

# 1. Opis sytuacji firmy

## 1.1 Informacje o firmie

Kawiarnia „**NEGRAR**” ulokowana jest we Wrocławiu, a dokładniej w samym jego centrum (**Kotlarska 35/36, 51-610 Wrocławski Rynek**). Jest to marka działająca w sektorze gastronomicznym na rynku lokalnym od 2020 roku, stale rozwijająca się względem potrzeb swoich klientów. Oferuje ona szeroki wybór różnorodnych rodzajów kawy, specjalizując się szczególnie w kawie włoskiej, sprowadzanej prosto z Włoch, jak i wyrobach cukierniczych i lunchach. Pośród konkurencji szczególnie wyróżnia się ona swoją ofertą coworkingową i wirtualnym biurem.

## 1.2 Wyzwania i problemy

Obecnie funkcjonujący system informatyczny pozwalający klientom na korzystanie z wirtualnej przestrzeni biurowej jak i oferta coworkingowa są obecne zdecydowanie przestarzałe. Ogólnodostępne dane pokazują, że w dzisiejszych czasach klienci podobnych placówek oczekują nie tylko odosobnionego zacisza w którym mogą pracować, ale też sprawnie działających systemów informatycznych pozwalających im na korzystanie z oferty kawiarni w przystępny sposób. Strona internetowa, media społecznościowe oraz aplikacja webowa pozwalająca na powyższe działania to nieodłączna część każdego rozwijającego się przedsiębiorstwa walczącego o uwagę klienta, czego jednak w ów działalności brakuje. W zakresie zarządzania operacjami w firmie pracownicy jak i założyciele nie posiadają odpowiednich narzędzi do zarządzania operacjami, co przekłada się na zauważalny spadek wydajności pracy.

## 1.3 Aktualnie istniejący system i podsumowanie

Niezarejestrowany prawnie projekt lokalnie wynajętych informatyków umożliwia klientom korzystanie ze sprawnie funkcjonujących w chmurze przestrzeni biurowych. Firma „**TechTribe**” planuje szeroko rozszerzyć „**NEGRAR Brew Hub**” o;

- **Stronę internetową prezentującą usługi,**
- **Aplikację internetową pozwalającą na sprzedaż oferowanych produktów przez internet,**
- **Media społecznościowe,**
- **„Landing page” pozwalający na zbieranie adresów e-mail potencjalnych klientów**

## 2. Analiza SWOT aplikacji

Mocne strony	Słabe strony	Szanse	Zagrożenia
Możliwość zbierania punktów z aplikacją	Aplikacja nie działa bez połączenia z siecią	Wprowadzenie systemu indywidualnych promocji	Podatność na awarie prądu oraz sieci
Systemu promocji oraz polecenia nowości	Brak możliwości zmiany języka aplikacji	Zapoznanie się z preferencjami klientów i ulepszanie dostarczanych usług	Podatność na ataki DDoS
Możliwość zamawiania online	Konieczność bieżącej aktualizacji zabezpieczeń	Zarobki wpływające z aplikacji można przeznaczyć na dalszy rozwój firmy	Szansa na kradzież danych osobowych (złamanie ustawy RODO i otrzymanie kary pieniężnej)
Wdrożenie procedur wymaganych przez RODO (zminimalizowanie ryzyka otrzymania kary)	Ograniczone zasoby komputerowe w zależności od rodzaju hostingu	Składanie zamówień online eliminuje konieczność czekania w kolejce	Sprzedaż firmy innemu przedsiębiorcy i przejęcie kontroli nad aplikacją
Możliwość dobierania indywidualnych składników/dodatków do kawy	Serwery silnie uzależnione od dostępności prądu i sieci	Możliwość rozszerzenia oferty o nowe produkty	Konkurencja z innymi kawiarniami
Możliwość kontaktu z obsługą kawiarni	Brak wsparcia dla niszowych platform mobilnych	Wprowadzenie systemu polecenia znajomym	Zmiany preferencji klientów lub tendencje rynkowe
Przejrzystość i czytelność menu	Wysokie koszty utrzymania systemu		
Łatwość zakupu usług	Wymagane regularne aktualizacje zabezpieczeń		
Przyspieszenie procesu oczekiwania na zamówienie			
Wykorzystanie mediów społecznościowych do promocji lokalu			
Możliwość kreacji konta (zwiększona retencja użytkowników)			

### **3. Funkcje oferowane przez strony internetowe innych kawiarni**

- Tematyczne oferty promocyjne
- Dostęp do menu kawiarni
- Możliwość aplikowania o pracę
- Dostęp do aplikacji z możliwością zbierania punktów promocyjnych
- Opcja zamówienia kawy do domu
- Przyjazny dla oka wygląd
- Intuicyjna obsługa strony internetowej

