

SMARTBI
思迈特软件

×

西贝
XIBEI

连锁餐饮企业数字化经营管理平台方案

Ai 上与数据聊天



SMARTBI
思迈特软件

01 建设背景

连锁餐饮的经营模式特性导致了“规模化诉求”与“管理半径限制”的深层矛盾。各个连锁餐饮企业在经营中普遍存在如下痛点问题：

数据响应慢，管理动作滞后

经营数据不实时：管理者无法实时获取营收、客流、菜品销售等核心经营数据，导致决策效率低下，难以快速应对市场变化或调整运营策略。

门店动态信息滞后：无法实时掌握门店菜品沽清、出餐超时、顾客评价等现场运营信息，影响门店销售效率及顾客满意度，可能导致客诉或客源流失。

管理数据反馈延迟：西贝餐饮每月5号才通过门店损益表发现人员费用高、劳效低等问题，日常经营中缺乏人员劳效、原料损耗等管理数据支持，管理动作严重滞后于实际经营状况。

门店运营过度依赖经验

新管理者能力不足：门店运营高度依赖有经验的管理者，新店长或新厨师因经验欠缺，对营收预估、原料申购及生产加工量的把控不准确，易造成菜品过早沽清（影响销售）或剩余浪费（增加成本）。

标准化运营缺乏数据支撑：经营过程中缺乏量化数据指导，依赖“经验主义”而非数据驱动，导致各门店运营水平参差不齐，难以实现标准化管理。

经营管理过程缺少风险预警

内部舞弊监控失效：西贝餐饮2023年内部审计发现某门店店长与收银员套现6万多元，且问题在半年后才被发现，反映出企业缺乏实时风险监控与预警体系，无法及时识别和防范内部舞弊、资金漏洞等风险。

运营风险无预警机制：对原料损耗异常、人员成本超支等运营风险缺乏动态监测，未能通过数据预警提前干预，导致问题积累后才被发现，增加整改成本。

针对连锁餐饮企业在数据响应、运营经验依赖及风险监控三大痛点，基于 BI 的数字化建设需求可概括为以下核心方向，通过数据实时化、运营智能化、风险可视化实现全链路破局：

数据实时化

破解数据滞后困局：构建实时数据决策体系

实时驾驶舱：集成营收、客流、菜品销售等核心指标，支持动态更新与多维度钻取，使管理者能基于实时数据快速调整决策，告别“月级”滞后的决策模式。

动态预警中心：实时监控菜品沽清、出餐超时、顾客差评等门店动态，通过智能预警机制及时推送异常信息，助力门店快速响应客诉与运营问题，显著提升顾客满意度。

高频自动化报表：以高频次数据反馈替代传统月报，自动标注人员费用、原料损耗等异常指标，为日常经营提供及时数据支撑，推动管理动作从“事后整改”转向“事前优化”。

运营智能化

摆脱经验依赖枷锁：打造智能运营标准化工具

销量预测与智能申购：通过算法模型结合多维度因子预测菜品销量，自动生成科学的原料申购建议，帮助新管理者精准把控备货量，大幅减少因经验不足导致的菜品浪费或沽清情况。

标准化指标库与对标工具：建立劳效、损耗率等运营标准模型，系统自动对比实际数据与标准值，并推送成功优化案例，助力新店长快速掌握标准化运营方法，缩小门店间运营水平差异。

