***Приложение"Электронное меню" для сети ресторанов"Гурман"***

**1 Business purpose / Бизнес-назначение**

Данное приложение позволит сократить расходы в системе обслуживания клиентов, также оно будет вести учёт заказов.

**2 Business scope / Бизнес-рамки**

С помощью данного приложения официант будет делать заказ, заказ отправляется на панель заказов, которая находится на кухне. Второй официант будет разносить заказы. Без этого проекта официанты принимают, передают, разносят заказы.

**3 Business overview / Обзор бизнеса**

**Рестораны и бары по уровню обслуживания и номенклатуре предоставляемых услуг подразделяют на три класса — «люкс», «высший» и «первый», которые должны соответствовать следующим требованиям:**

* **«люкс» — широкий выбор услуг, предоставляемых потребителям, высокий уровень комфортности и удобство размещения потребителей в зале, широкий ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд, изделий, характерных для ресторанов, широкий выбор заказных и фирменных напитков, коктейлей для баров, изысканная сервировка столов, фирменный стиль, специфика подачи блюд, эксклюзивность и роскошь интерьера;**
* **«высший» — большой выбор услуг, предоставляемых потребителям, комфортность и удобство размещения потребителей в зале, разнообразный ассортимент оригинальных, изысканных заказных и фирменных блюд и изделий для ресторанов, широкий выбор фирменных и заказных напитков и коктейлей — для баров, фирменный стиль, изысканность и оригинальность интерьера;**
* **«первый» — определенный выбор услуг, предоставляемых потребителям, разнообразный ассортимент фирменных блюд и изделий и напитков сложного изготовления, характерный для ресторанов, широкий или специализированный ассортимент напитков и коктейлей, в том числе заказных и фирменных для баров, гармоничность и комфортность интерьера.**

Наш ресторан относится к ресторанам "среднего класса".

По ГОСТ ресторан "**первого**" класса:

Первому классу соответствует гармоничность, комфортность и выбор услуг, широкий ассортимент фирменных блюд и изделий, а также напитков сложного приготовления для ресторанов, набор напитков, коктейлей несложного приготовления – для баров.

**4 Stakeholders / Заинтересованые лица**

1. Владелец ресторана(получение прибыли, спустя определенное время)
2. Шеф-повар
3. Повара
4. Официанты(сокращение с 4 до 2, перераспределение работы с внедрениям проекта)
5. Уборщики
6. Охранники

Шеф-повар и повара будут сразу получать заказ, не придётся ожидать пока официант его передаст, 25% ускорение доставки заказа клиенту. Следовательно клиенты будут обслуживаться быстрее.

**5 Business environment / Организационная среда**

Было рассмотрено два варианта проекта: клиент может заказывать с помощью планшета(более дорогостоящий вариант) и заказы делает официант с помощью планшета(более дешёвый).

У нас не богатый бюджет, наш бизнес не может себе позволить вкладывать очень большую сумму куда либо, в том числе и в этот проект, и мы заинтересованы в как можно более быстром способе получения прибыли. Поэтому был выбран второй вариант.

**6 Goal and Objective / Цели и результаты**

Цели: снижение затрат и реорганизацию передачи заказов.

**7 Business model / Бизнес-модель**

Будет закуплено 2 планшета, 1 настенный широкоэкранный телевизор, сервер.

На планшеты будет установлено приложение, с помощью которого можно будет отправлять на сервер заказы и менять состояния заказа(В процессе, Сделан, Не оплачен)(Подробнее в 15-17 пунктах). Сервер будет выводить на телевизор информацию.

Клиент будет заказывать блюда с помощью планшета, разносчик будет редактировать состояния заказов.

**8 Information environment / Информационная среда**

Для достижения данной цели достаточно одного(этого) проекта.

В дальнейшем ,когда увеличится прибыль и проект окупиться, можно будет реализовать первый вариант проекта, в результате которого можно будет оставить только одного официанта. Также перейдя к этому проекту мы минимизируем затраты при изменение меню.

**9 Business processes / Бизнес-процессы**

**10 Business operational policies and rules / Политики и правила**

**11 Business operational constraints / Ограничения деятельности**

**12 Business operation modes / Режимы работы**

**13 Business operational quality / Качество выполнения деятельности**

**14 Business structure / Организационная структура**

**15 User requirements / Требования пользователей**

**16 Operational concept / Концепция использования системы**

На планшеты будет установлено приложение.

С его помощью можно просматривать кто что заказал, **отменять** и создавать заказы. У официантов будет по одному планшету**,** этот планшет будет использоваться для сброса заказов у отдельного столика(сбрасывать будет приёмщик)

Один официант будет выполнять роль приёмщика заказов, второй разносчика. Первый только ходит между столиками, принимает заказы и деньги, второй разносит заказы. Оба могут изменять состояние заказа(с состояния заказ **не доставлен** на **доставлен,** с **доставлен** на **не оплачен**, после оплаты заказ убирается)

Приложение будет таким образом разработано, что можно будет с помощью специальной программы редактировать меню, программа будет достаточно простой, чтобы можно было отредактировать без участия программистов.

**Поддержка системы:** раз в месяц будут приглашаться программисты создавшие систему для проверки работы системы(*если что-то сформулировано некорректно, извините, не компетентен в области обслуживания подобных систем*)

**17 Operational scenarios / Сценарии эксплуатации**

Официант просматривает меню выбирает нужные клиенту блюда, нажимает на кнопку заказать. Далее выводится список заказанных блюд и спрашивается: вы уверены что хотите заказать именно эти блюда?

Будет предложено три варианта:

* Да. После нажатия заказ отправляется на сервер и содержимое выводится на экран, который находится на кухне.
* Вернуться. Список заказанных блюд будет сохранён и клиент может дозаказать или отменить некоторые блюда.
* Сброс. Список заказанных блюд будет сброшен, клиент должен будет сформировать список заново.

Когда готов заказ разносчик перед тем как отнести, помечает на планшете**, который на кухне,** что заказ "**Сделан**"(изначально, когда заказ появился у него состояние "**В процессе**")

Разносчик , передав заказ, меняет его состояние на "Не оплачен", после оплаты заказ убирается приёмщиком.

**18 Project constraints / Проектные ограничения**

Зарплата приёмщикам заказов: N приёмщиков \* зарплата

Обслуживание сервера: N1 рублей

Обслуживание планшетов: 2 планшета \* стоимость обслуживания

Обслуживание телевизора: N2 рублей

Ежемесячная проверка оборудования: N3 рублей

Стоимость проекта:

* стоимость планшета \* 2 планшета
* стоимость телевизора
* стоимость сервера
* оплата труда программистов

Время на выполнение проекта: 2 недели создание приложение, 1 неделя на установку, настройку оборудования, тестирование в реальных условиях

Время через которое проект окупиться: Стоимость проекта / Зарплата приёмщиков заказов + (Зарплата приёмщиков заказов + 1) / (обслуживание планшетов ,сервера , телевизора + ежемесячная проверка оборудования)