Olsztyn, 07.03.2025

**Sprawozdanie 2**

Analiza wymagań na system informatycznych

*Sieć restauracji SlowFood*

Autorzy:

Piotr Piotrowski

Jan Słabuszewski

***Słownik:***

**Klient** – osoba lub grupa składająca zamówienie

***Kelner*** – osoba obsługująca klientów, przyjmująca zamówienia oraz realizująca płatności w restauracji

***Kierownik*** – osoba zarządzająca pracą restauracji, nadzorująca personel oraz dbająca o sprawne funkcjonowanie lokalu

***Właściciel*** – osoba posiadająca sieć, odpowiedzialna za jej strategię, finanse i rozwój

***Szef kuchni*** – główny kucharz odpowiedzialny za przygotowanie potraw, organizację pracy kuchni oraz kontrolę jakości dań

***Asystent kucharza*** – osoba wspierająca szefa kuchni w przygotowaniu składników, gotowaniu oraz utrzymaniu czystości w kuchni

***Księgowy*** – osoba zajmująca się finansami restauracji, prowadząca księgowość i rozliczenia podatkowe

***system*** – oprogramowanie wspierające działanie restauracji

***Hurtownia*** – firma dostarczająca produkty potrzebne restauracji

***Urząd skarbowy*** – instytucja rozliczająca podatki

***Operator kart płatniczych*** – oprogramowanie realizujące płatność bezgotówkową z użyciem terminala płatniczego

***Serwis płatności internetowych*** – system realizujący płatność online

**Inspektor BHP** – osoba nadzorująca przestrzeganie zasad bezpieczeństwa i higieny pracy w restauracji

**Sanepid** – instytucja państwowa odpowiedzialna za kontrolę warunków sanitarnych i higienicznych w restauracji

**Rezerwacja** – proces zarezerwowania stolika lub części sali na określony czas

**Dowód zakupu** – dokument (paragon lub faktura) potwierdzający dokonanie płatności za zamówienie

**Zamówienie zdalne** – zamówienie składane online poprzez stronę internetową lub aplikację mobilną, z opcją odbioru osobistego lub dostawy

**Reklamacja** – zgłoszenie dotyczące niezgodności zamówienia z ofertą lub standardami restauracji, mogące skutkować wymianą dania lub inną formą rekompensaty

**Menu** – zestaw dań i napojów oferowanych przez restaurację, dostępny na miejscu oraz online

**Dostawa** – usługa polegająca na dostarczeniu zamówionego jedzenia pod wskazany adres klienta

1. **UC 1: Zarządzaj dostawami** – Kierownik lokalu monitoruje stany magazynowe, składa zamówienia w hurtowniach i przyjmuje dostawy.
2. **UC 2: Przyjmij i zrealizuj zamówienie na miejscu** – Kelner przyjmuje zamówienie od klienta, przekazuje je do kuchni i serwuje gotowe danie.
3. **UC 3: Przyjmij i zrealizuj zamówienie zdalne** – Klient składa zamówienie przez stronę internetową lub aplikację, wybierając opcję odbioru osobistego lub dostawy.
4. **UC 4: Obsłuż rezerwację** – Kierownik lub kelner przyjmuje rezerwację stolika lub większej części sali na specjalne wydarzenie (np. urodziny).
5. **UC 5: Zrealizuj płatność** – Klient dokonuje płatności gotówką, kartą płatniczą lub online za pomocą systemu płatności internetowych.
6. **UC 6: Wystaw dowód zakupu** – Po zakończeniu transakcji klient otrzymuje paragon lub fakturę.
7. **UC 7: Przyjmij reklamację zamówienia** – Klient zgłasza reklamację dotyczącą dania (np. niezgodność z zamówieniem lub wada jakościowa), a kierownik podejmuje decyzję o wymianie lub korekcie.
8. **UC 8: Przyjmij Kontrolę sanitarną i BHP** – Inspektor BHP i Sanepid przeprowadzają kontrolę przestrzegania zasad bezpieczeństwa i higieny pracy oraz warunków sanitarnych.
9. **UC 9: Stwórz menu** – Szef kuchni przygotowuje i aktualizuje ofertę dań, uwzględniając sezonowość składników i wartości odżywcze.
10. **UC 10: Rozlicz działalność** – Księgowy przygotowuje raporty finansowe, rozlicza podatki i sporządza zestawienia dla Urzędu Skarbowego.
11. **UC 11: Obsłuż wydarzenie** – Restauracja organizuje wydarzenie na zarezerwowanej części sali, dostosowując menu i układ stolików do wymagań klienta.
12. **UC 12: Zgłoś braki magazynowe** – Asystent kucharza lub szef kuchni informuje kierownika o brakach w składnikach, co inicjuje proces zamówienia w hurtowni.

