

Документ о концепции и границах проекта

1. Бизнес-требования

1.1. Исходные данные

Большинство сотрудников Process Impact в настоящее время тратят в среднем 65 минут в день, чтобы выбрать, оплатить и съесть обед в кафетерии. Около 20 минут уходит на то, чтобы дойти до кафетерия и вернуться на рабочее место, выбрать еду и оплатить ее наличными или с помощью кредитной кар-ты. Таким образом, сотрудники проводят около 90 минут вне рабочих мест. Некоторые звонят в кафетерий заранее, чтобы блюда были готовы к их при-ходу. Они не всегда получают то, что заказали, потому что некоторые блюда заканчиваются до их прихода. Кафетерий впустую расходует значительный объем продуктов, которые не реализуются, и их приходится выбрасывать. Те же проблемы возникают утром и вечером, хотя гораздо меньше сотрудников завтракает и ужинает, чем обедает.

1.2. Возможности бизнеса

Многие сотрудники попросили создать систему, которая позволила бы посетителям кафетерия делать заказ (определенный как набор из одного или большего числа блюд из меню) по сети, чтобы его можно было забрать или заказать доставку в назначенное место в офисе компании в указанный день указанное время. Подобная система сэкономит значительное время и по-зволит получать те блюда, которые хотят клиенты. Это улучшит как качество рабочей среды, так и производительность труда. Кроме того, предоставлен-ные заранее сведения о том, какие блюда хотят получить клиенты, позволит уменьшить потери и увеличит эффективность работы персонала кафетерия. Если сотрудники получают в будущем возможность заказывать доставку блюд из близлежащих ресторанов, то у них появится больший выбор при меньшей цене, так как фирма сможет заключать оптовые соглашения с ресторанами.

1.3. Бизнес-цели

ВО-1 Уменьшить потери продуктов в кафетерии на 40% в течение 6 месяцев после первого выпуска системы *[Этот пример показывает использование Planguage для точной формулировки бизнес-цели.]*

Масштабы: стоимость продуктов, выбрасываемых каждую неделю персо-налом кафетерия.

Способ измерения: исследование системы учета запасов кафетерия.

Показатели в прошлом: 30% (2013 г., первоначальное исследование).

Планируемые показатели: менее 20%.

Обязательные показатели: менее 20%.

BO-2 Снизить эксплуатационные расходы кафетерия на 15% в течение 12 месяцев после первого выпуска системы.

BO-3 Увеличить среднее эффективное рабочее время каждого сотрудника на 15 минут в день в течение 6 месяцев после первого выпуска системы.

1.4. Критерии успеха

SM-1 75% сотрудников, которые пользовались кафетерием как минимум три раза в неделю в третьем квартале 2013 года, должны начать использовать Cafeteria Ordering System как минимум раз в неделю в течение 6 месяцев после первого выпуска системы.

SM-2 Достичь увеличения среднего рейтинга по ежеквартальному опросу об удовлетворенности работой кафетерия на 0,5 балла по сравнению с третьим кварталом 2013 года по шкале от 1 до 6 в течение 3 месяцев после первого выпуска системы и на 1,0 балла в течение 12 месяцев.

1.5. Видение решения

Для сотрудников, желающих заказывать еду в кафетерии компании или местных ресторанах через Интернет, Cafeteria Ordering System — это интернет-приложение или приложение для смартфона, которое принимает индивидуальные или групповые заявки на питание, взымает оплату и инициирует доставку готовых блюд к указанному пункту на территории Process Impact. В отличие от имеющихся в настоящее время служб заказа по телефону и вручную, сотрудникам, использующим Cafeteria Ordering System, не придется приходить в кафетерий, чтобы получать заказанные блюда, что сэкономит им время, кроме того, увеличится ассортимент доступных им блюд.

1.6. Бизнес-риски

RI-1 Профсоюз работников кафетериев может потребовать пересмотра контрактов сотрудников кафетерия, чтобы они отражали новое распределение обязанностей и график работы кафетерия. (Вероятность = 0,6; ущерб = 3.)

RI-2 Слишком мало сотрудников могут сразу принять новую систему, что уменьшит прибыль от инвестиций в разработку системы и изменений в схеме работы кафетерия. (Вероятность = 0,3; ущерб = 9.)

RI-3 Близлежащие рестораны могут не согласиться предоставить скидки, что уменьшит удовлетворенность сотрудников системой и возможно, ее использование. (Вероятность = 0,3; ущерб = 3.)

RI-4 Имеющихся возможностей может оказаться недостаточно, из-за чего сотрудники смогут не всегда получать свои заказы и заказывать доставку на нужное время. (Вероятность = 0,5; ущерб = 6.)

1.7. Предположения и зависимости

AS-1 У работников кафетерия будут системы с соответствующими интерфейсами для обработки ожидаемого числа заказываемых блюд.

AS-2 Число работников кафетерия и автомобилей будет таким, что все блюда будут доставляться в течение 15 минут в рамках указанного времени. **DE-1** Если в ресторане есть собственная система заказов, Cafeteria Ordering System должна поддерживать двустороннюю связь с ней.

2. Рамки и ограничения проекта

2.1. Основные функции

- FE-1** Заказ и оплата блюд из меню кафетерия для получения в кафетерии или с доставкой.
- FE-2** Заказ и оплата блюд с доставкой из близлежащих ресторанов.
- FE-3** Создание, просмотр, изменение и удаление одинарной или регулярной заявок на питание или на ежедневные специальные блюда. **FE-4** Создание, просмотр, изменение и удаление меню кафетерия.
- FE-5** Просмотр списка ингредиентов и сведения о питательности блюд в меню кафетерия.
- FE-6** Обеспечение доступа к системе через корпоративную интрасеть, смартфон, планшет или через внешнее подключение к Интернету для авторизованных сотрудников.



Рис. В-1. Частичное дерево функций системы Cafeteria Ordering System

2.2. Состав первого и последующих выпусков системы

Функция	Выпуск 1	Выпуск 2	Выпуск 3
FE-1. Заказ в кафетерии	Только стандартные функции из меню обедов; оплата заказов производится только посредством удержания из зарплат	Прием платежа кредитной или дебетовой картой	Прием заказов на завтрак и ужин
FE-2. Заказы из ресторанов	Не реализована	Блюда доставляются только на территории компании	Реализована полностью
FE-3. Подписки на стандартные блюда	Не реализована	Реализация, если позволит время	Реализована полностью
FE-4. Меню	Создание и просмотр меню	Модификация, удаление и архивирование меню	
FE-5. Список ингредиентов	Не реализована	Реализована полностью	
FE-6. Доступ к системе	Интрасеть и доступ через Интернет извне	Приложения для телефонов и планшетов с iOS и Android	Приложения для телефонов и планшетов с Windows Phone

2.3. Ограничения и исключения

LI-1 На некоторые пункты меню кафетерия доставка не распространяется, поэтому блюда, доступные клиентам Cafeteria Ordering System, будут подмножеством полных меню кафетерия.

LI-2 Cafeteria Ordering System применяется только для кафетерия главного офиса Process Impact в г. Клакамас, штат Орегон.

3. Бизнес-контекст

3.1. Профили заинтересованных лиц

Заинтересованное лицо	Основная ценность	Отношение	Основные интересы	Ограничения
Руководство компании	Увеличение производительности труда сотрудников; сокращение затрат в кафетерии	Сильная поддержка вплоть до выпуска 2; поддержка выпуска 3 в зависимости от результатов предыдущих выпусков	Экономия расходов должна превысить затраты на разработку и использование	Не определены
Сотрудники кафетерия	Более эффективное использование рабочего времени сотрудников в течение дня; большее удовлетворение клиентов	Озабоченность взаимоотношениями с профсоюзом и возможным сокращением персонала; в остальном — все воспринимается нормально	Сохранение рабочих мест	Необходимость обучения сотрудников работе с Интернетом; необходимость в персонале и транспорте для доставки
Постоянные клиенты кафетерия	Лучший выбор блюд; экономия времени; удобство	Большой энтузиазм, но могут использовать систему меньше, чем ожидается, из-за социальной значимости обедов в кафетерии и ресторанах	Простота использования; надежность доставки; возможность выбора блюд	Необходимость доступа к корпоративной интрасети, к Интернету или требуется мобильное устройство
Отдел расчета зарплаты	Отсутствие какой-либо выгоды; необходимость создания схемы удержания стоимости заказов из зарплаты	Не особо счастливы относительно предстоящей работы над ПО, но понимают ценность для компании и сотрудников	Минимум изменений в текущих приложениях расчета зарплаты	Еще не выделено никаких ресурсов на изменение ПО

(см. след. стр.)

Заинтересованное лицо	Основная ценность	Отношение	Основные интересы	Ограничения
Менеджеры ресторанов	Увеличение продаж; выход на новые области рынка для привлечения новых клиентов	Поддерживают, но с осторожностью	Минимум новых технологий; озабоченность ресурсами и затратами, необходимыми для доставки блюд	Могут не иметь персонала и возможностей для обработки нужных объемов заказов; не у всех меню представлены в Интернете

3.2. Приоритеты проекта

Область	Ограничения	Движущая сила	Степень свободы
Функции	Все функции, запланированные на выпуск 1.0, должны быть полностью реализованы		
Качество	95% пользовательских проверочных тестов должны быть выполнены; все тесты на защищенность должны быть выполнены		
Сроки			По плану выпуск 1 должен быть доступен к концу I квартала следующего года, выпуск 2 — к концу II квартала, допустима задержка до 2 недель без пересмотра сроков куратором проекта
Расходы			До 15% перерасхода по бюджету возможны без пересмотра куратором проекта
Персонал		Планируемый состав команды: работающий на полставки менеджер проекта, 2 разработчика, тестировщик, работающий на полставки; при необходимости могут быть дополнительно привлечены разработчик и тестировщик, работающие на полставки	

3.3. Особенности развертывания

ПО веб-сервера нужно обновить до последней версии. В рамках второго выпуска нужно разработать приложения для смартфонов и планшетов под управлением iOS и Android, а в третьем выпуске нужно выпустить приложения для смартфонов и планшетов с Windows Phone. К моменту готовности второго выпуска все соответствующие изменения должны быть выполнены. Нужно разработать видеоролики длительностью не более пяти минут, обучающие пользователей работе с интернет-версией и приложениями системы Cafeteria Ordering System.