



system AFOS

Podstawowe elementy oferty

AFOS (Automatic Food Ordering System) jest systemem stworzonym z myślą o punktach gastronomicznych, typu restauracje, pizzerie, bary, w celu przyspieszenia i zautomatyzowania składania zamówień. System jest podzielony na części, z których każda odpowiedzialna jest za inny etap obsługi zamówienia: od momentu jego przyjęcia, do momentu dostarczenia do klienta.

System składa się z 3 głównych elementów:

I - obsługa zamówień składanych przez klienta:

A. poprzez **STRONĘ INTERNETOWĄ** - klienci mogą zakładać konta, dzięki którym uzyskują dostęp do zamówień internetowych oraz IVR.

B. poprzez **INTERAKTYWNE MENU GŁOSOWE (IVR - Interactive Voice Response)**. IVR jest zestawem **dynamicznie generowanych komunikatów głosowych**, które mają na celu automatyczne przyjęcie zamówienia od dzwoniącego klienta. Istnieje możliwość edytowania treści zapowiedzi i definiowania własnego menu głosowego.

C. system **wspomagający TRADYCYJNE PRZYJMOWANIE ZLECEŃ**. Operator uzyskuje **dostęp do formularza**, dzięki któremu w prosty sposób można wprowadzić do systemu informacje o zamówieniu klienta. Wszystkie informacje wprowadzane do systemu są gromadzone w **centralnej bazie danych**, z której mogą być eksportowane w dowolnie definiowanej postaci.

II - ADMINISTRACJA SYSTEMEM - zestaw narzędzi administracyjnych umożliwiających przeglądanie i zarządzanie zleceniami, edycję firmowego menu oraz zarządzanie kontami pracowników i internetowymi kontami klientów (kontrola dostępu).

III - SYSTEM RAPORTOWY podsumowujący realizację zleceń z danego dnia lub miesiąca oraz dostarczający informacji o pracy kierowców dowożących zamówienia do klientów.

JNS Sp. z o.o.

93-578 Łódź
ul. Wróblewskiego 18
tel. +48 42 209 27 01
e-mail: biuro@jns.pl
www.jns.pl





I. OPIS SYSTEMU APOS DOSTĘPNEGO OD STRONY KLIENTA

1. Składanie zamówień poprzez **STRONĘ INTERNETOWĄ**

- Aby uzyskać dostęp do zamówień internetowych oraz Interaktywnego Menu Głosowego, klient powinien założyć własne konto na stronie www (wypełnić formularz rejestracyjny) lub skontaktować się z operatorem.
- Po zalogowaniu się do swojego konta klient ma możliwość:
 - **przeglądania dostępnego menu firmowego,**
 - **edytowania danych teleadresowych** - w systemie można zdefiniować maksymalnie 2 numery telefonu i do każdego z nich przypisać kilka różnych adresów, na które będą dostarczane zamówienia. W każdej chwili można edytować wcześniej zdefiniowane adresy, a w momencie składania zamówienia wystarczy wybrać jeden docelowy.
 - **składania zamówień przez stronę www** - w menu firmowym należy wybrać rozmiar zamawianych potraw/napoi i dodać je do koszyka.
 - **śledzenia etapów realizacji własnych zleceń** - widoczne są następujące statusy zamówienia: złożone, w kuchni, wysłane lub anulowane/odrzucone.

2. Składanie zamówień poprzez **INTERAKTYWNE MENU GŁOSOWE (IVR)**

- **Interaktywne Menu Głosowe (IVR)** jest systemem **automatycznego przyjmowania zleceń z dynamicznie generowanymi komunikatami głosowymi**. Aby klient mógł złożyć zamówienie za pomocą tego systemu, musi wcześniej założyć konto na stronie www lub połączyć się z operatorem i przejść rejestrację.
- Dzięki systemowi IVR klient po nawiązaniu połączenia telefonicznego **w szybki i prosty sposób może złożyć zamówienie**, nawet w kilka sekund, zatwierdzając kolejne wybory za pomocą klawiatury numerycznej swojego telefonu.
- Istnieje możliwość **edycji i definiowania zapowiedzi głosowych według potrzeb punktu gastronomicznego**.