***UC 1: Zarządzaj dostawami:***

***Aktorzy:***

* Kierownik – osoba odpowiedzialna za zarządzanie stanem magazynowym w lokalu
* Hurtownia – firma dostarczająca towar potrzebny do funkcjonowania restauracji

***Opis:***

* Proces zarządzania dostawami, kontrola stanów magazynowych, zamawianie towaru i przyjmowanie dostaw

***Główny scenariusz:***

1. Kierownik sprawdza stan magazynowy
2. Kierownik składa zamówienie do hurtowni na brakujące towary
3. Hurtownia potwierdza przyjęcie zamówienia, przygotowuje dostawę
4. Kierownik przyjmuje dostawę, sprawdza zgodność z złożonym zamówieniem
5. Kierownik akceptuje dostawę, aktualizuje stan magazynowy

**Rozszerzenia:**

* ***4.A*** dostawa nie zgodna z zamówieniem – brak zamówionego towaru
* Kierownik kontaktuje się z hurtownią
* Hurtownia wysyła brakujący towar
* ***4.B*** dostawa nie zgodna z zamówieniem – uszkodzony, zepsuty towar
* Kierownik tworzy dokumentację i kontaktuje się z hurtownią

***UC 2: Przyjmij i zrealizuj zamówienie na miejscu:***

***Aktorzy:***

* Kelner – osoba odpowiedzialna za obsługę klienta
* Klient – osoba lub grupa składająca zamówienie
* Szef kuchni – osoba przygotowująca danie
* Kierownik – osoba rozpatrująca reklamacje

***Opis:***

* Proces przyjęcia zamówienia od klienta i realizacja

***Główny scenariusz:***

1. Kelner podchodzi do klientów i wita – weryfikacja rezerwacji
2. Klient składa zamówienie
3. Kelner przekazuje zamówienie do kuchni
4. Kuchnia realizuje zamówienie
5. Kelner zanosi zamówienie klientowi

**Rozszerzenia:**

* ***1.A*** Brak rezerwacji u klienta – Dostępny wolny stolik
* Kelner sprawdza w systemie czy są wolne stoliki. Jeżeli tak, proponuje go klientowi
* ***1.B*** Brak rezerwacji u klienta – Brak wolnych stolików
* Kelner sprawdza w systemie czy są wolne stoliki. Jeżeli nie, proponuje zamówienie z odbiorem lub rezerwacje na inną porę
* ***4.A*** Zmiana zamówienia
* Kelner informuje szefa kuchni o zmianach w zamówieniu klienta
* ***5.A*** Reklamacja zamówienia
* Kelner informuje kierownika lub osobę prowadzącą zmianę
* Kierownik podejmuje decyzje w sprawie reklamacji

***UC 3: Przyjmij i zrealizuj zamówienie zdalne:***

***Aktorzy:***

* Klient – osoba lub grupa składająca zamówienie
* System – aplikacja internetowa restauracji

***Opis:***

* Proces składania zamówienia przez aplikację internetową, odbiór lub dostawa zamówienia

***Główny scenariusz:***

1. Klient wchodzi na aplikację internetową
2. Klient wybiera interesujące go pozycję
3. Klient wybiera metodę dostawy – odbiór osobisty, dostawa pod adres
4. Klient wybiera metodę płatności i opłaca zamówienie
5. System potwierdza zamówienie
6. Kuchnia przygotowuje zamówienie
7. Klient odbiera zamówienie

**Rozszerzenia:**

* ***2.A*** Modyfikacja produktu
* Klient dodaje lub usuwa składniki z pozycji
* ***4.A***Płatność przy odbiorze
* Przy składaniu zamówienia klient nie płaci
* ***5.A*** Brak danych
* System informuje klienta o brakujących danych i prosi o uzupełnienie
* ***5.B*** Błąd płatności
* System informuje o problemie klienta i proponuje płatność jeszcze raz

***UC 4: Obsłuż rezerwację:***

***Aktorzy:***

* Kelner – osoba przyjmująca rezerwację
* Klient – Osoba dokonująca rezerwacji
* System – aplikacja internetowa restauracji umożliwiająca rezerwacje online

