

Sprawozdanie 1

Analiza modelu biznesowego.

Opis restauracji „Włoskie smaki”

Pizzeria „Włoskie smaki” to lokal gastronomiczny specjalizujący się w tradycyjnej włoskiej pizzy, przygotowywanej według oryginalnych receptur. Lokal mieści się w centrum miasta i cieszy się dużą popularnością wśród mieszkańców oraz turystów odwiedzających okolicę. Pizzeria działa od ponad 2 lat, zdobywając renomę dzięki wysokiej jakości składnikom i autentycznemu smakowi potraw. Pizzeria korzysta z najwyższej jakości składników, sprowadzanych od lokalnych i włoskich dostawców

Zarządzanie i zespół

Właścicielami pizzerii są Anna i Tomasz Kowalscy, którzy zarządzają biznesem, dbają o kontakt z dostawcami, rozwijają menu oraz koordynują pracę zespołu.

W pizzerii pracuje:

- 3 kucharzy, którzy odpowiadają za przygotowanie ciasta i wypiekanie pizzy,
- 2 pracowników obsługi przyjmujących zamówienia na miejscu oraz telefonicznie,
- 2 dostawców, realizujących zamówienia na dowóz,
- 1 pracownik odpowiedzialny za mycie naczyń,
- 1 sprzątaczką, dbającą o porządek w lokalu.

Struktura lokalu

Pizzeria została powiększona i obecnie mieści się w dwupiętrowym budynku:

- **Parter:** Znajduje się tutaj kuchnia, kilka stolików dla osób oczekujących na odbiór zamówienia oraz stanowisko obsługi, gdzie klient może złożyć zamówienie i odebrać je na wynos.
- **Piętro:** Główna sala jadalna z 24 miejscami siedzącymi, 1 pracownik obsługi, 1 osoba zajmująca się myciem naczyń, specjalne okno na brudne naczynia oraz toaleta dla gości.

Między piętrami znajduje się **dwustronna winda**: jedna strona służy do transportu czystej zastawy na kuchnię, druga do przesyłania gotowych pizz do obsługi na piętrze.

Menu i promocja

Pizzeria „Włoskie smaki” oferuje szeroki wybór pizzy przygotowywanej w piecu opalonym drewnem. Menu obejmuje klasyczne pozycje, takie jak **Margherita**, **Capricciosa**, **Quattro Formaggi**, oraz autorskie kompozycje inspirowane kuchnią włoską.

Pizzeria nie posiada strony internetowej, ale jej lokalizacja jest oznaczona w **Google Maps**, gdzie klienci mogą sprawdzić menu, wystawić ocenę i przeczytać opinie. Zarządzaniem tą platformą zajmują się właściciele lokalu. Aby przyciągnąć klientów, pizzeria inwestuje w marketing lokalny.

Proces zamówień i obsługa

Zamówienia można składać osobiście przy ladzie lub telefonicznie. Pracownicy obsługi korzystają ze **stacjonarnych telefonów**, które służą zarówno do komunikacji między nimi, jak i do przyjmowania zamówień na dowóz. Każda pizza posiada swój unikalny numer, który jest zapisywany w zeszycie zamówień, ponieważ lokal nie posiada bazy danych. Po złożeniu zamówienia na kasie drukowane są dwa paragony: jeden dla klienta, drugi dla kuchni, na podstawie którego rozpoczyna się przygotowanie pizzy.

Godziny otwarcia

Restauracja działa codziennie w godzinach 13:00 - 21:00.

Możliwości rozwoju

- **Wdrożenie cyfrowego systemu zarządzania zamówieniami**, który usprawni proces ich rejestracji i realizacji.
- **Rozszerzenie działań marketingowych**, np. poprzez kampanie w mediach społecznościowych.
- **Optymalizacja procesu dostaw**, w tym potencjalna współpraca z platformami dostawczymi.
- **Poprawa infrastruktury**, np. poprzez dalszą automatyzację procesów na linii kuchnia – obsługa klienta.

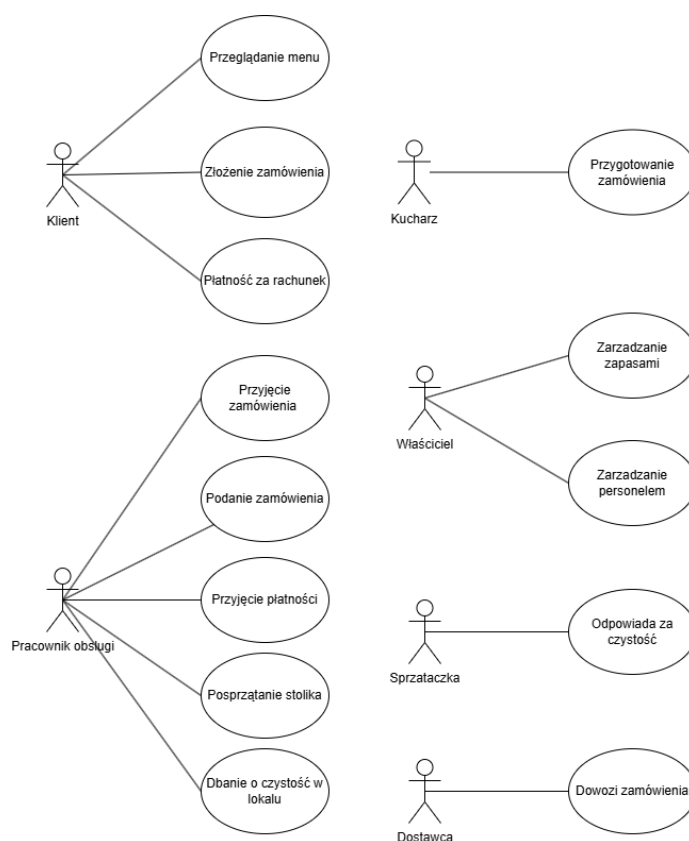
Opis kontekstu dziedziny problemowej

Pizzeria „Włoskie smaki” funkcjonuje jako niewielki lokal gastronomiczny, obsługujący klientów na miejscu oraz realizujący zamówienia na wynos. Proces obsługi zamówień odbywa się w sposób tradycyjny – klienci składają zamówienia przy ladzie, a pracownicy zapisują je ręcznie na kartkach. Brak systemów informatycznych sprawia, że zarządzanie zamówieniami, kontrola stanów magazynowych oraz obsługa płatności wymagają dużej uwagi ze strony personelu.

Główne wyzwania biznesowe:

- Brak automatyzacji zamówień może prowadzić do pomyłek,
- Trudność w szybkim śledzeniu statusu zamówień,
- Potrzeba manualnego zarządzania zapasami i dostawami.

Kontekstowy biznesowy diagram przypadków użycia



Autorzy:

Jakub Góralski

Anastazja Albeszczenko