### **4. Cele firmy**

- Umocnienie swojej pozycji na rynku
- Usprawnienie składania zamówień przez klientów
- Usprawnienie dostawy zamówień (nawiązanie współpracy z firmami oferującymi dostawę takimi jak: Pyszne.pl, Uber Eats, Glovo)
- Zaktualizowanie aplikacji i strony internetowej, tak aby były bardziej intuicyjne dla klientów
- Poprawa jakości dotychczasowych produktów
- Stworzenie przyjaznego i w pełni profesjonalnego miejsca pracy
- Zwiększenie rentowności
- Wyszukanie pracowników w celu uzyskania profesjonalnej obsługi klienta
- Stworzenie ofert reklamowych pozwalających na szerzenie marki

## 5. Ograniczenia

### 5.1 Organizacyjne

Do ograniczeń organizacyjnych można zaliczyć trudności w koordynacji pracy, ponieważ jako firma możemy korzystać z rozwiązań innych organizacji, od których jesteśmy sprzętowo zależni. Niejednoznaczna hierarchia w zespole może powodować zamieszanie organizacyjne oraz opóźniać pracę.

### 5.2 Czasowe

Ograniczenia czasowe są ustalane przez klienta po naszych sugestiach oraz określeniu możliwości.

Klient ostatecznie zażyczył, aby;

**1 tydzień** - Powstała funkcjonalna strona.

**2 tydzień** - Strona została ostatecznie poprawiona głównie w sposób wizualny.

**1,5 miesiąca** - Powstała aplikacja webowa umożliwiająca sprzedaż produktów przez Internet.

### 5.3 Finansowe

Kawiarnia na utworzenie strony ma określoną pulę pieniędzy. Jest to główne ograniczenie. Mamy dostosować się do tego budżetu, a wraz z oczekiwaniami klienta powinien rosnąć budżet na projekt. Powinniśmy optymalizować koszty tak, aby mieszcząc się w budżecie zapewnić jak najwięcej.

### 5.4 Techniczne

Ograniczenia techniczne mogą wynikać z już istniejącej infrastruktury IT działającej w kawiarni, ponieważ tworząc stronę oraz odpowiednie aplikacje musimy wziąć pod uwagę istniejące funkcjonalności i się do nich dostosować. Może się okazać, że są one kompletnie niekompatybilne z naszymi rozwiązaniami co może skutkować budową infrastruktury od zera, a to, mocno odbić się na kosztach oraz czasie realizacji.

## 5.5 Wiedzy i umiejętności

Ograniczenie może wynikać z utrudnionego dostępu do niektórych technologii, które można wykorzystać tylko na licencję. Sam personel kawiarni może nie być przystosowany do nowego systemu, przez co będzie wymagane przeszkolenie pracowników pod kątem użytkowania nowych technologii.

## 5.6 Podejścia do ludzi

Samo podejście do ludzi nie jest bezpośrednio ograniczone, a rozumiane jako oddziaływanie naszej pracy na klientów jest elementem na który mamy pośredni wpływ. Bezpośredni kontakt mamy jedynie z pracownikami i to oni będą najczęściej spotykać się z błędami oraz poprawkami systemu, powinniśmy zapewnić odpowiednią linię komunikacji między kawiarnią, a naszą firmą. To samo tyczy się klientów ponieważ to, jakie mamy podejście do ludzi odbija się na naszej aplikacji, która ma być intuicyjna oraz przyciągająca.

## 5.7 Prawne

Jako firm zajmująca się programowaniem i zbieraniem danych o użytkownikach musimy zapewnić bezpieczeństwo informacji oraz danych osobowych. Nasze usługi muszą być też zgodne z panującymi regulacjami prawnymi. Obowiązek ten sprawia, że musimy zainwestować w odpowiedni system gromadzący dane o klientach w bezpieczny sposób, co oczywiście powoduje dodatkowe koszty i opóźnia pracę.

## 6. Wykonalność

### 6.1 Organizacyjna

Zadanie wymaga poprawnego zaplanowania oraz organizacji ponieważ każdy z podpunktów jest złożony oraz często zazębia się z kolejnymi, przed przystąpieniem do pracy należy dokładnie zrobić plan działania oraz podział obowiązków.

### 6.2 Czasowa

Dokładna ocena wymaganego czasu na tym etapie projektu jest kluczowa, jednak podobne projekty zawsze zmagają się z opóźnieniami w pracach. Mimo to przewidujemy następujące ramy czasowe.

