

Project Overview Statement

1 Problema / Opportunità

Il problema che si vuole risolvere riguarda la scarsa organizzazione nella gestione degli ordini di un chiosco di piadine. Questa situazione ha portato a dei 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

Realizzare un sistema software di supporto ai dipendenti che consenta di digitalizzare gli ordini e schedularne la preparazione, con lo scopo di minimizzare i tempi morti, eliminare gli errori e ridurre il tempo di attesa complessivo per i clienti.

Progettare e implementare un'applicazione Web per la prenotazione online degli ordini.

3 Obiettivi

- Digitalizzare la ricezione degli ordini
- Implementare un modulo software per la schedulazione efficiente degli ordini
- Implementare un servizio che consenta la prenotazione online degli ordini

4 Criteri di successo

- Il 95% degli ordini deve essere consegnato al cliente entro 15 minuti dall'orario di consegna
- La percentuale di ordini che risultano errati o smarriti non deve superare l'1%
- In un anno, il software deve funzionare correttamente per almeno il 98% del tempo totale di lavoro ($\frac{\text{ore di non funzionamento}}{\text{ore annuali di lavoro del chiosco}}$)
- Almeno il 30% degli ordini viene effettuato tramite app

5 Assunzioni / Rischi / Ostacoli

- Si assume che tutti gli ordini vengano inseriti sfruttando il sistema informatico.
- Si assume che i dipendenti seguano la programmazione degli ordini fornita dal software.
- 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 i dipendenti ripongono nel software.
- 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.