风险可视化

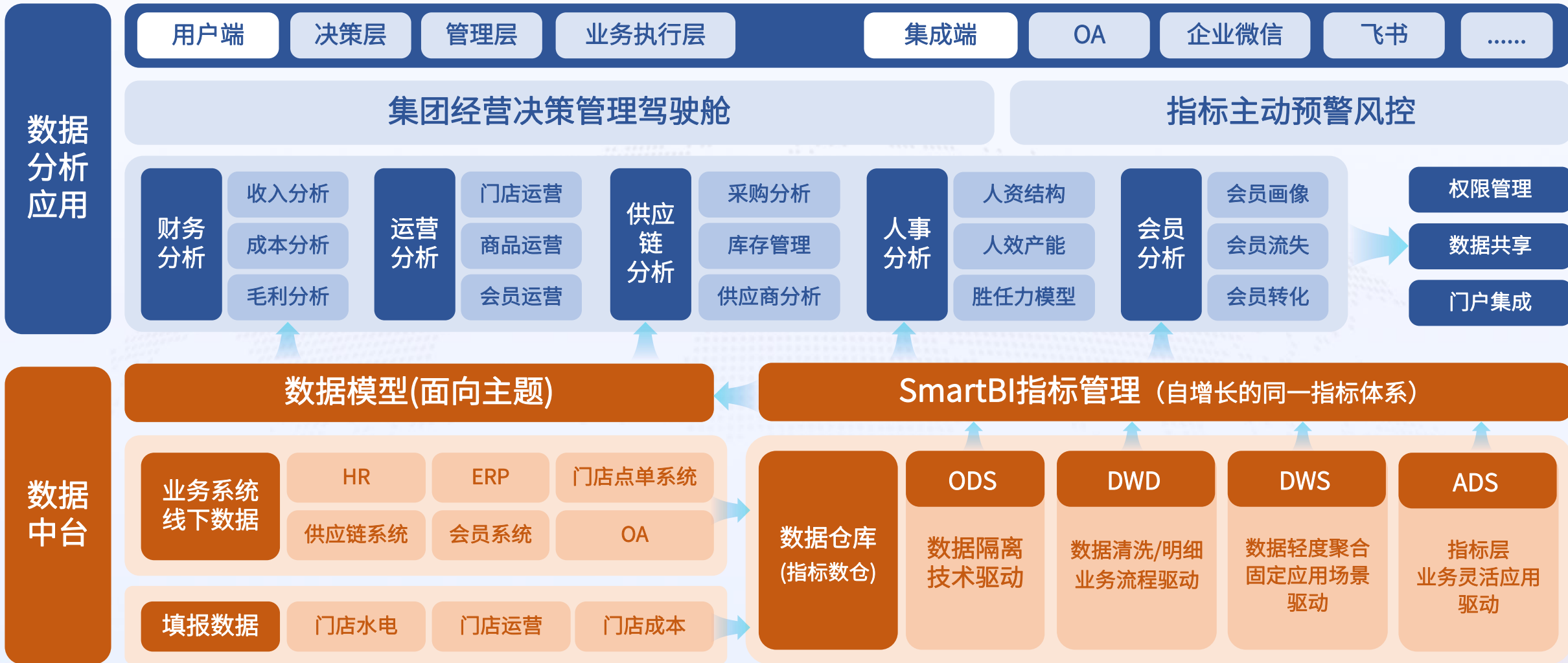
填补风险监控空白：搭建全流程智能风控网络

舞弊智能识别：设置收银异常、库存异常等多维度监控规则，系统自动识别潜在舞弊风险，帮助企业及时发现并遏制内部资金漏洞，避免类似“套现数月后才被发现”的滞后问题。

多维度风险预警矩阵：实时监控财务、供应链等环节的异常波动，如人员费用过高、配送延迟等，通过动态预警机制提前干预，减少因风险滞后发现导致的经营损失。

02 建设过程

餐饮集团数字化运营

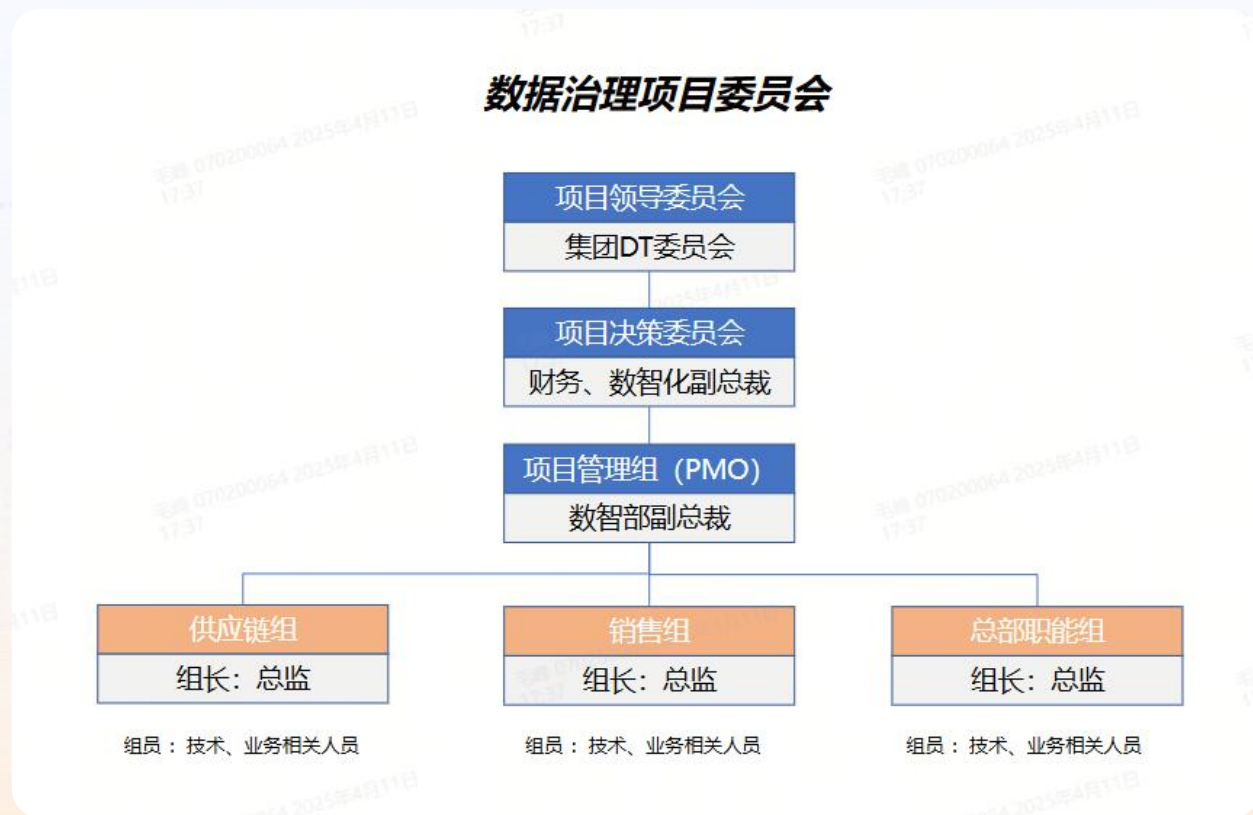


