



## **Musterlösung Lernaufgabe**

### **LE 02 – Anforderungsanalyse I**

#### **Aufgabe 2.1: Kontextszenario**

Mögliche Beschreibung für ein Kontextszenario

##### **Persona: Silvia**

- 28jährig, Medizin-Studentin, wohnt noch zu Hause in Wohlen
- Jobbt nebenbei seit mehreren Jahren als Servierperson im Gasthof Hirschen
- Quote: «ich möchte die Gäste effizient bedienen, ohne hektisch zu wirken»

##### **Titel: Silvia bedient Gäste**

Silvia ist seit vielen Jahren Servierperson im Gasthof Hirschen, der einen schöne Gartenwirtschaft besitzt und gutbürgerliche Mahlzeiten zu günstigen Preisen anbietet. Um die Abläufe der Küche und des Servierpersonals zu optimieren, hat der Gastwirt Paul vor einem Jahr die neue Applikation «Swift4Restaurants» eingeführt. Diese besteht aus einem Mobilgerät für das Servierpersonal, einem Zentralcomputer an der Theke sowie einen grossen Touchscreen für die Küche. Als Silvia ihren Dienst heute begonnen hat, hat sie sich eines der bereitliegenden Mobilgeräte geschnappt und sich dort und damit bei der «Swift4Restaurants»-Applikation angemeldet.

Kurz darauf treffen die ersten Gäste ein, ein Ehepaar mit einem Kind, da sich am Tisch 105 niederlässt. Silvia begibt sich mit ihrem Mobilgerät und drei Menukarten zu Tisch 105. Sie begrüsst die Gäste und fragt sie, ob sie gerne was Essen möchten. Die Gäste bejahen die Frage. Silvia übergibt ihnen die Menukarten und macht sie auf die heutige Tagesspezialität aufmerksam. Dann fragt sie die Gäste, ob sie schon was zu Trinken bestellen möchten. Nach kurzem Nachdenken bestellt der Vater ein grosses Bier, seine Frau einen sauren Most ohne Alkohol für sich und für das Kind eine Cola. Silvia zückt ihr Mobilgerät, eröffnet eine neue Bestellung und gibt die bestellten Getränke ein. Als sie zurück zur Theke kommt, hat der Gastwirt die Getränke bereits bereitgestellt und sie kann sie gleich mitnehmen. Zurück am Tisch 105 verteilt sie die Getränke und fragt, ob die Gäste schon entschieden haben, was sie Essen möchten. Die Mutter bejaht die Frage und bestellt für sich das Tagesmenu sowie einen Kinderteller mit Schnitzel-Pommes-Frites für das Kind. Der Vater bestellt einen Wurst-Käse-Salat für sich. Silvia gibt die gewünschten Mahlzeiten in die laufende Bestellung für Tisch 105 ein. In der Küche erscheinen die bestellten Mahlzeiten auf dem grossen Bildschirm und der Koch beginnt sofort, diese zuzubereiten. In der Zwischenzeit sind weitere Gäste eingetroffen, die Silvia bedient.

Sobald die Mahlzeiten für Tisch 105 zubereitet sind, meldet dies der Koch via seinen Touchscreen. Silvia erhält eine entsprechende Meldung auf ihrem Mobilgerät. Da sie gerade beschäftigt ist, holt ihre Kollegin Karin, die dieselbe Meldung ebenfalls erhalten hat, die Mahlzeiten ab, bringt sie zu Tisch 105 und bestätigt die Auslieferung über ihr Mobilgerät. Sobald Silvia wieder Zeit hat, begibt sie sich zu Tisch 105 und fragt, ob alles in Ordnung ist mit den Mahlzeiten. Das Gästepaar bejaht die Frage und der Vater bestellt gleich nochmals ein Bier. Silvia holt die laufende Bestellung für Tisch 105 hervor und fügt noch ein Bier hinzu, das sie gleich danach an der Theke abholt und dem Vater bringt.

Nach einer halben Stunde schaut Silvia nochmals bei Tisch 105 vorbei. Die Familie hat fertig gegessen und möchte gerne bezahlen. Silvia zückt ihr Mobilgerät und gibt das Ende der



Bestellung ein. Sogleich erscheint die Abrechnung auf dem Display. Silvia kontrolliert die Abrechnung kurz und bestätigt sie dann. Das Mobilgerät druckt die Abrechnung auf dem mobilen Drucker des Mobilgeräts aus. Silvia übergibt die Abrechnung dem Vater. Der Vater studiert die Abrechnung und übergibt Silvia seine Debitkarte mit dem Hinweis, dass sie noch 5 Fr. Trinkgeld zusätzlich belasten dürfe. Silvia bedankt sich und fügt der Abrechnung noch 5 Fr. Trinkgeld hinzu. Dann führt sie die Debitkarte in das Mobilgerät ein. Dieses prüft die Karte und verlangt nach der PIN. Silvia übergibt dem Vater das Mobilgerät mit der Bitte, doch die PIN einzugeben, was der Vater bereitwillig macht. Das Mobilgerät schickt die Zahlungsinformationen via den Zentralcomputer an einen externen Zahlungsabwicklungsdienstleister. Kurz darauf erhält Silvia die Bestätigung, dass die Zahlung erfolgreich war und das Mobilgerät druckt die Zahlungsquittung aus. Silvia übergibt dem Vater die Zahlungsquittung und die Debitkarte, bedankt sich herzlich für den Besuch und verabschiedet sich.