



Laurea Triennale in informatica-Università di Salerno
Corso di *Ingegneria del Software*- Prof. C. Gravino

Statement of Work

Progetto The Spoon

Riferimento	
Versione	0.1
Data	12/10/2023
Destinatario	Esame di ingegneria del Software 2023/2024
Presentato da	Alessandro Pascarella (0512109149) Jacopo Esposito (Matricola non disponibile, trasferimento di università in corso) Vincenzo Catone (0512106704)
Approvato da	



Laurea Triennale in informatica-Università di Salerno
Corso di *Ingegneria del Software*- Prof. C. Gravino

Revision History

Data	Versione	Descrizione	Autori
12/10/2023	0.1	Prima stesura	Alessandro Pascarella Jacopo Esposito Vincenzo Catone



Statement of Work (SOW) del Progetto

The Spoon

1. Piano Strategico/Strategic Plan

The Spoon vuole essere la piattaforma di riferimento per la prenotazione di tavoli e la gestione degli ordini nei ristoranti della penisola. Permettendo quindi agli utenti di effettuare gli ordini in maniera telematica e snellire i tempi d'attesa, così come di prenotare un tavolo senza alcuna "pressione" sia per i clienti che per i ristoratori, offrendo ai clienti un'esperienza user-friendly e ai ristoratori uno strumento di gestione delle prenotazioni e degli ordini efficiente.

2. Obiettivi di Business/Business Needs

L'obiettivo di The Spoon è quello di semplificare il processo di prenotazione e gestione ordini dei ristoranti. La piattaforma prevede di raggiungere tale obiettivo tramite la crescita degli utenti, intesi sia come clienti che ristoratori, **l'utilizzo di notifiche** mediante applicazioni di messaggistica preesistenti (Telegram) che supportino l'integrazione con applicativi software esterni come il nostro, **l'ottimizzazione dell'esperienza utente** lato cliente e ristoratore, e **l'integrazione del POS** per semplificare la gestione delle prenotazioni e degli ordini.

3. Ambito del Prodotto/Product Scope

L'obiettivo del progetto è quello di fornire uno strumento di supporto alla gestione delle prenotazioni e degli ordini di un ristorante, assicurando che tutti gli stakeholder possano interagire in modo agevole ed efficiente. Deve pertanto supportare:

- **Piattaforma web:** The spoon offre un'interfaccia web accessibile agli utenti per prenotare tavoli ed effettuare ordini nei ristoranti. All'interno dei ristoranti è possibile l'installazione di un terminale che permetta all'utente di connettersi alla piattaforma ed effettuare l'ordine.
- **Prenotazione dei tavoli:** Gli utenti possono selezionare ristoranti, scegliere orari e il numero di ospiti e prenotare tavoli.



- **Effettuazione degli ordini:** Gli utenti possono effettuare l'ordine direttamente dal terminale, altrimenti, se non presente, possono usare un device personale per connettersi alla piattaforma.
- **Visualizzazione dei menù:** I dettagli dei ristoranti, inclusi i menù, sono disponibili per gli utenti
- **Gestione delle prenotazioni/ordini:** The spoon offre ai ristoranti un'interfaccia di gestione per accettare, modificare o rifiutare prenotazioni/ordini e aggiornare i dettagli dei tavoli.
- **Notifiche:** Il sistema invia notifiche agli utenti e ai ristoratori per confermare, modificare o annullare la prenotazione/ordinazione. La notifica al lato cliente arriverà tramite app di messaggistica preesistente mentre al lato ristoratore arriverà tramite la piattaforma.
- **Integrazione POS:** The spoon offre un'interfaccia per l'integrazione con i sistemi POS dei ristoranti per semplificare la gestione delle prenotazioni/ordinazioni e migliorare l'efficienza operativa.
- **Assistenza clienti:** The spoon fornisce un supporto (riguardo le prenotazioni) per i clienti e per i ristoratori.

