

## **Nume participanți, grupa, rol în proiect**

Cuciureanu Dragos-Adrian, gr. 406, client

Grigorescu Stefan, gr. 405, client

Carpineanu Alexandru, gr. 406, UX designer

Vasile George-Cristian, gr. 406, UX designer

# **RestManA**

## **I. Scurtă descriere a proiectului**

Numele proiectului este RestManA.

Proiectul constă în dezvoltarea unei aplicații care facilitează gestionarea meniurilor, locurilor pentru clienți, comenzilor și rezervărilor în restaurante și baruri. Această aplicație va permite personalului să gestioneze eficient întregul flux de lucru dintr-un restaurant sau bar, inclusiv gestionarea meniurilor, atribuirea locurilor pentru clienți, preluarea comenzilor și administrarea rezervărilor. Cu ajutorul acestei aplicații, restaurantele și barurile pot îmbunătăți eficiența operațiunilor lor, oferind în același timp o experiență mai bună clienților prin servicii rapide și personalizate. Proiectul este un proiect dezvoltat până într-un stadiu incipial semestrul trecut la materia MOPS (Managementul si Organizarea Proiectelor Software).

Aplicația se află în domeniul organizării/entertainment-ului/serviciilor.

## **II. Raport clienți**

### **1. Înțelegerea cerințelor.**

#### *Relatarea 1. Personalizarea layout-ului*

Cel mai important pentru noi este ca RestManA să ofere posibilitatea personalizării layout-ului aplicației conform preferințelor utilizatorilor din restaurante și baruri. Ne dorim ca aplicația să fie prietenoasă și ușor de folosit pentru angajații noștri. Am dori să putem ajusta aranjamentul interfeței pentru a se potrivi cu necesitățile și fluxul lor de lucru specific. Aceasta implică furnizarea unei palete variate de opțiuni pentru configurarea layout-ului, precum posibilitatea de a schimba dimensiunile și pozițiile meselor din interfață, de a adăuga și elimina mese și salvarea noului layout.

#### *Relatarea 2. Realizarea unei rezervări*

Este crucial pentru noi să putem gestiona rezervările clienților în mod eficient. Am dori să putem face rezervări pentru mese în avans și să avem un mod simplu de a vedea când sunt

disponibile locuri. De asemenea, am vrea să putem confirma rezervările rapid și este important să avem un sistem care să ne ajute să organizăm rezervările într-un mod cât mai optim și ordonat.

### *Relatarea 3. Adăugarea unei comenzi*

Un alt aspect esențial pentru noi este să putem lua și să gestionăm comenzile clienților. Am dori să putem adăuga rapid produse la comandă și cantitatea respectivă după dorințele clienților din restaurante și baruri. Este important să putem trimite comenzile direct către bucătărie sau bar pentru a nu întârzia servirea. Un sistem care să ne ajute să gestionăm comenzile rapid și fără probleme ar fi extrem de util pentru echipa noastră.

#### *Răspuns 1. Pentru prima întrebare relaționată de cerințele de utilizare*

În prezent, gestionăm meniurile, rezervările și comenzile în mod tradițional, folosind registre, fișe și comunicare verbală între personal. Meniurile sunt scrise pe tabele sau afișate pe panouri de pe pereți, iar rezervările sunt înregistrate într-un registru fizic.

#### *Răspuns 2. Pentru a doua întrebare relaționată de cerințele de utilizare*

Principala provocare cu care ne confruntăm este gestionarea rezervărilor și a comenzilor în timpul orelor aglomerate, mai ales în serile de weekend. Este uneori dificil să menținem evidența tuturor rezervărilor și să asigurăm că fiecare masă primește serviciul potrivit în timp util. De asemenea, comunicarea între personal poate deveni confuză în timpul momentelor aglomerate.