目的：制定标准、流程、制度，为数据清洗、加工、应用提供依据

业务牵头，业务和技术一起以项目制推进

主要内容：

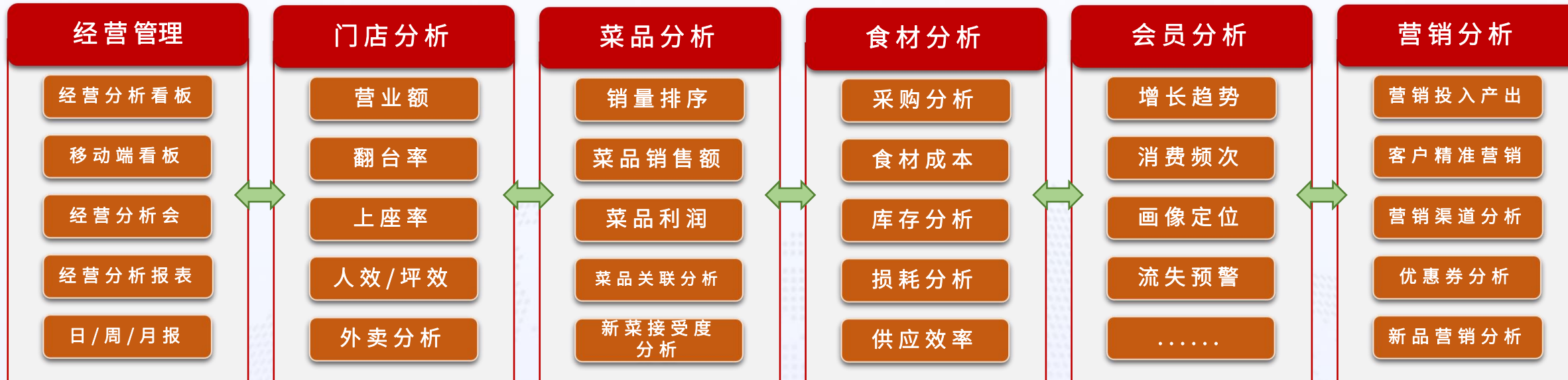
- 确定组织与物资等基础数据的整合与集中管理规则；
- 明确各单元数据治理权责，建立数据共享机制和流程，打破信息孤岛；
- 建立数据指标体系，统一数据标准；
- 持续优化与改进。



指标体系：从日常报告和报表中梳理，归纳总结了近300个常用指标，同时建立指标审批流程，确保后续标准统一
(六统一：统一名称、统一定义、统一编码、统一标准、统一流程、统一管理)

