Проект: Пример реализации   
Кейс “Предзаказ”

Официант- План проведения интервью

[Введение](#h.tgtayogwj0az)

[Описание проекта](#h.917gg6r8xxve)

[План проведения интервью](#h.e2m1ap7adqfv)

[Цели проведения интервью](#h.v9domygzghoa)

[Карта тем](#h.1dpvb1hcxvt9)

[История Изменений](#h.h6e96e8bhgxr)

# 

# Введение

Данный документ предназначен для иллюстрации принципов документирования требований к системе. Любые совпадения с реальными проектами и персонами являются случайными.

## Описание проекта

**Проект** - Создание и внедрение системы позволяющей существующим и новым клиентам кафе осуществить заказ на обслуживание. Включая формирование заказа на кухню, бронирование столика, оплату обслуживания и другие услуги предоставляемые кафе.

# План проведения интервью

## Цели проведения интервью

* Собрать информацию о текущем процессе обслуживания посетителей
* Идентифицировать потенциальные зоны повышения качества обслуживания посетителей

## Карта тем

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Тема** | **Открывающие вопросы** | **На что обратить внимание** |
| 1 | Информация о проекте | Вы слышали о нашем проекте ? | Отношение к проекту |
| 2 | Профиль пользователя | Для лучшего понимания собранной информации нам нужно задать вам часть общих вопросов.  Сколько времени вы работаете в этом кафе ?  Какие работы вы выполняете ?  Как и кто оценивает результаты вашей работы ?  Где и как определены процедуры обслуживания посетителей ?  Вы учитесь ?  Есть ли у Вас премиальная система и от чего зависит размер премии ? |  |
| 3 | Бронирование обслуживания | Как можно у Вас забронировать  Знаете ли вы истории внедрения систем  предзаказа в других кафе? |  |
| 4 | Заказ блюд посетителями | Раскатите пожалуйста как происходит обслуживание посетителя с момента входа в кафе и до получения вами перечня блюд ?  Какие операции занимают у вас больше всего времени ?  В какие моменты возникает ожидание посетителей ?  Как часто возникает необходимость отвечать на дополнительные вопросы посетителей ?  Как вы храните и передаете информацию о заказах клиентов ? |  |
| 5 | Заказ блюд на кухню | Опишите пожалуйста как вы передаете информацию о заказе посетителя на кухню ? |  |
| 6 | Расчет с посетителями | Раскатите пожалуйста как происходит обслуживание посетителя с момента запроса чека ?  В какие моменты возникает ожидание посетителей ?  Как часто возникают задачи по разбиению чека ? |  |
| 7 | Проблемы | С какими проблемами в обслуживании посетителей вы сталкиваетесь?  Приведите пожалуйста пример .  Как вы их решаете/планируете решать ? |  |
| 8 | Подведение итогов | Подскажите пожалуйста с кем еще нам необходимо встретится для получения дополнительной информации ?  Можно ли к Вам будет в будущем обратится для получения дополнительной информации ? |  |

# 

# 

# История Изменений

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Дата** | **Версия** | **Описание** | **Автор** |
| 01.04.2016 | 0.5 | Создание документа | Дмитрий Безуглый |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |