجر فیزیکی

مشتری وضعیت را می‌بیند و با ثبت «آماده تحویل» توسط کارکنان، پیامک دریافت می‌کند؛ تحویل با کد سفارش انجام می‌شود.

خرید لغوشده یا برگشت‌خورده در امتیاز باشگاه محاسبه نمی‌شود. در پرداخت گروهی، مبلغ سهم هر فرد برای همان فرد ثبت می‌شود و سفارش تکمیل‌شده حداکثر یک خرید موفق برای هر پرداخت‌کننده دارد. نحوه‌ی اعمال مزایای شخصی روی سفارش مشترک از قبل تعیین می‌شود.

۰۶ / شناخت و بازگشت مشتری

مشتری از در بیرون می‌رود؛ ارتباط تمام نمی‌شود.

کدام مهمان مرتب برمی‌گردد؟ چه کسی مدتی است خرید نکرده؟ کدام پیشنهاد استفاده شده؟ پنل مشتریان، سابقه‌ی خرید را به مبنایی برای ارتباط مرتبط تبدیل می‌کند.

اطلاعات قابل مشاهده	کاربرد برای مجموعه
آخرین خرید و فاصله‌ی مراجعه‌ها	شناسایی مشتریان کم‌فعال و دعوت به بازگشت
دفعات خرید و مجموع مبلغ	تشخیص مشتریان وفادار و تنظیم شرایط VIP
محصولات پرتکرار و ترجیحات اعلام‌شده	انتخاب پیشنهاد نزدیک‌تر به سلیقه‌ی مشتری
استفاده از پاداش و پیشنهاد	بررسی استقبال و اصلاح پیشنهادهای بعدی

نمونه‌ی پیام دعوت به بازگشت · قابل تنظیم با لحن برند

مدتیه جایت پیش ما خالیه!

این هفته با سفارش قهوه، مهمان یک برش کیک از طرف ما باش.

مشاهده‌ی شرایط و استفاده از پیشنهاد در حساب شما

مدت عدم خرید، گروه مخاطب، متن، نوع پیشنهاد، تاریخ انقضا و سقف ارسال را مشخص می‌کنید. پیام می‌تواند خودکار یا پس از تأیید مدیر ارسال شود. با خرید جدید، یادآوری مرتبط متوقف می‌شود.

نتیجه‌ی پیشنهادها هم دیده می‌شود.

تعداد ارسال‌ها، استفاده از پیشنهاد و خریدهای مرتبط در پنل گزارش می‌شود. این اطلاعات برای ارزیابی کمپین به کار می‌رود؛ به‌تنهایی تضمین یا اثبات افزایش فروش نیست.

پیام تبلیغاتی با رضایت مشتری و امکان لغو دریافت ارسال می‌شود. اقلام یک سفارش مشترک به‌عنوان سلیقه‌ی قطعی همه‌ی اعضا ثبت نمی‌شوند؛ شناخت فردی بر خرید مستقل و ترجیحات اعلام‌شده تکیه دارد.

۰۷ / مسیر همکاری

از شناخت مجموعه تا اجرای یک تجربه‌ی هماهنگ.

طراحی از شیوه‌ی واقعی کار شما شروع می‌شود: فضای مجموعه، مسیر سفارش، نقش کارکنان و نوع رابطه‌ای که می‌خواهید با مهمان بسازید.

۱ شناخت و تعیین دامنه

بررسی برند، میزها، منو، بخش‌های آماده‌سازی، قواعد پرداخت گروهی و گزینه‌های باشگاه مشتریان؛ تعیین خروجی‌های دقیق پروژه.

۲ طراحی و تأیید تجربه

طراحی اختصاصی منوی موبایل و پنل‌های آشپزخانه، بار، ویتر و مدیریت؛ مرور سناریوهای واقعی پیش از توسعه.

۳ توسعه و آزمون عملیاتی

پیاده‌سازی مسیر سفارش، پرداخت، وضعیت اقلام، رسید و پیامک؛ بررسی پرداخت ناقص، لغو، نشست میز و دسترسی نقش‌ها.

۴ آماده‌سازی و راه‌اندازی

ورود اطلاعات اولیه، آماده‌سازی QR میزها، تنظیم باشگاه و پیام‌ها، آموزش کارکنان و اجرای آزمایشی پیش از شروع عمومی.

دامنه و هزینه، پیش از شروع روشن می‌شوند.

زمان‌بندی و مبلغ پس از بررسی نیازها اعلام می‌شود. هزینه‌ی میزبانی، دامنه، پیامک و خدمات پرداخت، شرایط پشتیبانی، بازگشت وجه و حقوق مالکیت در پیشنهاد مالی و قرارداد مشخص می‌شوند. اتصال به صندوق یا حسابداری موجود نیازمند بررسی جداگانه است.

تجربه‌ای هماهنگ؛ از سفارش تا بازگشت.

مهمان با آسودگی انتخاب می‌کند، کارکنان با اطلاعات روشن هماهنگ می‌شوند و مدیر، تصویر دقیق‌تری از سفارش‌ها و رابطه با مشتریان دارد؛ در بستری با هویت اختصاصی مجموعه‌ی شما.

آوان اپس | طراحی و توسعه اختصاصی

avanapps.ir