



Lastenheft

Projekt: Food Selforder System (FSS)

Auftraggeber: Freibad Unterwasser, Politische Gemeinde Wildhaus - Alt St. Johann

Erstellt von: Manuel Lusti

Datum: 24. April 2025

1. Zielsetzung und Zweck des Systems

Das Freibad Unterwasser möchte den Bestellprozess für Essen und Getränke digitalisieren, um insbesondere an stark frequentierten Tagen die Effizienz zu steigern und die Kundenzufriedenheit zu verbessern. Ziel ist es, Gästen zu ermöglichen, via QR Code über ihr Smartphone direkt vom Platz aus zu bestellen und zu bezahlen. Die Bestellung wird in der Küche automatisch angezeigt und ausgedruckt. Sobald sie fertig ist, wird der Kunde per SMS benachrichtigt.

2. Ausgangssituation

- Aktuell erfolgt die Bestellung ausschliesslich an der Theke.
- Kunden erhalten nach Bestellung und Bezahlung einen Pager.
- Die Speisekarte ist nur vor Ort einsehbar.
- Lange Warteschlangen bilden sich zu Spitzenzeiten.

3. Projektumfang

Funktionen für Gäste:

- QR-Code am Tisch scannen (einheitlich für alle Sitzplätze)

- Digitale Ansicht der Speisekarte mit Beschreibung, Preis und Allergenen
- Auswahlmöglichkeit für Optionen (zb. "mit Ketchup", "ohne Mayo")
- Textfeld für Bemerkungen
- Bezahlung via Twint sowie Kreditkarte, ApplePay, GooglePay
- SMS-Bestellbestätigung inkl. Bestellnummer und Info zu Getränkeabholung

Funktionen für das Küchenpersonal:

- iPad/Tablet-basierte Anzeige aller aktiven Bestellungen
- Markierung von Bestellungen als "bereit"
- Auslösung einer SMS an Kunden
- Verwaltung der Speisekarte (Aktivieren/Deaktivieren einzelner Menüs)
- Erfassung von Tagesmenüs
- Statistik/Auswertung (z. B. Verkaufszahlen, Topseller)

Infrastruktur:

- WLAN vor Ort vorhanden
- Orderprinter (Brother) vorhanden → Genaues Model wird nachgeliefert
- iPad wird für die Küche/Ausgabe eingesetzt

4. Einschränkungen und Vorgaben

- Alkoholische Getränke sollten nicht über das System bestellt werden
- Getränke müssen selbstständig beim Kühlschrank geholt werden (Hinweis per SMS)
- Erhebung von Vor- und Nachname, E-Mail und Telefonnummer bei der Bestellung

5. Zielgruppen

- Badegäste aller Altersklassen

- Familien, Einzelpersonen, Jugendliche
- Küchen- und Verkaufspersonal des Freibads

6. Erwartungen an das System

- Entlastung der Theke
- Reduktion von Wartezeiten
- Verbesserung des Gästelerlebnisses
- Flexibilität bei der Speisekartenpflege

7. Nicht-Ziele

- Das bestehende Pager-System wird nicht ersetzt
- Keine Tischbedienung oder Tischzuordnung im System

8. Datenschutz

- Verarbeitung personenbezogener Daten gemäss DSG
- Speicherung von Kundendaten ausschliesslich zur Bestellabwicklung und (optionalem?) Versand von Quittungen

9. Weitere Hinweise

- Die Umsetzung soll bis in der Badesaison 2025 getestet werden können und 2026 abgeschlossen sein
- Die Benutzeroberfläche soll intuitiv und fürs Tablet gestaltet sein