Scenario 1 - Giuseppe è alla ricerca di una pizzeria per trascorrere una serata speciale con i suoi amici. Trova “The Spoon” una nuova web app di prenotazione ai tavoli. Deciso a sperimentarla, Giuseppe decide di utilizzarla per trovare la pizzeria perfetta. Inserisce il suo indirizzo e i filtri per trovare la pizzeria ideale. Dopo aver applicato i filtri, appaiono diverse opzioni tra cui scegliere. Giuseppe deciderà con maggiore sicurezza potendo visionare anche il menù dei vari ristoranti tramite la piattaforma. Dopo aver sfogliato le opzioni disponibili, Giuseppe si ferma su una pizzeria e decide di prenotare un tavolo scegliendo orario, numero di persone e ulteriori preferenze. Dopo aver prenotato, “The spoon” richiederà una conferma qualche ora prima rispetto all'orario di prenotazione. Giuseppe conferma la prenotazione e riceve via email e sms il messaggio includendo dettagli come l'indirizzo, l'orario, il numero di persone e il numero di conferma.

Scenario 2 - Carlo come Giuseppe ha prenotato da The Spoon. Dopo essere arrivato al ristorante, Carlo decide di ordinare al tavolo e scopre che non dovrà parlare con un cameriere ma potrà utilizzare sempre The Spoon (Attraverso il totem da tavolo o in alternativa il proprio Device). Carlo dopo aver controllato il menù e aver scelto cosa ordinare, aggiunge al carrello le sue scelte, le revisione nel carrello per una maggiore sicurezza e procede alla conferma. Arrivata la riconferma da parte del ristoratore, l'ordine viene inviato alla cucina. Pronto l'ordine, Carlo si vede consegnate le sue pietanze direttamente al tavolo.

Scenario 3 - Luca è un ristoratore di una famosa pizzeria ma non sa come poter attirare più clienti all'interno della propria attività e semplificare la gestione degli ordini. Scopre The Spoon, un applicativo web che permette di fare entrambe le cose. Una volta aver aggiunto la sua pizzeria, Luca riceve la sua



prima prenotazione che dovrà confermare a sua volta. All'arrivo del cliente, Luca chiede il numero di conferma della prenotazione e lo porta al tavolo da lui assegnato.

Scenario 4 - Luca è un ristoratore, riceve un'ordine tramite la piattaforma da Carlo, un suo cliente a tavolo, dopo aver controllato l'ordine per verificare che sia tutto a norma, lo conferma e lo inoltra alla cucina, inviando in automatico una conferma al cliente. Appena pronto, un responsabile di sala si occuperà di consegnare l'ordine al tavolo di Carlo.

Scenario 5 - Luca è un ristoratore, riceve un ordine d'asporto tramite la piattaforma da Nicola, dopo aver controllato l'ordine per verificare che sia tutto a norma, lo conferma e lo inoltra alla cucina, inviando in automatico una conferma al cliente. Appena pronto, l'ordine rimane in attesa di ritiro e Luca potrà verificare il codice di ritiro presente sul dispositivo di Nicola.

Scenario 6 - Durante un giro con alcuni suoi amici, Nicola decide di fermarsi ad una nota pizzeria, notando un totem di The Spoon decide di ordinare attraverso questa comoda piattaforma, visualizza il menù e aggiunge i prodotti al carrello. Dopo aver inserito i suoi dati (Nome, Cognome e numero di telefono) e aver provveduto al pagamento tramite POS, invia l'ordine e riceve una conferma della sua ordinazione. Quando l'ordine sarà pronto riceverà un messaggio (Contenente il numero ordine e altre informazioni) sulla piattaforma di messaggistica preesistente, e potrà andarlo a ritirare presso il ristorante esponendo suddetto messaggio.

4. Data di Inizio e di Fine

Inizio: Ottobre 2023

Fine: Gennaio 2024. E' possibile concordare la data di consegna che potrà essere una delle seguenti:

- I: circa metà Gennaio 2024
- II: fine Gennaio 2024



5. Deliverables

6. Vincoli/Constraints

Vincoli collaborativi e comunicativi.

Vincoli tecnici

7. Criteri di Accettazione/Acceptance Criteria (Criteri che, se non rispettati, portano al fallimento del progetto)

8. Criteri di premialità