3. Składanie zamówień poprzez kontakt z **TELEFONISTKĄ/OPERATOREM**

- System APOS **wspomaga także proces tradycyjnego przyjmowania zleceń**.
- Klient może złożyć zamówienie poprzez **kontakt z operatorem wybierając 0 w IVR**.
- W przypadku gdy klient nie jest zarejestrowany w systemie, na ekranie komputera operatora zostanie wyświetlony **numer telefonu osoby dzwoniącej z formularzem rejestracyjnym**. Jednakże gdy klient został już wcześniej zarejestrowany, system zaprezentuje operatorowi **informacje o osobie dzwoniącej** i umożliwi **wprowadzenie zamówienia do centralnej bazy danych**.



SYSTEM AFOS

II. OPIS SYSTEMU AFOS DOSTĘPNEGO OD STRONY ADMINISTRACYJNEJ

1. OBSŁUGA ZLECEŃ

- System AFOS:
 - umożliwia nadzór nad wszystkimi wprowadzonymi do systemu zamówieniami na każdym etapie ich realizacji - **zamówienia złożone, skierowane do kuchni, wysłane i odrzucone**. Złożone zamówienia mogą być kierowane na dowolnie zdefiniowane urządzenie: **drukarce, terminal, e-mail, SMS**.
 - posiada funkcję rozpoznawania, które zamówienia napłynęły z systemu Automatycznego Przyjmowania Zleceń lub od operatorów lub które zamówienia są przeterminowane (długo nieobsługiwane).
 - udostępnia możliwość nadawania dla każdego z zamówień **czasu oczekiwania** na jego realizację (przygotowanie i dostarczenie).
 - umożliwia **nadzorowanie kierowców**, którzy mają dostarczyć dane zamówienia.

2. EDYCJA FIRMOWEGO MENU

- System umożliwia edycję firmowego Menu:
 - określanie składników pizzy i zestawów,
 - definiowanie pizzy i układanie zestawów,
 - definiowanie napoi,
 - wprowadzanie cen dla poszczególnych pozycji w menu.

3. KONTROLA DOSTĘPU - nadzór nad kontami klientów i pracowników.

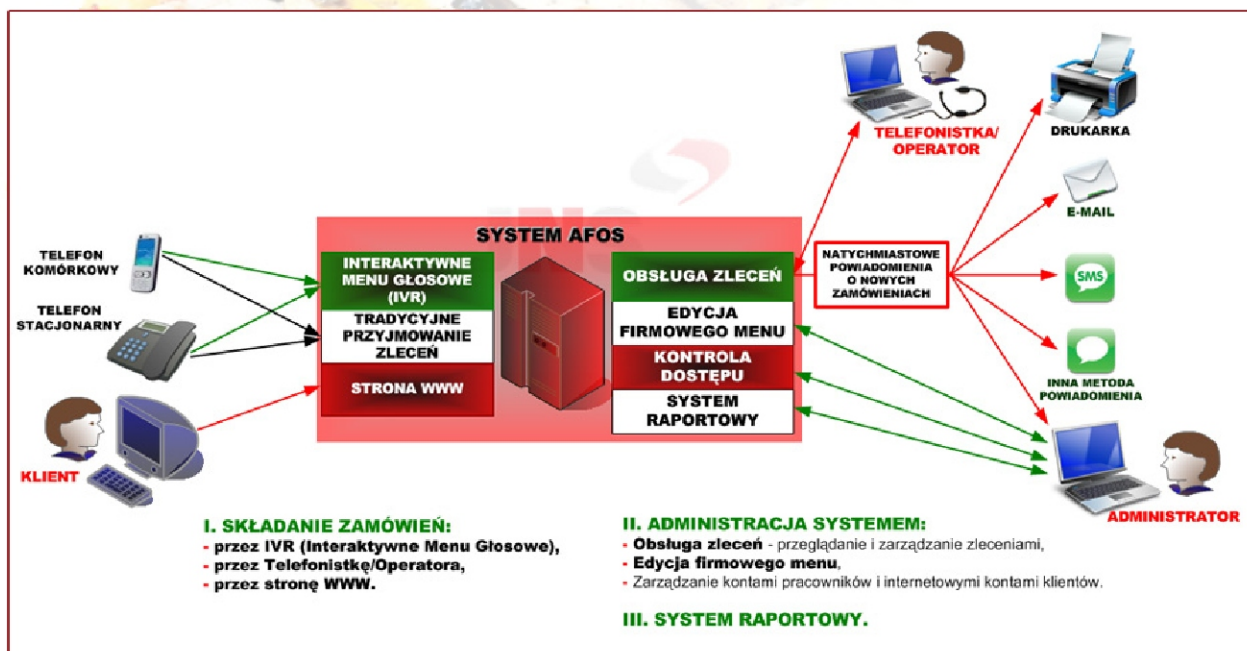
- Osoba administrująca systemem ma możliwość **zarządzania kontami klientów**:
 - blokowanie dostępu do operacji dotyczących zamówień - internetowych lub przez IVR,
 - całkowite zablokowanie lub odblokowanie dostępu do konta,
 - wyszukiwanie klientów po numerach telefonu.
- Możliwe jest także **zarządzanie kontami pracowników**:
 - zakładanie i usuwanie kont,
 - zmienianie haseł dostępu,
 - nadawanie ról użytkownikom - administrator, szef kuchni, edytor menu, call center, kierowca.

