Dokument wizji i zakresu

Systemu zamówień kafeteryjnych

Wersja 1.0 zatwierdzona

Przygotował Karl Wiegers

Process Impact

22 sierpnia 2013 r.

Spis treści

Spis treści ii

Historia zmian ii

1. Wymagania biznesowe 1

1.1. Tło 1

1.2. Okazja biznesowa 1

1.3. Cele biznesowe 1

1.4. Miary sukcesu 1

1.5. Deklaracja wizji 2

1.6. Zagrożenia biznesowe 2

1.7. Założenia i zależności biznesowe 2

2. Zakres i ograniczenia 2

2.1. Najważniejsze funkcje 2

2.2. Zakres wydania wstępnego i kolejnych wydań 4

2.3. Ograniczenia i wyłączenia 4

3. Kontekst biznesowy 5

3.1. Profile interesariuszy 5

3.2. Priorytety projektu 6

3.3. Uwagi na temat wdrożenia 6

Historia zmian

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Nazwisko** | **Data** | **Powód zmiany** | **Wersja** |
| Karl Wiegers | 05.08.13 | wstępny szkic | 1.0 szkic 1. |
| Karl Wiegers | 22.08.13 | baza odniesienia uwzględniająca zmiany wprowadzone po inspekcji | 1.0 zatwierdzona |

# Wymagania biznesowe

## Tło

Pracownicy firmy Process Impact spędzają obecnie przeciętnie 65 minut dziennie na wyjściach do kafeterii, gdzie wybierają posiłek, jedzą go i płacą za niego. Około 20 minut z tego czasu spędzają, idąc do i z kafeterii, wybierając posiłki i płacąc gotówką albo kartą kredytową. Kiedy pracownicy idą na obiad, spędzają średnio 90 minut poza pracą. Niektórzy z nich dzwonią wcześniej do kafeterii, aby zamówić posiłek, który zostanie przygotowany dla nich do odbioru. Pracownicy nie zawsze mogą dostać to, czego chcą, ponieważ niektóre dania są wykupywane wcześniej przez innych klientów. Kafeteria traci duże ilości jedzenia, gdyż niezakupiona przez klientów żywność musi zostać wyrzucona. Te same okoliczności dotyczą śniadań i kolacji, chociaż o wiele mniej pracowników korzysta wówczas z kafeterii niż w porze obiadowej.

## Okazja biznesowa

Wielu pracowników wnioskowało o system, który umożliwiałby klientom kafeterii zamawianie w trybie online posiłków (zdefiniowanych jako zestaw jednej lub kilku pozycji wybranych z menu kafeterii), które można by o określonej godzinie i w określonym dniu odbierać w kafeterii albo we wskazanym miejscu w firmie. Taki system pozwoliłby pracownikom zaoszczędzić czas i zwiększyłby ich szanse na to, że otrzymaliby posiłki, które lubią. Uzyskane wcześniej informacje na temat zamawianych posiłków umożliwiłyby zmniejszenie strat w kafeterii i zwiększyłyby wydajność jej obsługi. Planowana na przyszłość możliwość zamawiania posiłków z lokalnych restauracji spowodowałaby poszerzenie asortymentu dostępnych dań i przyniosłaby oszczędności kosztów dzięki podpisaniu z restauracjami umów o rabaty hurtowe.

## Cele biznesowe

CB-1: Obniżyć koszty kafeterii związane ze stratami żywności o 40% w ciągu 6 miesięcy od chwili uruchomienia systemu.

Scale: Koszty jedzenia wyrzucanego w każdym tygodniu przez obsługę kafeterii

Meter: Zbadanie zapisów w dzienniku systemu magazynowego kafeterii

Past: 33% (2013, badanie wstępne)

Goal: Mniej niż 20%

Stretch: Mniej niż 15%

CB -2: Zmniejszenie kosztów działalności kafeterii o 15% w ciągu 12 miesięcy od chwili wdrożenia systemu.

CB -3: Zwiększenie przeciętnego efektywnego czasu pracy pracownika kafeterii o 15 minut na dzień w ciągu 6 miesięcy od chwili wdrożenia systemu.

## Miary sukcesu

MS-1: 75% pracowników, którzy odwiedzali kafeterię przynajmniej 3 razy w tygodniu w ciągu trzeciego kwartału 2013 roku, korzystało z SZK przynajmniej raz na tydzień w ciągu 6 miesięcy od chwili wdrożenia systemu.

