

Project Description Statement

1 Problema / Opportunità

Il problema che si vuole risolvere riguarda la scarsa organizzazione nella gestione degli ordini di un chiosco di piadine. Per scarsa organizzazione si intende che i processi di ricezione degli ordini e di schedula della loro preparazione avvengono in maniera non organizzata e variano a seconda del dipendente che li esegue (non c'è comunicazione e manca un metodo comune). Questa disorganizzazione ha portato a tempi di attesa molto lunghi, causando anche degli errori nella ricezione degli ordini. La perdita di clientela dovuta a questi fattori si attesta intorno al 30% nell'ultimo anno.

Si vuole inoltre dotare il chiosco di un sistema di prenotazione degli ordini online.

2 Goal

La soluzione principale del progetto consiste nel digitalizzare e standardizzare le procedure di ricezione e schedula degli ordini, rendendole il più possibile efficienti ed indipendenti dalla persona che le va ad eseguire.

In secondo luogo, si vuole dotare il chiosco di un sistema di prenotazione degli ordini online, che deve funzionare in parallelo ai sistemi di prenotazione classici già presenti (di persona alla cassa e per telefono). Quest'ultimo comprenderebbe un'applicazione Web dalla quale l'utente può visionare il menù, effettuare e pagare un ordine e verificarne lo stato.

3 Obiettivi

- Digitalizzare la ricezione degli ordini: deve essere possibile gestire un ordine durante tutto il suo ciclo di vita, dal momento in cui "nasce"

(viene ricevuto) al momento in cui "muore" (viene chiuso e consegnato). Ciò significa essere in grado di ricevere e inserire gli ordini, visualizzarli, modificarli, eliminarli, prenderli in carico e contrassegnarli come completati, il tutto per mezzo di un supporto software. Inoltre, sfruttando la funzionalità implementata dal modulo per la schedulazione deve essere possibile, in fase di ricezione di un ordine, calcolare per che ora sarà possibile consegnarlo.

- Implementare un modulo software per la schedulazione efficiente degli ordini: dato un ordine, il software deve poter calcolare quanto tempo ci vorrà per prepararlo, e quindi essere in grado di indicare quali orari sono disponibili per il suo ritiro/completamento basandosi sugli ordini già inseriti e sul numero di dipendenti presenti in quel momento. Questa funzionalità permette, in fase di ricezione, sia di fornire al cliente una stima sufficientemente precisa sui tempi di consegna sia di evitare l'accettazione di più ordini di quelli effettivamente gestibili. Inoltre, il software definirà la schedula di preparazione degli ordini in base al loro tempo di preparazione e all'orario di consegna prefissato. I dipendenti non dovranno far altro che seguire l'ordine di preparazione che verrà loro fornito dal software.
- Implementare un servizio che consenta la prenotazione online degli ordini: deve essere possibile, per un utente, accedere a questo servizio tramite browser, visualizzare il menù, scegliere i prodotti dalla lista (con la possibilità di modificarli) oppure comporre una pietanza utilizzando gli ingredienti disponibili. Prima di inviare l'ordine, l'utente deve poter scegliere un orario **desiderato** di ritiro al chiosco ed effettuare il pagamento online. Infine, una volta effettuato l'ordine, deve poterne visualizzare lo stato (se è stato ricevuto, accettato, preso in carico o completato).

4 Criteri di successo

- Il 95% degli ordini deve essere consegnato al cliente entro 15 minuti dall'orario di consegna fornito dal software in fase di ricezione degli stessi. È quindi importante che il software sia in grado di fornire orari il più possibile adeguati ai tempi di preparazione e, nel caso di troppi

ordini, si preferisce posticiparne l'orario di consegna invece di accettarne di nuovi. L'ordine si considera consegnato nel momento in cui la sua preparazione viene completata. Questo è il criterio più importante da soddisfare, in quanto si ritiene essere il problema principale del chiosco e quindi il più urgente da risolvere, anche per riacquistare la clientela persa. Inoltre, consentirebbe di fornire un servizio di qualità migliore rispetto a prima.

- La percentuale di ordini che risultano errati o smarriti non deve superare l'1%: la digitalizzazione degli ordini, e quindi il software, devono servire non solo a migliorare i tempi di preparazione, ma anche a diminuire il numero degli errori. Affinché questo accada, è importante che il software sia di immediato e facile utilizzo per i dipendenti che non dovranno sentirsi ostacolati ma supportati.
- In un anno, il software deve funzionare correttamente per almeno il 98% del tempo totale di lavoro ($\frac{\text{ore di non funzionamento}}{\text{ore annuali di lavoro del chiosco}}$): esso diventerà un elemento fondamentale del chiosco per cui deve essere progettato, implementato e testato in maniera tale che il suo funzionamento non sia caratterizzato da errori interni e/o esterni e che sia possibile effettuare la manutenzione da remoto, in maniera rapida e efficiente.
- Almeno il 30% degli ordini viene effettuato online tramite app. L'applicativo Web dovrà essere facile ed intuitivo da utilizzare per qualsiasi tipologia di utente, sia esperto che non. A tale scopo, dovrà esser fatto uno studio per progettare una User eXperience appropriata, in maniera da incentivare i clienti a sfruttare questa nuova modalità di ordinazione, riducendo al minimo gli sforzi per l'apprendimento e l'utilizzo.

5 Assunzioni / Rischi / Ostacoli

- Si assume che tutti gli ordini vengano inseriti sfruttando il sistema informatico. Bisognerà, fin da subito, far comprendere ai lavoratori l'importanza di questo aspetto per la buona riuscita del progetto. A tal scopo, occorre sforzarsi a comprendere il loro modo di lavorare e rendere il software quanto più semplice e immediato per loro.
- Si assume che i dipendenti seguano la programmazione degli ordini fornita dal software. Anche questo, come il primo, è un punto di fon-

damentale importanza. Sarà pertanto cruciale educare i dipendenti a seguire l'ordine fornito dal software, scoraggiando la pratica di ignorare le indicazioni per fare di testa propria.

- Si assume che il proprietario del chiosco pubblicizzi adeguatamente l'applicazione Web per permettere ai clienti di ordinare in autonomia.
- Un ostacolo ai primi 2 punti potrebbe essere la scarsa fiducia che dipendenti ripongono nel software: come detto precedentemente, sarebbe opportuno coinvolgere i lavoratori fin da subito.
- Il principale rischio di questo approccio si manifesta se il software smette di funzionare, di fatto impedendo al chiosco sia di ricevere nuove ordinazioni, che di visualizzare la schedula degli ordini da preparare. Dovranno essere condotti opportuni test per verificare la robustezza del software e la sua capacità di riprendersi in seguito ad un fallimento.