**Übung Fallbeispiel - Bestimmung Systemkontext: „Digitaler Restaurantmanager“**

**Ausgangssituation:**

Der Gastronomiebetrieb „My Burger“ ist seit 5 Jahren in Betrieb und hat sich in der Branche einen guten Namen erarbeitet. Nun steht das Unternehmen vor der Entscheidung die täglichen Arbeitsabläufe mit einem neuen System zu vereinfachen.

Dzt erfolgt zB die Erfassung des Lagerbestandes via Excel wie auch die Bestellung an die Lieferanten per Email oder Eintragung in die jeweilige Lieferantensoftware.

Die Vorbereitung zur Umsatzsteuererklärung und Steuererklärung erfolgt über das Buchhaltungssoftwaresystem des Steuerberaters.

Tischreservierung erfolgen dzt über die Website bzw. können auch telefonisch erfolgen (soll auch bestehen bleiben).

Gästebestellungen werden in die Registrierkasse eingegeben. Die Kasse druckt anschließend die Rechnung wie auch Getränke- und Essens Bons aus – die dann bei der Schrank bzw. Küche als Bestellung hinterlegt werden.

Abfrage der Kund\*innenzufriedenheit erfolgt via vorgefertigten ausgedruckten Fragebogen, die Gäste auf den Tischen vorfinden – und ausfüllen können. Der Rücklauf ist jedoch nicht nennenswert – da die meisten Gäste diese Möglichkeit gar nicht wahrnehmen.

Der Geschäftsführer und Besitzer Herr Martin Feichtinger beauftragt das Unternehmen „agile project solution“ mit der Erstellung einer technischen Lösung zur Unterstützung des alltäglichen Geschäftsablaufes – eines sog. „digitalen Restaurantmanager“.

**Projektauftrag:**

Der Projektauftrag umfasst damit auch die Anforderungsermittlung bis hin zur Anforderungskonsolidierung. Folgende Zielerreichung stellt die Grundlage für den Projektauftrag dar:

Es soll eine technische Lösung gefunden werden die es ermöglicht:

* dass der Gast die Bestellung seines selbstkreierten Burgers samt Getränk über einen Tischterminal direkt an Servicekraft, Küche und Schank übermitteln kann. Zusätzlich muss die Eingabe der Bestellung direkt in das bestehende Registrierkassensystem einfließen. Der Bestellvorgang soll ohne zusätzlichen Personal- und Zeitaufwand erfolgen.
* Zahlungen entweder über ein Tischterminal, welches Kreditkarte und Bankomat unterstützt, zu ermöglichen - oder in Bar wie auch mit Karte bei einer Servicekraft zu entrichten.
* eine Reservierungsanzeige mit der Information ob dieser Tisch noch frei oder reserviert ist - und in welchen Zeitrahmen. Diese Reservierungsanzeige ist jederzeit für den verweilenden Gast über ein Icon abrufbar und leuchtet automatisch 15 Minuten vor der nächsten Reservierung auf.
* auf Basis der Auslastung die voraussichtlich durchschnittliche Wartezeit auf Speisen anzuzeigen.
* dass via Tischterminal die Gäste eine Bewertung der Zufriedenheit abgeben können.
* eine statistische Erfassung von Kund\*innenzufriedenheit, Verbrauchsmaterial, Lebensmitteln, Getränkestand und Umsatz, mit der Fähigkeit dies täglich, wöchentlich, monatlich, quartalsweise und jährlich darzustellen.

## **Vision:**

Mit der Einführung des neuen Systems „digitaler Restaurantmanager“ sollen sowohl die steigenden Personalkosten wie auch der zeitintensive Administrationsaufwand eingedämmt werden. Mit der Vereinfachung von Arbeitsprozessen soll mit dem derzeitigen Personalbestand der Umsatz und der Servicelevel gesteigert werden.

Bei guter Geschäftsentwicklung soll in 3 Jahren ein neuer Standort eröffnet werden.

**Ziele:**

Für das Personal wird eine Arbeitserleichterung geschaffen und steht im Sinne der Mitarbeiter\*innenzufriedenheit. Das Personal soll wieder vermehrt das Augenmerk auf die Gäste und dem persönlichem Gespräch richten.

Mit dem neuen Warenwirtschaftssystem soll eine bessere und einfachere Planung der Bestellvorgänge erreicht werden. Zusätzlich soll durch den jederzeit abrufbaren aktuellen Lagerbestand eine Verringerung des derzeitigen Warenschwundes v.a. der Lebensmittel (verdorbene Ware wegen Lagerüberbestand) erreicht werden und eine Kosteneinsparung bringen. Dadurch soll auch eine Sensibilisierung unter den Mitarbeiter\*innen erzeugt werden - möglichst kostenbewusst v.a. in Hinblick auf Lebensmittel umzugehen.

Die Kund\*innenzufriedenheit soll sich durch die Vereinfachung und Wartezeitreduzierung des neuen individuellen Bestellvorganges gesteigert werden. Die Möglichkeit der elektronische Abfrage der Zufriedenheit via Tischterminal ermöglicht ein ständig aktuelles Feedback zu erhalten – was ein rascheres Eingreifen bei schlechter werdenden Werten ermöglicht. Das schafft einerseits Awareness und Attraktivität bei den Stammkund\*innen anderseits sollen auch neue Stammkund\*innen verschiedener Altersklassen akquiriert werden.

**Aufgabe:**

Bestimmen Sie die relevanten Kontextaspekte – die bei der Entwicklung des neuen Systems berücksichtig werden müssen dh eventuell auch einen Einfluss auf das neue System haben bzw. durch das neue System unterstützt werden sollen.

**Bestimmung möglicher Kontextaspekte**

1. **Stakeholder**
2. Direkte Stakeholder

Stakeholder\_A - direkten Einfluss:

* Stakeholder des Systems – mit direkten (unmittelbaren bzw. mittelbaren) Einfluss auf geplantes System oder vom geplanten System betroffen sind

1. Indirekte Stakeholder

Stakeholder\_B – indirekten Einfluss:

* Stakeholder aus dem weiteren Umfeld – stehen in indirekter Beziehung zum geplanten System oder zur Entwicklung des geplanten Systems

1. **Dokumente**

bereits vorhanden Dokumente (liefern relevante Informationen für das System)

1. **Geschäftsprozesse**
2. Geschäftsprozesse A (GP\_A): vom einem Stakeholder ausgelöst
3. Geschäftsprozesse B (GP\_B): die vom System unterstützt werden
4. **Hardwaresysteme**
5. Hardwaresysteme A (HW\_A): liefern Informationen für das System
6. Hardwaresysteme B (HW\_B): liefern Eingaben für das System und erhalten Ausgaben aus dem System
7. **Softwaresysteme**
8. Softwaresysteme A (SW\_A): liefern Informationen für das System
9. Softwaresysteme B (SW\_B): liefern Eingaben für das System und erhalten Ausgaben aus dem System
10. **Ereignisse**

Ereignisse/Störungen die eintreten können und das System beeinflussen.