MS-2: Przeciętne zadowolenie z usług kafeterii w prowadzonym kwartalnie sondażu wzrosło w ciągu 3 miesięcy o 0,5 w skali od 1 do 6 w porównaniu z oceną za trzeci kwartał 2013 roku i o 1,0 w ciągu 12 miesięcy od chwili wdrożenia systemu.

## Deklaracja wizji

Dla pracowników, którzy chcą w trybie online zamawiać posiłki z firmowej kafeterii albo lokalnych restauracji, System zamówień kafeteryjnych jest bazującą na internecie i dostępną na smartfony aplikacją, która pozwala przyjmować indywidualne i zbiorowe zamówienia na posiłki, dokonywać za nie płatności i kierować dostawy przygotowanych dań do wskazanych miejsc na terenie firmy Process Impact. W przeciwieństwie do zamówień dokonywanych telefonicznie lub osobiście pracownicy korzystający z SZK nie będą musieli iść do kafeterii w celu odebrania posiłku, dzięki czemu zaoszczędzą na czasie, a dostępny asortyment dań będzie większy.

## Zagrożenia biznesowe

ZB-1: Związek zawodowy pracowników kafeterii może domagać się renegocjacji umów o pracę, aby odzwierciedlały nowe role pracowników i zmienione godziny działania kafeterii (prawdopodobieństwo = 0,6; wpływ = 3).

ZB -2: Z nowego systemu będzie korzystać zbyt mało pracowników, co zmniejszy zwrot z inwestycji we wdrożenie systemu i w zmiany związane z procedurami działania kafeterii (prawdopodobieństwo = 0,3; wpływ = 9).

ZB -3: Lokalne restauracje mogą nie zgodzić się na realizację dostaw, co zmniejszy zadowolenie pracowników z systemu i być może wpłynie na rzadsze korzystanie z systemu (prawdopodobieństwo = 0,3; wpływ = 3).

ZB -4: Nie zostanie osiągnięta wystarczająca wydajność, co oznacza, że pracownicy nie zawsze dostaną na czas swoje posiłki i nie będą mogli zamawiać dostaw na wskazaną przez nich godzinę (prawdopodobieństwo = 0,5; wpływ = 6).

## Założenia i zależności biznesowe

ZZ-1: Pracownikom kafeterii zostaną udostępnione systemy z odpowiednimi interfejsami użytkownika, dzięki czemu będą mogli obsługiwać spodziewaną liczbę zamówień posiłków.

ZZ -2: W celu dostarczenia wszystkich posiłków w granicach 15 minut od zamówionego czasu dostawy będą do dyspozycji pracownicy kafeterii oraz pojazdy.

ZL-1: Jeśli restauracje mają własne systemy zamówień w trybie online, System zamówień kafeteryjnych musi mieć możliwość prowadzenia z nimi dwustronnej komunikacji.

# Zakres i ograniczenia

## Najważniejsze funkcje

FN-1: Odbieranie z kafeterii lub dostarczanie zamówionych posiłków i przyjmowanie płatności.

FN -2: Odbieranie z lokalnych restauracji posiłków i płacenie za nie.

FN -3: Tworzenie, przeglądanie, modyfikowanie i odwoływanie subskrypcji na zamówienia stałe, powtarzalne lub dotyczące określonych dni.

FN -4: Tworzenie, przeglądanie, modyfikowanie, usuwanie i archiwizacja menu kafeterii.

FN -5: Przeglądanie składników oraz informacji o wartościach odżywczych poszczególnych pozycji z menu kafeterii.

FN -6: Udostępnienie systemu za pośrednictwem firmowego intranetu, smartfonów, tabletów oraz przez internet dla autoryzowanych pracowników.



Rysunek 1. Fragment drzewa funkcjonalności System zamówień kafeteryjnych

## Zakres wydania wstępnego i kolejnych wydań

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Funkcja | Wydanie 1. | Wydanie 2. | Wydanie 3. |
| FU-1. Zamówienie w kafeterii | Standardowe posiłki wyłącznie z menu obiadowego. Za dostarczane posiłki można płacić wyłącznie przez potrącenia z wypłat | Płatności kartami kredytowymi i debetowymi | Przyjmowanie zamówień na śniadania i kolacje |
| FU-2. Zamówienie w restauracji | Brak implementacji | Dostawa wyłącznie na terenie firmy | Pełna implementacja |
| FU-3. Subskrypcje posiłków | Brak implementacji | Implementacja, jeśli pozwoli na to czas | Pełna implementacja |
| FU-4. Menu | Tworzenie i podgląd menu | Modyfikowanie, usuwanie i archiwizacja menu |  |
| FU-5. Listy składników | Brak implementacji | Pełna implementacja |  |
| FU-6. Dostęp do systemu | Dostęp przez intranet oraz z zewnątrz przez internet | Aplikacje dla telefonów i tabletów z systemami Android oraz iOS | Aplikacje dla telefonów i tabletów z systemem Windows |

## Ograniczenia i wyłączenia

OG-1: Część z posiłków dostępnych w kafeterii nie może być przewożona, w związku z czym menu udostępniane klientom korzystającym z SZK powinno być podzbiorem pełnego menu kafeterii.

