# Estudo de Caso: O Desafio da Digitalização do Cardápio no Restaurante 'Sabor da Vovó'

INTRODUÇÃO:

O novo sistema de cardápio digital será acessível via tablets no salão, totens de autoatendimento ou dispositivos móveis dos clientes, permitindo uma navegação intuitiva pelas opções do menu, com descrições detalhadas dos pratos, fotos ilustrativas, informações sobre ingredientes e restrições alimentares, além de suporte a promoções e sugestões do dia.

Além de melhorar a apresentação dos pratos e facilitar o processo de escolha pelo cliente, o cardápio digital também melhora o fluxo de pedidos, integrando-se ao sistema de atendimento e cozinha, reduzindo erros e aumentando a eficiência.

1° E 2° FASE (VANTAGENS DE DESVANTAGENS):

Inicialmente foi apresentado uma 1° fase

VANTAGENS:

* Modernização do cardápio
* Funcional;
* Jovens gostaram e tiveram familiaridade;
* Rapidez no desenvolvimento;
* interação com o cliente

DESVANTAGENS:

* Front-end e Back-end simples/básico;
* Clientes mais velhos e turistas tiveram dificuldade com a interação digital;
* A atualização dos preços necessitava a intervenção do desenvolvedor;
* Atrasos e dependência;
* Falta de autonomia do restaurante;
* Não havia integração com o sistema de pedidos da cozinha, resultando em erros manuais e atrasos nos pedidos.

Em seguida foi apresentado uma 2° fase

VANTAGENS:

* Implementou um módulo de CMS simplificado (permitindo que a equipe do restaurante atualizasse os preços e descrições de forma autônoma).
* Melhoraram a interface do usuário (UI)

DESVANTAGENS:

* A falta de integração com o sistema de pedidos da cozinha.
* A complexidade para gerenciar promoções sazonais

PROBLEMAS:

* Sobre a dependência da equipe técnica para alterações:

"Eu esperava mais autonomia. A ideia era facilitar pra gente aqui no dia a dia, mas até mudar o preço de um prato, eu tinha que esperar a InovaSoft. Isso não resolve meu problema de agilidade."

* Sobre a usabilidade para clientes mais velhos:

"Meus clientes mais antigos ficaram perdidos. A tela parecia confusa pra eles, e ninguém ensinou como usar. Eu não posso simplesmente ignorar esse público que vem aqui há 30 anos."

* Sobre a integração com a cozinha:

"Ainda temos que anotar os pedidos e levar até a cozinha. O sistema ajuda na parte do cardápio, mas não resolve o que mais toma tempo aqui: a comunicação com quem tá preparando a comida."

* Sobre a gestão de promoções sazonais:

"A cada campanha que quero fazer — tipo feijoada de sábado ou pratos especiais nas férias — é uma dor de cabeça. Não tem um jeito simples de programar essas promoções no sistema. É sempre uma gambiarra."

* Sobre os atrasos e falhas de comunicação com a startup:

"Eles são esforçados, mas muitas vezes senti que eles não entendiam o dia a dia de um restaurante. A gente não tem tempo pra ficar em reunião todo dia discutindo detalhe técnico. Precisávamos de uma solução mais redonda desde o começo."

* Sobre o impacto da digitalização na experiência do cliente:

"Os jovens adoram o QR Code, mas eu perdi aquele momento de entregar o cardápio com carinho, explicar o prato do dia. A tecnologia tem que ajudar, não tirar o toque pessoal."

SOLUÇÕES E MELHORIAS:

Dependência da equipe técnica para alterações:

Implementar um Painel administrativo WEB, para que a equipe do restaurante consiga realizar mudanças nos valores e produtos de forma autônoma e com login seguro .

**Usabilidade para clientes mais velhos e turistas:**

Implementar um modo mais simples “ Visual simples” que apresentaria ícones maiores, letras maiores, etc. Juntamente a um tutorial visual interativo (passo a passo para facilidade dos clientes).

**Integração com a cozinha:**

Incluir medidas de pedidos digitais integrado à cozinha ( O cliente faz o pedido pelo cardápio digital e assim o pedido vai diretamente um painel digital de pedidos na cozinha).

* **Gestão de problemas sazonais:**

Instalando um parâmetro de promoções com agendamentos, a equipe do restaurante poderá criar promoções com nome, descrição e preço da promoção. Podendo definir data e horário da promoção.

* **impacto da digitalização na experiência do cliente:**

Com a inovação acaba perdendo o toque social do restaurante, então um espaço de boas-vindas será criado e apresentado no cardápio digital, para melhor acolhimento.

* **Pagamento facilitado:**

O pagamento será realizado automaticamente pelo tablet nas mesas ou pelo balcão, dependendo da forma de pagamento (trará mais facilidade ao restaurante);