## **III. Raport designeri**

### **1. Înțelegerea necesităților.**

#### **a. Colectarea datelor.**

Întrebări despre cerințele de utilizare:

- Q: Cum vă desfășurați activitatea în prezent în ceea ce privește gestionarea meniurilor, rezervărilor și comenzilor în restaurantul sau barul dumneavoastră?
- A: În prezent, gestionăm meniurile, rezervările și comenzile în mod tradițional, folosind registre, fișe și comunicare verbală între personal. Meniurile sunt scrise pe tabele sau afișate pe panouri de pe pereți, iar rezervările sunt înregistrate într-un registru fizic.
- Q: Care sunt principalele provocări cu care vă confrunțați în gestionarea acestei operațiuni?
- A: Principala provocare cu care ne confruntăm este gestionarea rezervărilor și a comenzilor în timpul orelor aglomerate, mai ales în serile de weekend. Este uneori dificil să menținem evidența tuturor rezervărilor și să asigurăm că fiecare masă primește serviciul potrivit în timp util. De asemenea, comunicarea între personal poate deveni confuză în timpul momentelor aglomerate.
- Q: Ce funcționalități sau caracteristici ați dori să vedeți într-o aplicație software care să vă ajute să vă gestionați mai eficient afacerea?

- A: Am dori să vedem într-o aplicație software funcționalități precum gestionarea meniului, a comenzilor și a rezervărilor, monitorizarea locurilor disponibile și generarea rapoartelor pentru o gestionare eficientă a afacerii.

Întrebări despre preferințele de utilizare:

- Q: Cum v-ați dori să arate și să funcționeze aplicația pentru a se potrivi cel mai bine nevoilor și preferințelor dumneavoastră?
- Q: Ce elemente ale interfeței utilizatorilor sunt cele mai importante pentru echipa dumneavoastră? De exemplu, personalizarea layout-ului, accesul rapid la funcționalități etc.

Întrebări despre rezervări și comenzi:

- Q: Ce așteptări aveți de la un sistem de rezervare și de gestionare a comenzilor?
- Q: Care sunt principalele aspecte pe care le considerați cruciale în procesul de realizare a unei rezervări sau adăugare a unei comenzi?

Observații specifice proiectului:

- În funcție de răspunsurile obținute de la clienți, se pot adapta funcționalitățile și caracteristicile aplicației RestManA pentru a se potrivi cel mai bine nevoilor și cerințelor lor.
- Este important să evidențiem flexibilitatea și capacitatea de personalizare a aplicației pentru a satisface cerințele specifice ale fiecărui client din industria restaurantelor și barurilor.

## b. Analiza datelor.

*Work activity notes:*

- Timpul de așteptare pentru a plasa o comandă este destul de mare.
- Chelnerii, ospătarii și bucătarii sunt foarte ocupați datorită modului manual de a prelua comenzi.
- Doresc informații suplimentare relaționate de anumite oferte din meniu.
- Doresc să știu dacă restaurantul are “în stoc” o anumită mâncare.
- Vreau să aflu păreri despre un anumit tip de mâncare.
- Vreau să pot rezerva o masă specifică.
- Vreau să știu ce masă am rezervat.
- Doresc un mod ușor și intuitiv de a muta/adăuga/elimina mese în aplicație.
- Doresc un mod natural și intuitiv de a actualiza meniurile și prețurile în aplicație în mod regulat.

## c. Modelarea datelor.

- **Roluri (work roles)**

<i>Work role 1</i>	Administrator aplicație
Contextul utilizării	Administratorul este responsabil pentru gestionarea generală a aplicației RestManA în cadrul restaurantului sau barului. Acesta poate fi un manager, un proprietar al afacerii sau un om angajat specific pentru asta.

Scopuri	Scopul administratorului este să asigure buna funcționare a aplicației, să configureze setările și permisiunile, să monitorizeze activitatea și să ofere suport tehnic personalului restaurantelor.
Frecvența utilizării	Administratorul poate accesa aplicația zilnic sau în funcție de necesități pentru a gestiona setările și problemele legate de funcționarea aplicației.
Responsabilități/funcționalități utilizate	Gestionarea conturilor utilizatorilor, stabilirea permisiunilor și accesului, monitorizarea activității și a rapoartelor, furnizarea de suport tehnic.
Abilități	Experiență în administrarea sistemelor software, cunoștințe solide în domeniul gestionării afacerilor, abilități de analiză și luare a deciziilor.
Privilegii de administrare	Acces complet la toate funcționalitățile și setările aplicației, inclusiv posibilitatea de a crea, șterge și actualiza conturi de utilizatori, de a configura setările și permisiunile, și de a accesa rapoartele și analizele.