OG-2: SZK może być wykorzystywany wyłącznie w kafeterii działającej na terenie firmy Process Impact w Warszawie.

# Kontekst biznesowy

## Profile interesariuszy

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Interesariusz | Główne korzyści | Nastawienie | Główne obawy | Ograniczenia |
| Zarząd firmy | Zwiększona wydajność pracowników; niższe koszty kafeterii | Silne zaangażowanie od wydania 2.; wsparcie dla wydania 3. uzależnione od wcześniejszych wyników | Oszczędności czasu i kosztów muszą przeważyć koszty wdrożenia i użytkowania | Nie zidentyfikowano |
| Personel kafeterii | Wydajniejsze wykorzystanie czasu w ciągu dnia pracy; większe zadowolenie klientów | Obawy o relacje ze związkiem zawodowym i możliwą redukcję personelu; poza tym pozytywne | Zachowanie pracy | Konieczność przeszkolenia personelu w zakresie korzystania z internetu; potrzebny personel dowożący oraz pojazdy |
| Klienci | Większy wybór posiłków; oszczędności na czasie, wygoda | Duży entuzjazm, chociaż system może być używany rzadziej, niż jest to oczekiwane, ze względu na społeczną wartość spożywania posiłków w kafeterii i restauracjach | Łatwość obsługi systemu; pewność dostawy; dostępność posiłków do wyboru | Dostęp do firmowego intranetu, internetu albo urządzeń mobilnych |
| Dział płac | Brak korzyści; konieczność opracowania schematu potrąceń z wynagrodzeń | Niezadowolenie spowodowane dodatkowymi pracami programistycznymi, chociaż uznaje się wartość systemu dla firmy i pracowników | Minimalne zmiany w obecnym programie płacowym | Brak przydzielonych zasobów do zrealizowania zmian w oprogramowaniu |
| Zarząd restauracji | Zwiększona sprzedaż; możliwość pozyskania nowych klientów | Pozytywne, chociaż z rezerwą | Niewielka potrzeba nowych technologii; obawy o zasoby i koszty dostarczania posiłków | Możliwy brak wydajności potrzebnej do obsłużenia zamówień; możliwy brak menu dostępnych w trybie online |

## Priorytety projektu

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Aspekt | Ograniczenie | Uwagi | Stopień swobody |
| Funkcje | Wszystkie funkcje wyznaczone do wydania 1.0 muszą być w pełni zaimplementowane |  |  |
| Jakość | 95% testów akceptacyjnych użytkownika musi zakończyć się powodzeniem; wszystkie testy bezpieczeństwa muszą zakończyć się powodzeniem |  |  |
| Harmonogram |  |  | Zgodnie z planem wydanie 1. powinno być dostępne pod koniec pierwszego kwartału przyszłego roku; wydanie 2. pod koniec drugiego kwartału; dopuszczalne jest opóźnienie do dwóch tygodni bez kontroli ze strony sponsora |
| Koszt |  |  | Dopuszczalne jest przekroczenie budżetu o 15% bez kontroli ze strony sponsora |
| Zespół |  | Skład zespołu: półetatowy menedżer projektu, półetatowy analityk biznesowy, 3 programistów i 1 tester; w razie konieczności dodatkowo 1 półetatowy tester |  |

## Uwagi na temat wdrożenia

Oprogramowanie serwera web powinno zostać zaktualizowane do najnowszej wersji. W ramach drugiego wydania systemu zostaną opracowane aplikacje dla smartfonów i tabletów działających pod kontrolą systemów iOS i Android; aplikacje dla telefonów i tabletów z systemem Windows zostaną opracowane w ramach wydania trzeciego. Wszelkie dodatkowe zmiany infrastruktury powinny zostać zrealizowane przed opublikowaniem wydania drugiego. Należy opracować filmy szkoleniowe nie dłuższe niż 5-minutowe, na podstawie których będą szkoleni użytkownicy wersji SZK zarówno działających w internecie, jak i w postaci aplikacji.