План проведения интервью

Проект:

разработка информационной системы «Предзаказ» для кафе

Роль интервьюируемого:

посетитель кафе

**Оглавление**

[Введение 3](#_Toc467340283)

[Описание проекта 4](#_Toc467340284)

[План проведения интервью 5](#_Toc467340285)

[Цели проведения интервью 5](#_Toc467340286)

[Карта тем интервью 5](#_Toc467340287)

[История изменений документа 7](#_Toc467340288)

Введение

Данный документ предназначен для иллюстрации принципов документирования требований к системе. Перечень терминов и словарь данных не являются полными.

Любые совпадения с реальными проектами и персонами являются случайными.

Описание проекта

Создание и внедрение системы, позволяющей существующим и новым клиентам кафе осуществить заказ на обслуживание. Включая формирование заказа на кухню, бронирование столика, оплату обслуживания и другие услуги, предоставляемые кафе.

План проведения интервью

Цели проведения интервью

* собрать информацию о текущем процессе обслуживания посетителей
* идентифицировать потенциальные зоны повышения качества обслуживания посетителей

Карта тем интервью

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тема** | **Открывающие вопросы** | **Фокусировка** |
| 1 | Информация о проекте | Вы слышали о проекте?  Вы считаете, что проект приведет к изменению процесса посещения кафе в положительную сторону? | Отношение к проекту |
| 2 | Профиль пользователя | Как часто посещаете какое-либо кафе?  Как часто посещаете конкретно это кафе?  Что привлекает в этом кафе?  Поделитесь впечатлениями об обслуживании в этом кафе? | Подготовка к классификации опрошенных посетителей |
| 3 | Бронирование обслуживания | Какими способами бронирования пользовались в этом кафе?  Какие другие способы бронирования среди посещаемых кафе встречались?  Сталкивались ли в других кафе с какой-либо информационной системой предзаказов? Если сталкивались, то опишите впечатления. | Понимание целей проекта |
| 4 | Заказ блюда | Как происходит обслуживание с момента входа в кафе и до получения заказа?  Как получаете информацию о блюде (ознакомление с меню, спросить официанта), и на сколько она соответствует действительности?  Сколько времени в среднем длится ожидание на каждом этапе такого обслуживания?  В каком порядке приносятся заказанные блюда?  Предлагается ли в процессе ожидания напитки или закуски? | Бизнес-процесс |
| 5 | Расчет | Когда выставляется чек (по требованию посетителя или официант сам приносит)?  Как долго формируется чек?  Как долго официант приносит сдачу?  Возникают ли ситуации, когда вы просите разделить уже сформированный чек на несколько (если кафе посещает группа людей, где каждый платит отдельно)? Если возникают, то идет ли персонал на встречу? | Бизнес-процесс |
| 6 | Проблемы | Были ли конфликтные ситуации с персоналом этого кафе? Если были, то опишите каким-образом, и в чью пользу они разрешились. | Бизнес-процесс |
| 7 | Подведение итогов | Есть ли какие-либо пожелания и рекомендации?  Можно ли пригласить в фокус-группу по тестированию системы? | Привлечение посетителя к тестированию |

История изменений документа

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Версия** | **Описание** | **Автор** |
| 2016-11-19 | 0.5 | создание документа | Сидоров Иван Петрович |