<i>Work role 2</i>	Personal al restaurantului
Contextul utilizării	Personalul restaurantului este format din chelneri, ospătari, bucătari, barmani etc., care sunt implicați în gestionarea și servirea clienților în cadrul restaurantului sau barului.
Scopuri	Scopul personalului restaurantului este să asigure o experiență plăcută și satisfăcătoare clienților, prin gestionarea comenzilor, rezervărilor și servirea produselor și a băuturilor.
Frecvența utilizării	Personalul restaurantului utilizează aplicația pe parcursul întregii zile de lucru
Responsabilități/funcționalități utilizate	Preluarea comenzilor, administrarea rezervărilor, marcarea comenzilor.
Abilități	Experiență în industria ospitalității, abilități de comunicare și gestionare a timpului, cunoștințe despre meniuri și produsele oferite de restaurant/bar.
Privilegii de administrare	Acces limitat la funcționalitățile necesare pentru a-și îndeplini sarcinile, cum ar fi preluarea comenzilor și gestionarea rezervărilor.

<i>Work role 3</i>	Clienții restaurantului
Contextul utilizării	Clienții restaurantului sunt persoane care vizitează localul și utilizează aplicația RestManA pentru a face rezervări sau a plasa comenzi.
Scopuri	Scopul clienților restaurantului este să facă rezervări pentru mese sau să plaseze comenzi pentru a mânca.
Frecvența utilizării	Clienții pot utiliza aplicația în funcție de nevoile lor, fie pentru a face rezervări în avans, fie pentru a plasa comenzi în timpul vizitei lor la restaurant. Frecvența poate fi de la zilnică până la o singură dată.
Responsabilități/funcționalități utilizate	Realizarea rezervărilor, plasarea comenzilor.
Abilități	Utilizarea simplă a aplicațiilor.
Privilegii de administrare	Acces limitat la funcționalitățile de realizare a rezervărilor și plasare a comenzilor, fără privilegii de administrare sau gestionare a sistemului.

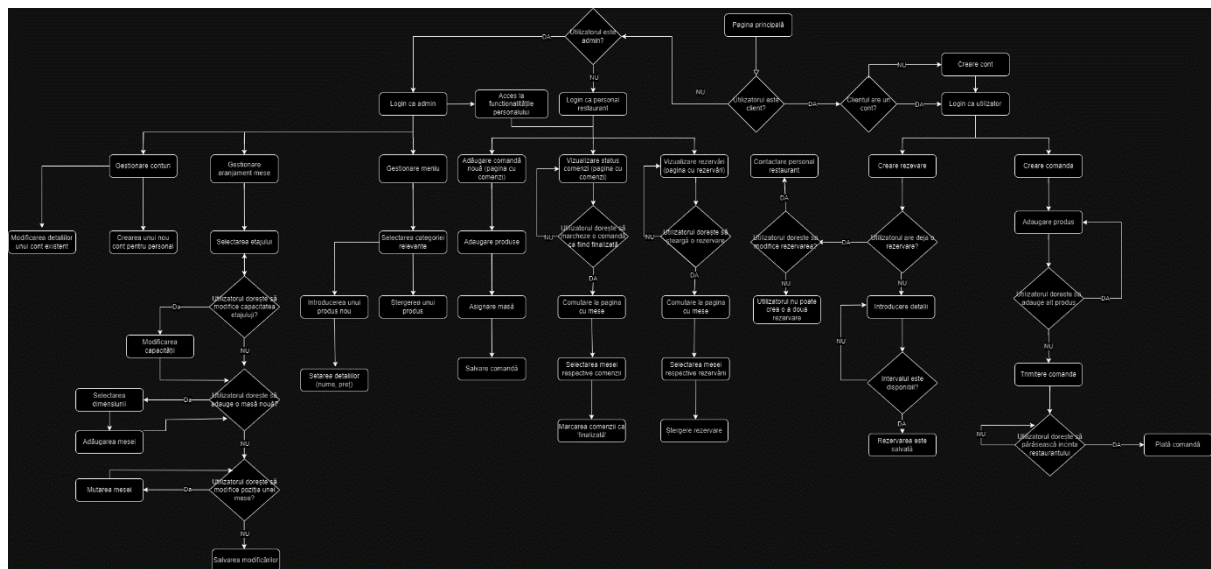
### • *Clase de utilizatori (user classes)*

Pentru rolul de client al restaurantului definim următoarele 2 clase de utilizatori: clientul tânăr și cel bătrân.