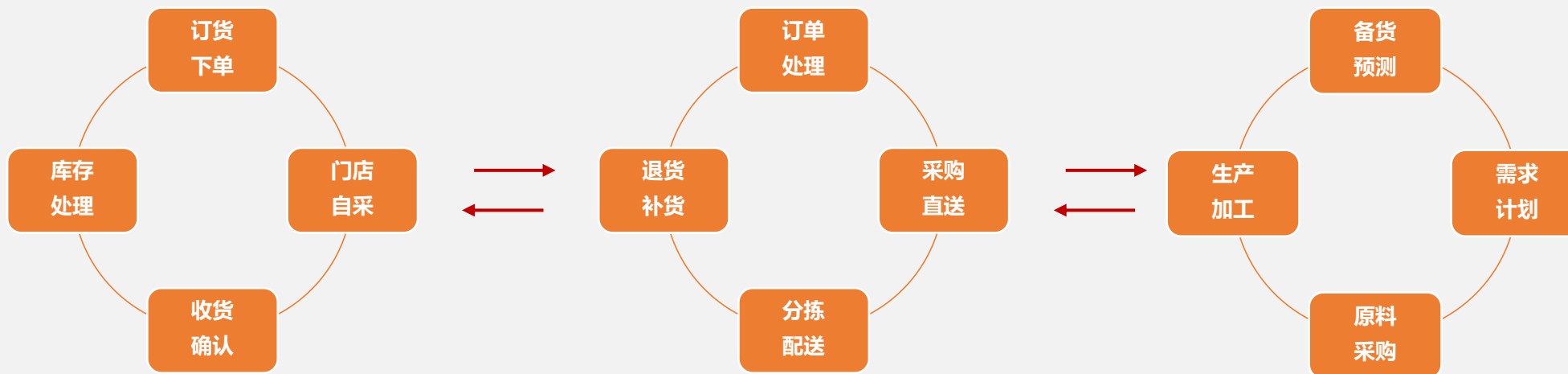
一级类别	二级类别	度量名称	目的 (设立意图)	指标定义 (名词解释)	计算公式	订单类型	渠道来源	台位类型	日期	餐段	组织
财务角度	销售	折前销售额	评价未进行优惠前的销售规模	销售给顾客商品、菜品或提供服务, 没有扣除任何优惠前的含税金额	=折前商品或菜品销售单价×销售数量-套餐优惠+服务费	√	√	√	√	√	√
财务角度	销售	销售净额	衡量公司的销售能力, 评价进行优惠后的销售规模	销售给顾客商品、菜品或提供服务, 扣除优惠后的含税金额	=折前销售额-优惠额	√	√	√	√	√	√
财务角度	销售	订单数量	衡量门店接待顾客的订单量	顾客消费所成交订单的数量	订单计数(折前销售额大于0的订单)	√	√	√	√	√	√
财务角度	销售	客流	衡量门店现场消费顾客的人次	门店堂食消费的客人数量	=成人客流+儿童客流	√		√	√	√	√
财务角度	销售	成人客流	衡量门店现场消费成人顾客的人次	门店堂食消费的成人 (18岁以上) 客人数量	Σ(堂食订单中的成人客流) (折前销售额大于0)	√		√	√	√	√
财务角度	销售	儿童客流	衡量门店现场消费儿童顾客的人次	门店堂食消费的儿童 (18岁及以下) 客人数量	Σ(堂食订单中的儿童客流) (折前销售额大于0)	√		√	√	√	√
财务角度	销售	儿童客流占比	衡量儿童客流规模	儿童客流占总客流的比值	儿童客流/总客流						
财务角度	销售	桌均人数	衡量每桌到店消费顾客人数的平均情况, 便于桌位类型的设计安排	门店堂食顾客平均到每桌的人数	=堂食客流/堂食开台数						
财务角度	销售	堂食单客	衡量人均消费水平	每人客人平均消费金额	堂食销售净额 (不含外带) / 堂食客流						
财务角度	销售	成人单客	衡量成人人均消费水平	每个成人顾客的平均消费金额	堂食销售净额 (不含外带) / 成人客流						
财务角度	销售	折后单均	衡量门店顾客的消费水平	门店顾客平均每单的消费金额	=销售净额/订单数量						