SYSTEM AFOS

III. OPIS SYSTEMU AFOS DOSTĘPNEGO OD STRONY ADMINISTRACYJNEJ

4. SYSTEM RAPORTOWY

- Generuje raporty z pracy systemu z wybranego dnia lub miesiąca, które można podzielić na **3 główne sekcje raportowe**:
 - Raporty ogólne** - wyświetla podsumowanie pracy pizzerii o ilości oraz procentowym stosunku złożonych i zrealizowanych zamówień oraz dane o ilości pracujących kurierów dla danego dnia i zbiorczo z całego miesiąca, do którego należy wybrany dzień.
 - Raporty szczegółowe o pracy kierowców** - informacje dotyczące ilości obsłużonych zamówień przez kierowców (dla każdego kierowcy osobno) dla danego dnia i zbiorczo z całego miesiąca, do którego należy wybrany dzień.
 - Raporty końcowe** - podsumowanie ilości zrealizowanych zamówień na przestrzeni miesiąca w postaci tabeli przedstawiającej liczbę zamówień ze statusem „zrealizowane”, dla każdego dnia w danym miesiącu (reprezentacja graficzna i tekstowa).



Rys. Przykładowy schemat systemu AFOS.

SYSTEM AFOS

system AFOS

WERSJA DEMONSTRACYJNA SYSTEMU AFOS

Pizza						
Numer	Nazwa	Duża	Średnia	Mała	Zamów	
1	Margarita	18,9 zł	13,5 zł	11,5 zł	Duża ▼	Do koszyka
2	Speciale	27,5 zł	19,5 zł	16,5 zł	Duża ▼	Do koszyka
3	Ricotta	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
4	Cztery sery	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
5	Capricciosa	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
6	Salami	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
7	Pepperoni	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
8	Becon	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
9	Wiejska	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
10	Bałkańska	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
11	Vicenza	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka
12	Americana	12 zł	10 zł	8 zł	Duża ▼	Do koszyka

Rys. Przykładowy portal dla zamówień internetowych.

Zawartość koszyka						
Nazwa	Typ	Rozmiar	Ilość	Cena/szt	Wartość	Opcje
Margarita	pizza	s	1 szt.	13,5 zł	13,5 zł	+1 -1 Usuń
Coca-Cola	napoj	d	1 szt.	4 zł	4 zł	+1 -1 Usuń
Wartość zamówienia: 17,5 zł						
Wyczyść koszyk lub Wyślij zamówienie (Krok 1/2)						

Rys. Przykładowy koszyk zamówień internetowych.

J

K

O

S

