

## Research Les 3: Requirements Analyse

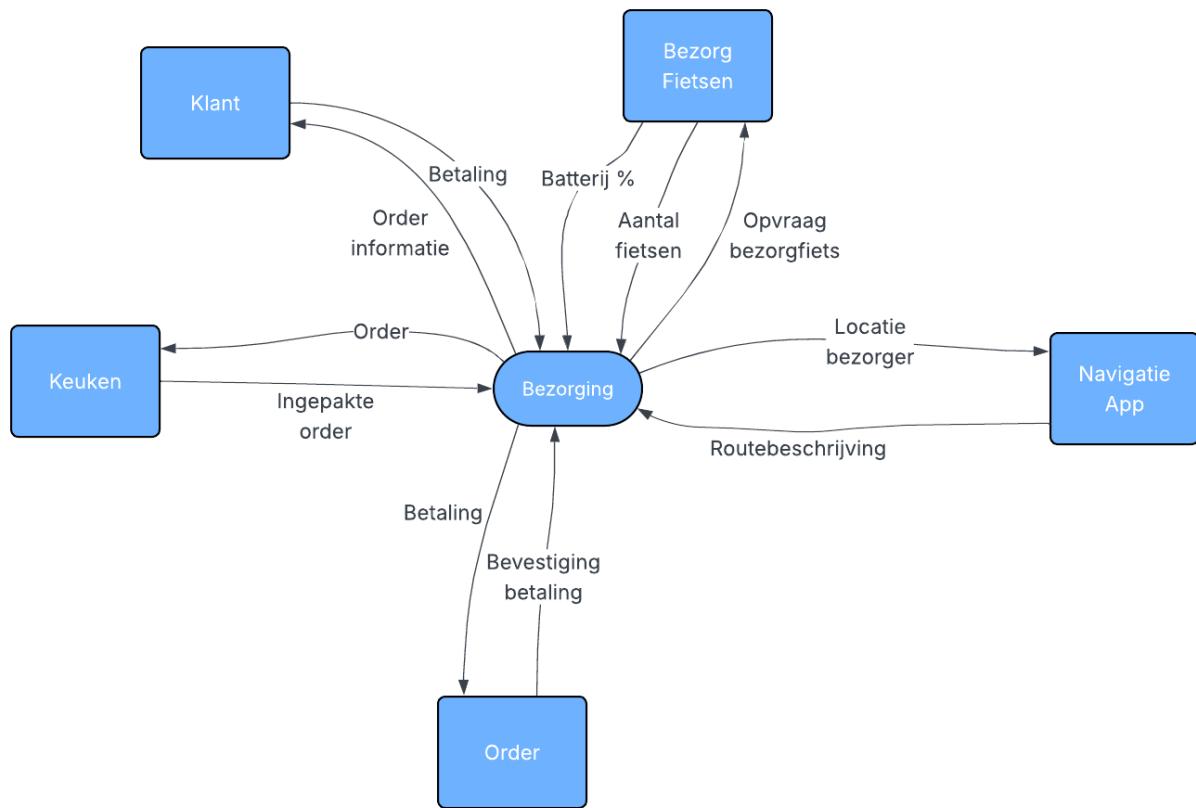
### Interview vragen:

- Welke specifieke aanpassingen in de fysieke werkomgeving of in de werkinstructies zijn er nodig om de overdracht van de keuken naar de bezorger te versnellen?
- Welke informatie ontbreekt er momenteel op de bon of in het systeem die essentieel is voor een bezorger om zonder vertraging op weg te kunnen gaan?
- Wat is er op basis van de huidige ervaringen nodig aan extra personele bezetting of transportmiddelen om de beloofde bezorgtijd ook tijdens piekmomenten te garanderen?
- In hoeverre zou een geautomatiseerd plannings- of trackingsysteem bijdragen aan de consistentie, en aan welke minimale eisen moet zo'n systeem volgens de gebruikers voldoen?
- Wat beschouwen we als de 'ideale maximale bezorgtijd', en welke marges zijn acceptabel voordat een bezorging als 'te laat' wordt aangemerkt?
- Welke bevoegdheden of vaardigheden hebben de betrokken medewerkers nodig om zelfstandig kleine verstoringen in het proces op te lossen zonder dat dit de hele keten vertraagt?
- Indien een vertraging onvermijdelijk is (bijv. door extreem weer of drukte), op welke manier en op welk moment moet de klant hierover geïnformeerd worden om de tevredenheid te behouden?

## Inzichten:

- De meeste fouten gebeuren tussen de oven en de voordeur. Omdat de kok en de bezorger niet goed afstemmen, worden labels vergeten en blijven pizza's te lang liggen. Een checklist moet dit dwingen op te lossen.
- De bezorgers gebruiken de huidige navigatie nu al niet. Als de nieuwe website of checklist te veel gedoe is, gaan ze die ook negeren. Het moet dus supersnel werken met één klik.
- Klanten vinden het minder erg om te wachten als ze maar weten *hoe lang*. Die updates om de 10 minuten halen de onzekerheid weg en zorgen voor minder gezeur aan de telefoon.
- Bij drukte vergeet het personeel de accu's te checken of de bezorgkosten te rekenen. Door dit door het systeem te laten doen (zoals de km-berekening), kunnen zij zich focussen op het inpakken.
- De problemen met lege accu's en koude pizza's laten zien dat niemand zich nu echt verantwoordelijk voelt voor de spullen. De checklist moet ervoor zorgen dat er even een officieel "check-moment" is.

### Scope Diagram:



**Requirements:**

- Als klant wil ik actuele bezorgtijden krijgen van mijn order die elke 10 minuten wordt bijgewerkt, zodat ik altijd up-to-date informatie heb over mijn bestelling
- Als medewerker wil ik via de website de bezorgtijd van een lopende bestelling kunnen updaten met een knop zodat klanten altijd de meest actuele status van hun bestelling te zien krijgen.
- Als klant wil ik via een knop op de website de meest recente bezorgtijd van mijn bestelling kunnen opvragen zodat ik zeker weet dat ik altijd de laatste informatie zie.
- Als klant wil ik dat extra bezorgkosten automatisch worden berekend op basis van het aantal kilometers tot mijn bezorgadres zodat ik precies weet wat ik moet betalen voor mijn bestelling.
- Als medewerker wil ik een digitale checklist zien van de order waaronder de gerechten, order specificaties en bevestiging van locatie, zodat ik up-to-date ben van de bestelling.