连锁餐饮数据分析应用主题



关键流程

- 门店订收闭环
- 仓配闭环
- 央厨加工闭环
- 全面质量溯源

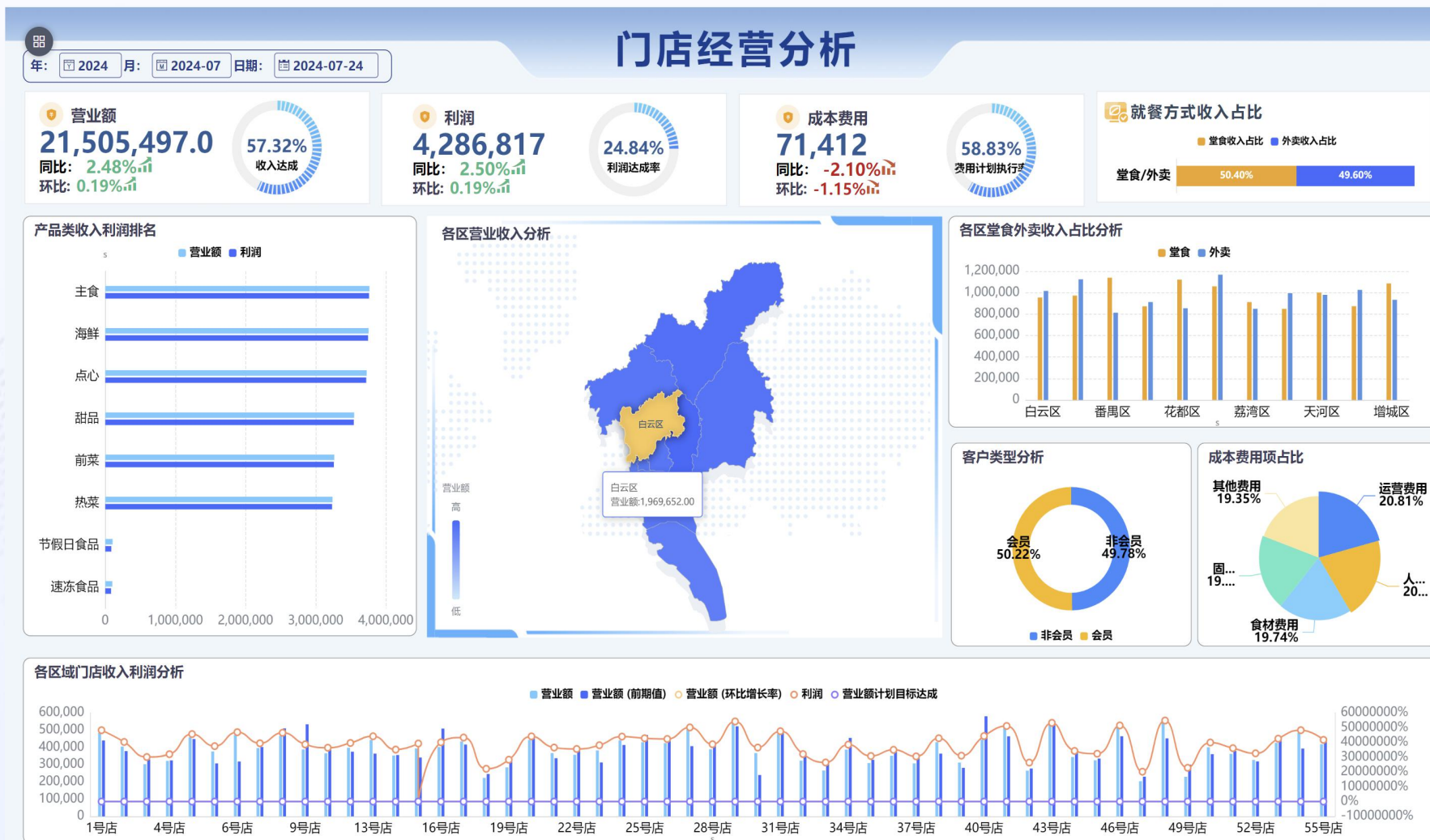


分析重点

面向餐饮门店管理者（如店长、区域经理、餐饮企业运营负责人等）的经营分析看板。

涵盖指标有营业额（含同比、环比、收入达成率）、利润（含同比、环比、利润达成率）、成本费用（含同比、环比、费用计划执行率），还有就餐方式收入占比、产品品类利润排名、各区域营业收入及门店收入利润、客户类型、成本费用项占比等。

