

Transkript intervjewa s naručiocem

Tim 5 - Telefonske narudžbe - restoran

Intervjuisani klijent: Čupović Dean, vlasnik restorana

Intervju obavila: Huskić Emina

Mjesto i vrijeme: Sarajevo, 2.3.2015. 18:30h

Kako se do sada odvijao dio poslovanja koji želite automatizovati našim informacionim sistemom?	Papirićima. Znači primi se poziv o narudžbi, znači mi smo restoran koji radi dostavu. Čovjek nam izdiktira narudžbu i onda mi to zapišemo na papirić i onda predamo tamo kuharu da on to završi i onda.. Počeli su se ti papirići malo da se gube, pa smo izgubili evidenciju šta se kad radilo, pa se izgubi narudžba, pa ne ode klijentu, pa klijent nije zadovoljan i tako dalje, tako da želimo to malo da unaprijedimo.
Da li želite da zadržite isti proces poslovanja: od narudžbe, preko kuhara do dostavljača i nazad, ili želite neki dio tog procesa da promijenite?	Pa u principu isti je proces, jedino dodatno je što evidentiramo vrijeme dostave, tako da možemo znati kad je to na kraju dostavljeno. Znači čovjek kad se vrati sa dostave da unese to neko vrijeme kad je to dostavio, tako da imamo i tu neku evidenciju koliko odprilike je vremena proteklo od narudžbe do dostave.
Spomenuli ste prethodno da ćete imati različite tipove uloga vaših korisnika sistema?	Jesam.

<p>Koje su sve uloge koje želite pokriti sistemom?</p>	<p>Dakle imamo jednu ili više osoba koji rade na telefonu i primaju narudžbe, znači te osobe treba da unesu osnovne informacije o narudžbi, ime, prezime, adresa, broj telefona, i da se mogu unijeti stavke sa jelovnika zajedno sa količinom, sa jelovnika koji je već unesen, znači koji imamo u sistemu, da može unijeti stavke sa jelovnika koje pripadaju toj narudžbi. Onda sa druge strane imamo dio sa kuharima, gdje te narudžbe treba da se preuzmu, gdje treba da se preuzme ta narudžba i i u skladu sa tom narudžbom da onda kuhari mogu da počnu pripremati ta jela. Naravno, narudžbe dolaze po redu, od najstarije ka najnovijoj. Nakon što kuhar označi da je neka narudžba završena onda u tom trenutku treba dostavljač da preuzme tu narudžbu, znači isto tako, neki redosljed događaja, znači redosljedom kako je dolazilo da preuzmu tu narudžbu. Imamo nekoliko dostavljača, trenutno ih imamo 3 ali može ih potencijalno biti i više. Dakle da preuzme tu narudžbu, da ode da dostavi na tu lokaciju, na kraju kad završi kad se vrati da označi da je ta narudžba završena.</p>
<p>Da li se pretpostavlja da svako jelo ima sve sastojke za njeg, odnosno da li je svako jelo u svakom trenutku dostupno za narudžbu?</p>	<p>Da.</p>
<p>Da li želite mogućnost uklanjanja nekog jela iz ponude i dodavanja novih jela u odnosu na inicijalnu postavku jelovnika?</p>	<p>Da, mora da postoji mogućnost uređivanja jelovnika, znači bilo da stavke na jelovniku i cijene. Znači može doći jednostavno i do promjene cijene.</p>
<p>Što se tiče pitanja vezanih za dostavu, da li zavisi od dijela grada gdje će se narudžbe dostavljati cijena dostave i dostavljač koji će vršiti dostavu?</p>	<p>Cijena.. Ne.. Svi dostavljaju na sve lokacije, tako da u principu imamo jednu lokaciju sa koje se radi dostava, i to je jedna jedina lokacija i svi dostavljači kreću sa te lokacije, a sama cijena dostave je već uključena u cijenu jela.. tako da nema posebne cijene dostave. Ima</p>