- Aplikacja internetowa o średniej złożoności (1-2 miesiące)
- Strona internetowa (1 miesiąc)
- Landing page (2 tygodnie)
- Media społecznościowe (natychmiastowe)

### 6.3 Finansowa

Aspekt finansowy pomaga w ocenie rentowności przedsięwzięcia oraz oszacowania przewidywanych kosztów, takich jak robocizna, niezbędne programy, materiały oraz dziesięcioprocentowy zapas na nieprzewidziane wydatki

Rzeczy, które są kosztem w tego typu projektach to:

- wykupienie domeny
- wykupienie hostingu
- licencja na obrazy
- SEO, pozycjonowanie strony internetowej

### 6.4 Techniczna

Bezpieczeństwo zostanie zapewnione poprzez połączenie **HTTPS**

Do wykonania aplikacji potrzebne wykorzystany zostanie **Python**, **HTML** i **CSS**

W zależności od wielkości projektu potrzebna będzie organizacja back-endu, który zostanie napisany w języku **JavaScript**.

## 6.5 Wiedzy

Nasza firma posiada zespół doświadczonych programistów i inżynierów, którzy wdrażają projekty informatyczne na najwyższym poziomie. Jesteśmy zobowiązani do ciągłego doskonalenia i rozwijania umiejętności naszych specjalistów, dzięki czemu nasze rozwiązania są zawsze zgodne z najnowszymi standardami branżowymi.

## 6.6 Umiejętności

Jesteśmy doświadczonym zespołem programistów i inżynierów o szerokim zakresie umiejętności w dziedzinie informatyki. Nasza ekspertyza pozwala nam dostarczać kompleksowe i innowacyjne projekty informatyczne.

## 6.7 Podejście do ludzi.

Podejście do ludzi w przypadku systemu informatycznego można rozumieć jako tworzenie intuicyjnego systemu, prostego do zrozumienia oraz pracy z nim.

Użytkownicy nie powinni spędzać zbyt wiele czasu w poszukiwaniu odpowiednich, interesujących ich treści i funkcji, ponieważ zwiększy to prawdopodobieństwo rezygnacji z naszych usług. W związku z tym powinniśmy pracować nad przyjaznym layout-em strony oraz niezasypywaniem gościa masą zbędnych informacji.

## 6.8 Prawne zagadnienia

W zależności od tego jak rozbudowana będzie nasz system, będziemy musieli implementować różne rozwiązania aby sprostać wymogom prawnym, takim jak;

- RODO,
- Prawo autorskie,
- Ochrona prywatności osób fizycznych
- Kawiarnia musi podpisać umowę na korzystanie z aplikacji

## 7. Konkluzje, zalecenia, koszty.

- Aplikacja ma na celu polepszyć sprzedaż produktów poprzez zaoszczędzenie czasu przy składaniu zamówień jak również przy wprowadzeniu wygody dokonywania transakcji.
- System informatyczny ma być stabilny, bezpieczny i bezawaryjny podczas gdy setki klientów będzie odwiedzać stronę, składać zamówienia i dokonywać transakcje.
- W razie wybudowania innych kawiarni pod szyldem „NEGRAR cafe” pozwoli wybrać klientowi w aplikacji w jakiej kawiarni ma być przygotowane dane zamówienie.
- Należy pozwolić użytkownikowi dokonania wyboru sposobu płatności (gotówka, karta, blik)
- Aplikacja powinna prowadzić badania statystyczne oraz analizę danych (np. które produkty są najczęściej kupowane, jakie jest zapotrzebowanie na produkty niezbędne do zrobienia kawy)
- Zaleca się dostosowanie odpowiedniej liczby pracowników wydających produkty poprzez wskazanie przez aplikację ilości złożonych zamówień w danych godzinach.
- Obsługa kawiarni musi być przeszkolona w obsłudze aplikacji celem prawidłowego wykonania zamówień.



Przedmiot	Koszt	Opis
Wynajem hostingu	200 – 350 zł brutto / rok	Cena dla nielimitowanego transferu, nieograniczonej liczbie kont e-mail, baz danych, własnego adresu IP i domeny. Serwer ma być stabilny i bezawaryjny, najlepiej aby dokonywano corocznej konserwacji
Strona internetowa	5 000 zł brutto	Sklep internetowy ma być modułowy i rozszerzalny wraz z dodawaniem nowych produktów do sklepu. Każdy nowy produkt jest podstroną dlatego należy patrzeć na nieograniczoną liczbę podstron.
Landing Page	4 000 zł brutto	Możliwość utworzenia własnego szablonu, odzyskiwania porzuconych koszyków
Aplikacja internetowa	30 000 zł brutto	Aplikacja musi być stworzona z myślą o Android i iOS, musi obsługiwać system płatności, być stabilna oraz zbierać dane statystyczne od użytkowników

## 8. Studium wykonalności

### 8.1 Cele Projektu

#### **Rynkowe;**

- Umocnienie pozycji firmy "NEGRAR" na lokalnym rynku gastronomicznym.
- Zwiększenie rentowności poprzez rozwinięcie oferty i poprawę jakości produktów.
- Zdobycie nowych klientów poprzez nowoczesne rozwiązania IT.