***Opis:***

* Proces Przyjmowania rezerwacji stolika lub części Sali na specjalne wydarzenie

***Główny scenariusz:***

1. Klient dzwoni lub przychodzi do restauracji, aby dokonać rezerwacji
2. Kelner ustala szczegóły rezerwacji wolnego stolika lub części Sali (data, godzina, liczba osób)
3. Kelner potwierdza rezerwację i zapisuje w systemie
4. Kelnerzy przygotowują stolik lub część Sali na wydarzenie

**Rozszerzenia:**

* ***1.A*** Rezerwacja online
* Klient rezerwuje wolny stolik lub część Sali przez stronę
* Klient podaje szczegóły do rezerwacji (data, godzina, liczba osób)
* System potwierdza i aktualizuje stronę
* ***2.A*** Wydarzenia
* Kierownik dzwoni do klienta w celu ustalenia szczegółów i personalizacji usług (tematyka, okazja, ozdoby, posiłki)
* ***2.B*** Zmiana liczby osób w rezerwacji
* Kelner wprowadza zmiany w systemie
* ***3.A*** odwołanie rezerwacji
* Kelner usuwa rezerwacje z systemu

***UC 5: Zrealizuj płatność:***

***Aktorzy:***

* Kelner – osoba przyjmująca płatność
* Klient – Osoba dokonująca płatności
* Operator kart płatniczych - system obsługujący transakcje kartą
* Serwis płatności internetowych - system obsługujący płatności online

***Opis:***

* Proces dokonania płatności za zamówienie w restauracji lub online

***Główny scenariusz:***

1. Klient prosi o rachunek
2. Kelner wręcza rachunek i pyta o sposób płatności
3. Klient dokonuje płatności gotówką, przekazuje pieniądze kelnerowi
4. Kelner potwierdza płatność i wydaje paragon

**Rozszerzenia:**

* ***1.A*** Klient przez użycie strony zamawia i wybiera płatność online
* ***3.A*** Inne metody płatności
* Płatność bezgotówkowa – kelner inicjuje płatność terminalem, operator kart płatniczych autoryzuje płatność
* Płatność online – klient realizuje płatność za pośrednictwem Serwisu płatności internetowych
* ***4.A*** Odrzucenie płatności kartą
* Klient ponawia próbę, kelner może zaproponować inny sposób płatności
* ***4.B*** Brak paragonu
* Kelner ponownie drukuje paragonu
* ***4.C*** faktura
* Kelner zaprasza klienta do lady w celu pobraniu danych potrzebnych do faktury
* Kelner drukuje i wręcza klientowi fakturę

***UC 6: Wystaw dowód zakupu:***

***Aktorzy:***

* Kelner – osoba wystawiająca dowód zakupu
* Klient – osoba otrzymująca dowód zakupu

***Opis:***

* Proces wystawiania paragonu lub faktury po dokonaniu płatności

***Główny scenariusz:***

1. Kelner kończy transakcję
2. Kelner drukuje paragon lub wystawia fakturę
3. Kelner przekazuje dokument klientowi

**Rozszerzenia:**

* ***3.A*** Klient prosi o fakturę
* Kelner wystawia fakturę zamiast paragonu

***UC 7: Przyjmij reklamację zamówienia:***

***Aktorzy:***

* Klient – osoba zgłaszająca reklamację
* Kierownik – osoba przyjmująca reklamację i podejmująca decyzję
* Kelner – osoba prowadząca zmianę, gdy nie ma kierownika (przejmuje decyzyjność)

***Opis:***

* Proces zgłaszania reklamacji przez klienta i rozstrzyganie jej przez kierownika

***Główny scenariusz:***

1. Klient zgłasza reklamację dotyczącą zamówienia
2. Kierownik zbiera informacje o reklamacji (np. niezgodność z zamówieniem, wada jakościowa)
3. Kierownik podejmuje decyzję o wymianie lub korekcie zamówienia
4. Kierownik informuje kuchnię o rozwiązaniu reklamacji

**Rozszerzenia:**

* ***2.A*** Zamiast kierownika robi to kelner
* ***3.A*** Zamiast kierownika robi to kelner
* ***3.B*** Klient żąda zwrotu pieniędzy
* Kierownik lub Kelner przeprowadza procedurę zwrotu pieniędzy lub zaproponowanie zadośćuczynienia
* ***4.A*** Zamiast kierownika robi to kelner

***UC 8: Przyjmij kontrolę sanitarną i BHP:***

***Aktorzy:***

* Inspektor BHP i Sanepid – osoby przeprowadzające kontrolę
* Kierownik – osoba współpracująca z inspektorami