	<p>minimalni iznos narudžbe 10 KM, ali u suštini dostava se ne naplaćuje posebno, nego je već uračunata u cijenu.</p>
<p>Postoji li minimalni broj narudžbi za dostavljača, prije nego on ode da dostavi narudžbe, dakle da li se čeka da se skupi određen broj narudžbi pa da dostavljač ide da ih dostavi ili dostavlja svaku pojedinačnu narudžbu?</p>	<p>U biti zavisi od dijela grada gdje ide da dostavi, i zavisi od iskustva dostavljača koji će narudžbe ako su iz istog dijela grada onda će ih pokupiti sve tri odjednom, ali ne mora.. Znači može pokupiti u jednom trenutku ili jednu, znači minimalno jednu, a može i više narudžbi, ali po nekom svom iskustvu, znači zna napamet već sve ulice i dijelove grada tako da može kontakt da, ne znam.. Ove dvije idu na Otoku, tako da će ih pokupiti odmah dvije, a treća ide na drugi kraj grada pa je neće preuzeti..</p>
<p>A što se tiče tih dostavljača i kuhara i svih drugih uloga u sistemu, potrebno je dakle omogućiti login na sistem sa njihovim ulogama?</p>	<p>Jeste.</p>
<p>Kakvu jačinu zaštite treba koristiti? Samo password ili neka druga?</p>	<p>Samo korisničko ime i password.</p>
<p>Koje opcije kojem tipu korisnika treba omogućiti, odnosno kakve privilegije koji tip korisnika treba da ima?</p>	<p>Već smo pričali o ulogama ko šta može raditi. Ovi što primaju narudžbe unose narudžbe, pa je onda predaju kuharima, i tako dalje. Ovi samo nastavljaju dalje u lancu. Evidentira se svaka akcija, svaka promjena na toj narudžbi, treba da se evidentira vrijeme, odnosno da znamo kad je kuhar preuzeo, kad je kuhar završio, kad je dostavljač preuzeo, kad je dostavljač završio, gdje je narudžba bila u kojem trenutku. S druge strane imamo ovamo šefa restorana koji će voditi računa o jelovniku, samo o tome, tako da on će unositi stavke sa tog jelovnika, brisati dodavati, i određivati cijene, mijenjati cijene itd. i šefu ćemo dati da on recimo upravlja sa</p>

	ostalim korisnicima sistema, znači on ima pravo da u principu upravlja privilegijama sistema.
Nakon što korisnik koji telefonski poziv prima sasluša narudžbu, da li njemu sistem nakon otkucavanja te narudžbe izbacijenu kompletne narudžbi da bi saopštio sugovorniku?	Da, on kad unosi unosi stavke po narudžbi, njemu se automatski računa i ukupna cijena toga, samim tim da bi mogao reći ako je ispod 10 KM, ne može, morate naručiti još nešto..
Da li svaki korisnik sistema od onog koji telefonski poziv prima, do kuhara, do dostavljača ima poseban interfejs?	Da, koji je u principu sličan. Ovaj unosi narudžbe, kuhar pregleda i dostavljač isto tako pregleda i ima akcije nad tom narudžbom
Kakvu formu trebaju računimati?	Nema neke predefinisane forme, znači može bilo kakvu formu imati. To je pdf dokument koji kasnije ide na štampu. Rezultat štampanja računa će biti pdf.
U kojem dijelu procesa se štampaju računi?	Dostavljač kad preuzme narudžbu, on ako je preuzeo tri narudžbe treba da ima tri računa koje će zajedno sa narudžbama staviti u kesu i dostaviti.
Imate li vi nešto dodati a što nismo spomenuli?	Da. Mi trebamo sravniti račune na kraju dana, a to znači da, pošto znamo koji je dostavljač preuzimao koje narudžbe i koji su iznosi na tim narudžbama, da možemo napraviti neki izvještaj na kraju dana sumarni, znači za taj dan, koliko je taj dostavljač trebao novca da donese, odnosno da položi na blagajnu. To je jedna vrsta izvještaja za š.e.fa. Drugi tip izvještaja bi bio recimo, zanima ga u toku dana ili za neki period, mjesec sedmicu itd šta su prodali, jednostavno šta je išlo dobro. Hamburgeri ili slično.. Znači za svaku stavku sa jelovnika koliko je bilo količinski komada po toj cijeni.. Cijena se može mijenjati u principu, tako da u tom

	<p>periodu može da se prodaje po različitoj cijeni. Još jedan izvještaj od interesa je statistički izvještaj o vremenu od primanja do isporuke narudžbi. Takođe, mi našim klijentima za veće narudžbe omogućavamo neki popust, 5 ili 10% znači, na kraju kad zaključujemo, kad se pravi račun, treba da se može unijeti neki popust brojačani, 5% 10% itd, što znači da to može da utiče na kompletnu cijenu.</p>
<p>Ko odlučuje hoće li ili neće biti popusta na narudžbu i za kakve narudžbe ima popusta? Ili ima neka predodređena politika?</p>	<p>Predodređena politika. Znači reći ćemo za, ako račun pređe određen iznos fiksni, da će biti određen fiksni popust. Znači ako pređe 20KM, bit će neki popust.</p>
<p>A da li je ta cifra predodređena ili će se moći mijenjati u toku poslovanja?</p>	<p>Šef može mijenjati cijenu i od tog trenutka kad se to promijeni, na svaki sljedeći račun treba da to bude aplicirano automatski.</p>
<p>Da li šef treba da ima pregled na mjesečnoj bazi poslovanja određenog radnika?</p>	<p>Da, radnika i ukupno. Znači da znamo i po artiklima, a da znamo i po radniku, koliko je on sumarno imao narudžbi..</p>
<p>Na kojoj bazi -mjesečno, sedmično ili..?</p>	<p>Svejedno. Za slobodni vremenski period. Datum od do.</p>