例如，管理者发现某区域门店堂食收入远高于外卖，结合成本费用项占比，若堂食运营成本（如场地、服务人力）相对可控，可针对性优化该区域堂食体验（如推出堂食专属活动、提升菜品摆盘），进一步扩大优势，提升整体盈利。



数据看板实时呈现核心指标数据，可随时随地手机查看



- 1、实现根据不同角色配置相应数据权限；
2. 实现数据下钻联动，从集团整体指标下钻至具体订单明细，精准定位问题。

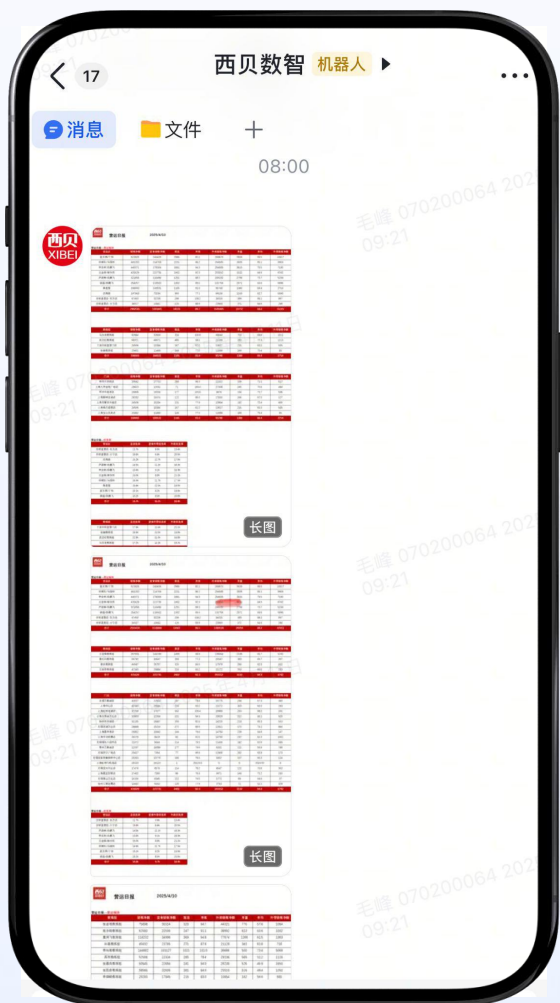
基于指标体系的报表应用

常规报表：基本满足餐饮行业常用数据需求

The image displays six panels of the SMARTBI reporting interface, each showing a different category of data available for analysis. Each panel includes a search bar and a list of reports with icons indicating their status or type.

- Panel 1:** Focuses on '经营数据' (Operational Data) under '订单销售数据' (Order Sales Data). Reports include: 店长看板, 当日营收统计_实时, 门店收入统计, 单客客流区间统计表, 半小时营收统计, 门店环比数据对比, 优免活动统计, 堂食转台记录表, 账单明细数据分析, 订单支付明细表, 优免明细表, 礼品卡使用明细, 礼品卡用券明细, 营业账单明细, 营收数据对比, 营收账单透视表, 门店储值及占营收比.
- Panel 2:** Focuses on '经营数据' under '菜品销售数据' (Menu Sales Data). Reports include: 菜品销售排行, 当日菜品销售统计_实时, 当日牛羊苜蓿销售占比_实时, 牛羊苜蓿销售占比, 顾客点餐销售统计表, 菜品估清停售状态明细表, 退菜统计表, 退菜明细报表, 菜品沽清次数统计, 菜品沽清明细记录, 菜品类别单客, 儿童餐销售占比, 菜品销售明细报表, 菜品销售明细透视表.
- Panel 3:** Focuses on '经营数据' under '外卖数据' (Takeaway Data). Reports include: 外卖销售曝光数据表, 外卖数据对比, 外卖订单统计表, 外卖订单明细, 取消单明细表, 外卖平台门店评分表, 外卖评论报表, 外卖财务明细报表, 外卖进单时效分析, 外卖餐厅餐期报表, 外卖平台评论明细表, 外卖出餐时长统计表, 单均消费区间统计表, 外卖推广费产品分类统计表, 外卖出餐超时明细表.
- Panel 4:** Focuses on '经营数据' under '成本毛利数据' (Cost and Profit Margin Data). Reports include: 西贝商城数据, 旺店通数据, 成本毛利数据, 入库明细表, 入库汇总查询, 出库明细表, 出库汇总查询, 盘点明细表, 报损明细表, 门店物资进销存统计表, 门店毛利统计表, 门店档口毛利统计表, 物资耗用统计表, 单菜毛利统计表, 理论库存量查询, 视频号营销数据.
- Panel 5:** Focuses on '经营数据' under '顾客角度' (Customer Perspective). Reports include: 基础数据, 会员消费, 会员存量, 会员复购, 会员菜品复购, 会员储值, 会员积分, 会员券, 会员新增, 消费频次统计表, 应用报表, 活动看板, 亲子活动, 亲子活动与企微亲子群数据统计, 亲子活动信息数据统计表, 亲子活动点评信息表, 亲子活动统计表, 亲子活动订单信息表, 活动场次效果统计表.
- Panel 6:** Focuses on '经营数据' under '损益数据' (Profit and Loss Data). Reports include: 顾客角度, 内部管理, 损益数据, 夜面村财务, 门店综合损益报表_按月, 门店综合损益报表_按门店, 门店人力损益报表, 门店人力损益报表-测试, 门店外卖损益报表, 门店开办费损益报表, 门店历史损益报表, 损益重点费用表, 920电商业务, 集团财务, 集团综合损益报表, 集团本部损益对比报表, 差旅费分析.