<i>User class 1</i>	Client tânăr
Vârstă	În jurul vârstei de 20-35 de ani
Aspecte personale	Este activ, energic și adaptabil la tehnologie. Are un stil de viață dinamic și preferă experiențele sociale. Este interesat de noutăți și tendințe în culinare. Este familiarizat cu utilizarea smartphone-urilor și a aplicațiilor mobile pentru a-și gestiona activitățile zilnice.
Preferințe	Este deschis la experimentare și îi place să descopere noi restaurante și baruri. Caută experiențe gastronomice unice și autentice. Este sensibil la preț și caută oferte și promoții.
Abordare în utilizarea aplicației	Utilizează aplicația RestManA pentru a face rezervări în avans pentru întâlniri cu prietenii sau pentru a plasa comenzi în timpul vizitei la restaurant sau bar. Aprecierea rapidității și ușurinței de utilizare a aplicației este esențială pentru el.

User class 2	Client bătrân
Vârstă	Peste 65 de ani.
Aspecte personale	Este mai puțin familiarizat cu tehnologia modernă și preferă interacțiunea umană tradițională. Este conservator în obiceiuri și preferințe. Poate fi mai puțin dispus să încerce lucruri noi sau să adopte tehnologii digitale.
Preferințe	Aprecie pentru tradiție și calitate. Poate căuta un ambient liniștit și confortabil pentru a savura mâncarea și băutura. Preferă serviciul personalizat și interacțiunea umană.
Abordare în utilizarea aplicației	Poate folosi aplicația RestManA cu reticență sau preferă să facă rezervări și să plaseze comenzi în mod tradițional. Poate avea nevoie de asistență pentru a utiliza aplicația și preferă opțiunile simplificate și interfețele intuitive.

## • Diagrama fluxului de lucru (work flow diagram)



## d. Extragerea cerințelor

### User Story 1:

În calitate de Administrator al restaurantului, doresc să am posibilitatea de a personaliza layout-ul interfeței pentru a corespunde necesităților și fluxului specific de lucru al restaurantului sau barului nostru. Acest lucru include configurarea dimensiunilor și pozițiilor meselor, adăugarea sau eliminarea meselor și salvarea noului layout.

Explicații: Acest user story este extras în mare parte din prima relatare. Conform rolurilor stabilite, administratorul aplicației (care în general este și cel al restaurantului) va avea nevoie să editeze layout-ul general.

### User Story 2:

În calitate de Administrator al restaurantului, doresc să am capacitatea de a gestiona și actualiza meniurile disponibile în aplicație. Acest lucru include adăugarea, ștergerea sau modificarea produselor și prețurilor acestora, pentru a asigura că meniul reflectă întotdeauna ofertele și prețurile actuale ale restaurantului sau barului nostru.

Explicatii: Pentru ca cerintele extrase din relatarea 3 sa fie indeplinite (gestionarea comenzilor clientilor) este intai nevoie de un meniu care sa poata fi editat, produsele din comenzi venind din acest meniu.

*User Story 3:*

În calitate de Client al restaurantului, doresc să pot accesa meniul complet al restaurantului și să pot căuta rapid și ușor produsele dorite. Aș aprecia și opțiunea de a filtra meniul în funcție de preferințe sau restricții alimentare, pentru a găsi mai ușor produsele care corespund preferințelor mele sau nevoilor dietetice.

*User Story 4:*

In calitate de Client al restaurantului, doresc sa pot plasa o comanda selectand produsele dorite direct din meniu.

Explicatii: Gestionarea comenzilor este si mai usoara daca clientii pot face comenzi direct in sistem folosind aplicatia in loc sa comande la chelner si apoi chelnerul sa introduca comanda in aplicatie.

*User Story 5:*

În calitate de ospătar al restaurantului, doresc să pot salva rezervări ale clienților în sistem pentru a putea să le accesez ușor și rapid când este nevoie.

*User Story 6:*

În calitate de ospătar al restaurantului, doresc să pot salva comenzile meselor în sistem pentru a spori eficiența gestionării lor.

*User Story 7:*

În calitate de ospătar al restaurantului, doresc să pot vedea ce mese sunt libere în restaurant la diferite ore pe baza rezervărilor efectuate în sistem.

## **IV. Contribuții individuale în proiect**

- Cuciureanu Dragos-Adrian, client
- Grigorescu Stefan, client
- Carpineanu Alexandru, UX designer
- Vasile George-Cristian, UX designer