#### **Finansowe;**

- Osiągnięcie wzrostu przychodów dzięki sprawniejszym procesom zamówień i dostaw.
- Optymalizacja kosztów poprzez efektywne zarządzanie budżetem projektu.

#### **Operacyjne;**

- Usprawnienie składania zamówień i dostawy produktów.
- Stworzenie profesjonalnego środowiska pracy i obsługi klienta.
- Wprowadzenie nowoczesnych narzędzi do zarządzania operacjami firmy.

### 8.2 Analiza SWOT

#### **Mocne Strony:**

- Możliwość zbierania punktów z aplikacją.
- System promocji i polecenia nowości.
- Możliwość zamawiania online.
- Przejrzystość i czytelność menu.

#### **Słabe Strony:**

- Aplikacja wymaga połączenia z internetem.
- Potrzeba regularnych aktualizacji zabezpieczeń.
- Ograniczone zasoby komputerowe.
- Brak wsparcia dla niszowych platform mobilnych.

## **Szanse:**

- Wprowadzenie systemu indywidualnych promocji.
- Rozszerzenie oferty o nowe produkty.
- Możliwość zbierania danych o preferencjach klientów.

## **Zagrożenia:**

- Ryzyko ataków DDoS.
- Potencjalna kradzież danych osobowych.
- Konkurencja z innymi kawiarniami.
- Zmiany preferencji klientów.

## 8.3 Ograniczenia

**Organizacyjne:** Trudności w koordynacji pracy, niejednoznaczna hierarchia.

**Czasowe:** Związane z oczekiwaniami klienta dotyczącymi harmonogramu projektu.

**Finansowe:** Budżetowe ograniczenia na etapie tworzenia strony i aplikacji.

**Techniczne:** Zależność od istniejącej infrastruktury IT w kawiarni.

**Wiedzy i umiejętności:** Trudny dostęp do niektórych technologii, konieczność szkolenia personelu.

**Podejście do ludzi:** Konieczność utrzymania pozytywnego wrażenia klienta i pracowników.

**Prawne:** Konieczność zgodności z regulacjami prawnymi, szczególnie RODO.

## 8.4 Wykonalność

**Organizacyjna:** Planowanie, koordynacja, jasne podziały obowiązków.

**Czasowa:** Realistyczne ramy czasowe dla poszczególnych etapów projektu.

**Finansowa:** Optymalizacja kosztów, rezerwa na nieprzewidziane wydatki.

**Techniczna:** Bezpieczeństwo, zastosowanie odpowiednich technologii.

**Wiedzy:** Doświadczony zespół, ciągłe doskonalenie umiejętności.

**Umiejętności:** Zespół specjalistów z szerokim zakresem umiejętności.

**Podejście do Ludzi:** Skoncentrowanie na prostocie, intuicji i pozytywnym doświadczeniu użytkownika.

**Prawne:** Zastosowanie odpowiednich środków bezpieczeństwa i zgodność z regulacjami.

## 8.5 Koszty

**Wynajem hostingu:** 200 – 350 zł brutto / rok.

**Strona internetowa:** 5 000 zł brutto.

**Landing Page:** 4 000 zł brutto.

**Aplikacja internetowa:** 30 000 zł brutto.

## 8.6 Zalecenia

- Skoncentrowanie się na realizacji celów rynkowych, finansowych i operacyjnych.
- Systematyczna aktualizacja zabezpieczeń i przeszkolenie personelu.
- Monitorowanie trendów rynkowych i dostosowanie oferty do preferencji klientów.
- Realistyczne podejście do harmonogramu projektu i budżetu.
- Zwrócenie uwagi na pozytywne doświadczenia klienta.

## 8.7 Konkluzje

Projekt "NEGRAR Brew Hub" ma potencjał zwiększenia konkurencyjności firmy na rynku gastronomicznym poprzez wprowadzenie nowoczesnych rozwiązań informatycznych. Kluczowe jest skoncentrowanie się na efektywnej realizacji celów, dbałość o bezpieczeństwo danych i zgodność z regulacjami prawnymi, a także utrzymanie pozytywnego wrażenia użytkowników.