业务需求报表系统按时自动推送



日报：每天8:00推送



周报：每周一8:20推送



月报：每月1号9:00推送

实现业务需求的报表系统
按时自动推送，减少人加工
报表的时间；

报表的系统供给，节省西
贝每月158人天的制作工时

03 价值优势

决策

提升决策时效，优化管理动作

通过搭建实时数据体系，让经营数据、门店动态信息不再滞后，管理数据可即时反馈。管理者能精准、快速掌握营收、客流、菜品销售及现场运营等情况，高效决策并灵活调整策略，解决人员费用、劳效等管理难题，使管理动作紧密贴合实际经营，提升运营效率与决策科学性，增强市场应变力。

经验

门店运营标准化，数据替代经验

借助数据支撑，一方面助力新管理者精准把控营收、原料及生产环节，弥补经验短板，减少菜品沽清或浪费问题；另一方面以量化数据替代经验主义，规范各门店运营流程，缩小运营水平差异，推动标准化管理落地，提升品牌整体运营质量与协同性，让门店运营更科学、高效。

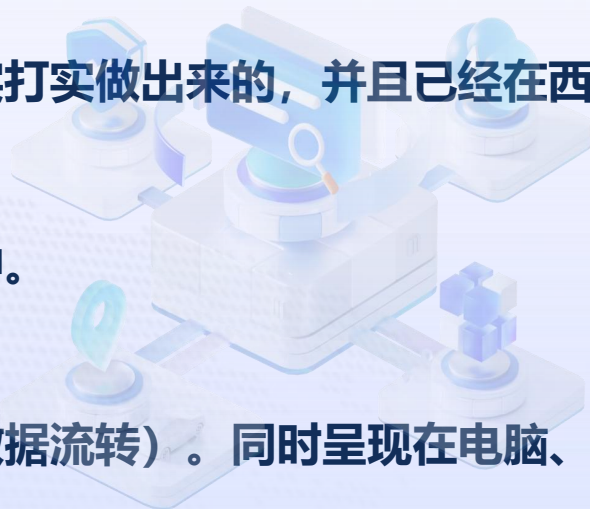
风险

风险预警，降低损失

构建风险预警体系，针对内部舞弊，可实时监测、及时识别资金漏洞等风险，避免损失扩大与信誉受损；对于运营风险，动态追踪原料损耗、成本超支等情况，提前预警干预，防止问题累积，降低整改成本，保障企业运营安全、稳定，筑牢经营风险防线。

优势

- 沉淀10年+的餐饮行业数据治理模型，通过两年时间，根据西贝的实际业务，实打实做出来的，并且已经在西贝实际应用（电脑版报表及手机版数据看板，全部来源于数据中台）
- 我们熟悉餐饮业务，设计的数据中台结构，符合餐饮，并且我们还不断在实践中。
- 每张表，每个字段，每个数据应用，亲自设计，包括对报表的结构的设计。
- 我们的设计理念：只要通过数据中台输出的数据，保证是准确的（数据中台的数据流转）。同时呈现在电脑、手机上的数据，效率不允许超过 3 秒。
- 日均处理30亿+数据





Ai上与数据聊天

www.smartbi.com.cn