***Opis:***

* Proces przeprowadzania kontroli sanitarnej i BHP w restauracji

***Główny scenariusz:***

1. Inspektor BHP i Sanepid przychodzą do restauracji
2. Kierownik udostępnia dokumentację i przeprowadza inspektorów przez restaurację
3. Inspektorzy przeprowadzają kontrolę
4. Inspektorzy sporządzają raport z wynikami kontroli

**Rozszerzenia:**

* ***3.A*** Zidentyfikowane nieprawidłowości
* Kierownik podejmuje działania naprawcze na podstawie raportu

***UC 9: Stwórz menu:***

***Aktorzy:***

* Szef kuchni – osoba odpowiedzialna za przygotowanie i aktualizację menu
* Kierownik – osoba współpracująca z szefem kuchni
* Właściciel – osoba zatwierdzająca propozycje menu sezonowego

***Opis:***

* Proces tworzenia i aktualizacji menu w restauracji

***Główny scenariusz:***

1. Szef kuchni analizuje dostępne składniki oraz sezonowe produkty
2. Szef kuchni ocenia popularność dań i zapotrzebowanie klientów
3. Szef kuchni z kierownikiem tworzą propozycję nowych dań
4. Szef kuchni wraz z kierownikiem konsultują propozycję z właścicielem restauracji
5. kierownik finalizuje menu i przekazuje je do druku oraz publikacji online

**Rozszerzenia:**

* ***4.A*** Nowe menu nie spełnia oczekiwań właściciela
* Szef kuchni i kierownik modyfikują menu

***UC 10: Rozlicz działalność:***

***Aktorzy:***

* Księgowy – osoba odpowiedzialna za prowadzenie finansów restauracji

***Opis:***

* Proces sporządzania raportów finansowych, rozliczania podatków i przygotowywania zestawień dla Urzędu Skarbowego

***Główny scenariusz:***

1. Księgowy zbiera dane finansowe z systemu sprzedaży
2. Księgowy przygotowuje raporty miesięczne i kwartalne
3. Księgowy analizuje koszty i przychody
4. Księgowy oblicza należne podatki i sporządza deklaracje
5. Księgowy przekazuje zestawienia właścicielowi oraz składa deklaracje do Urzędu Skarbowego

**Rozszerzenia:**

* ***3.A*** Brak kompletnej dokumentacji
* Księgowy kontaktuje się z kierownikiem
* ***4.A*** Błąd w wyliczeniach
* Księgowy koryguje raport

***UC 11: Obsłuż wydarzenie:***

***Aktorzy:***

* Kierownik – osoba odpowiedzialna za organizację wydarzenia
* Szef kuchni – osoba, która koordynuje przygotowanie dań na wydarzenie
* Kelner – osoba, która obsługuje gości podczas wydarzenia

***Opis:***

* Proces obsługi wydarzeń specjalnych organizowanych w restauracji, obejmujący przygotowanie sali, dostosowanie menu i zapewnienie sprawnej obsługi gości

***Główny scenariusz:***

1. Kierownik restauracji ustala szczegóły wydarzenia (menu, układ sali, obsługa)
2. Szef kuchni koordynuje przygotowanie potraw zgodnie z ustalonym menu
3. Kelnerzy przygotowują salę i stanowiska dla gości
4. Kelnerzy obsługują gości w trakcie wydarzenia, dbając o ich komfort
5. Po zakończeniu wydarzenia personel sprząta salę i podsumowuje jego przebieg
6. Kierownik wystawia fakturę zgodną z cennikiem i wytycznymi dla klienta

**Rozszerzenia:**

* ***2.A*** Inne dania
* Po konsultacji z klientem i kierownikiem Szef kuchni modyfikuje menu.
* ***4.A*** Niespodziewana liczba gości
* Kelnerzy reorganizują salę.
* ***4.B*** Problemy techniczne (oświetlenie, nagłośnienie)
* Kierownik szuka alternatywnych rozwiązań.

***UC 12: Zgłoś braki magazynowe:***

***Aktorzy:***

* Asystent kucharza, szef kuchni – osoba najczęściej pracująca z towarem z magazynu
* Kierownik – osoba odpowiedzialna za zamawianie brakujących produktów

***Opis:***

* Proces zgłaszania braków magazynowych i inicjowania zamówień w hurtowni

***Główny scenariusz:***

1. Asystent kucharza lub szef kuchni widzi braki w magazynie
2. Asystent kucharza lub szef kuchni informuje Kierownika
3. Kierownik zapisuje te informacje i składa zamówienie

**Rozszerzenia:**

* ***3.A*** Niektóre produkty są niedostępne
* Kierownik z Szefem kuchni szukają i wybierają zamienniki

