Потребности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Заинтересованная сторона** | **Потребность** | **Ссылки на возможности** |
| 1 | посетитель кафе | уменьшить время ожидания за счет увеличения скорости обслуживания | f\_1  f\_2  f\_3 |
| 2 | посетитель кафе | увеличить мотивацию посещения кафе | f\_3  f\_4  f\_5  f\_6 |

Возможности

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Код возможности** | **Возможность** | **Описание** | **Значимость для заказчика[[1]](#footnote-1)** |
| f\_1 | Онлайн заказ блюд | Возможность дистанционного формирования заказа на определенное время.  Уменьшает время ожидания заказа посетителем по приходу в кафе. | 5 |
| f\_2 | Оплата заказа онлайн (безналичный расчет) | Предварительная оплата заказа.  Уменьшает время обслуживания, так как не нужно ждать пока официант принесет счет и сдачу. | 5 |
| f\_3 | Хранения истории заказов | Система запоминает заказанные блюда, предлагает при заказе использовать шаблон.  Система анализирует блюда, которые пробовал пользователь и рекомендует похожие блюда.  Такой маркетинговый ход завлекает посетителя. | 3 |
| f\_4 | Бонусная программа | Система оповещает пользователей о различных акциях и скидках.  Использование накопительной системы баллов за онлайн заказы. | 4 |
| f\_5 | Система отзывов | Возможность оставлять отзывы как о блюдах, так и о кафе в целом.  В случае, если управляющий и шеф-повар хорошо следят за кафе, оставленные положительные отзывы привлекают новых клиентов.  Есть и риск – отрицательные отзывы могут отпугнуть клиентов. | 3 |
| f\_6 | Бронирование столов | В случае праздника с большой кампанией, можно забронировать сразу несколько столиков на определенный период времени.  Персоналу помогает подготовиться к встрече с клиентами (подарочные блюда для виновников торжества; планирование рассадки клиентов таким образом, чтобы они не мешали друг другу)  Привлекает клиентов, готовые сделать крупный заказ. | 5 |

1. От 1 до 5, где 1 – не значимо, 5 – очень значимо [↑](#footnote-ref-1)