**Planteamiento del Problema**

VIRTUAL WAITER

El restaurante **Gastro Bar “Sator”**, en adelante **Sator**, es un negocio reconocido en Popayán que vende servicios de comidas rápidas y shots, hace 4 meses, abrió 3 nuevas sucursales gracias a la acogida que ha logrado por la calidad, cantidad y sabor de sus productos.

Las ventas de los 4 locales incrementaron los ingresos en un 90% en los últimos 3 meses, pasando de 1.200 atenciones mensuales en el local principal a 3.280 solicitudes entre servicios a la mesa y domicilios de los 4 locales, demostrando el posicionamiento y aceptación de Sator, pero los clientes se están quejando en las 3 últimas semanas por la demora en la atención inicial que en promedio tarda de 7 a 10 minutos, el servicio a la mesa en promedio tarda de 17 a 20 minutos, los domicilios en promedio tardan de 50 a 70 minutos después de tomar el pedido, además, la atención telefónica demora entre 7 a 10 minutos y en algunas ocasiones las líneas están ocupadas. Respecto a la entrega de productos, 2 de 10 pedidos se sirven o entregan incompletos o productos que no están acorde a la solicitud, situaciones que han afectado el buen nombre y reconocimiento del negocio.

Los socios de Sator, quieren mejorar la atención telefónica, los servicios de atención a la mesa, controlar el registro de los pedidos, realizar seguimiento a los pedidos, gestionar el tiempo de preparación y cocción, validar la adecuada entrega del pedido, mejorar los tiempos entre la solicitud y la entrega de domicilios y, proponen, conocer la rotación de los productos y servicios. Al final quieren mejorar el servicio y la satisfacción de su clientela.

**Requisitos de Usuario**

Los colaboradores de Sator fueron entrevistados y detallaron los siguientes requisitos:

**RU001 Sucursal**

* Se debe tener información por cada Sucursal (dirección, número de teléfono fijo y número de teléfono celular) para que los clientes contacten la de su preferencia y realicen sus pedidos.
* Cada sucursal debe tener su propio inventario de ingredientes, utensilios, elementos de cocina, menaje.

**RU002 Carta**

* Se tiene una única carta para todas las Sucursales, con los productos, combos, promociones y los respectivos precios.
* Cada comida, shot y combo tiene: un nombre, la descripción de los ingredientes, una imagen, tamaño (individual, sencilla, media, completa, familiar) y precio por tamaño.

**RU003 Inventario**

Se tiene inventario de ingredientes con las cantidades, por cada sucursal.

En caso de que un producto no esté disponible o se haya agotado, deberá avisarle al cliente al momento del pedido.

Se debe controlar el inventario de los ingredientes, para comprar aquellos que no están en el stock.

**RU004 Cliente**

Se debe tener información por cada cliente (identificación, nombres completos, apellidos completos, fecha de nacimiento, genero, correo electrónico y número de teléfono celular).

**RU005 Pedido**

Registrar el pedido del cliente, permitiendo durante todo el servicio, agregar más productos a su compra. Y así, al final, poder dar el total del producto.

Se debe registrar los pedidos de los clientes con la información de los productos solicitados, las cantidades, el valor pagado.

El cliente tendrá la posibilidad de agregar, cambiar o quitar algún ingrediente de su producto. También podrá agregar o quitar insumos como tenedores, cuchillos, servilletas, etc.

Se debe llevar un registro de la cantidad de pedidos en proceso (cabe aclarar que serán solo pedidos dentro del restaurante, no a domicilio) y con base en esto, podrá dar un tiempo aproximado de preparación y entrega del producto. // Explicación de Jhonny

Antes de entregar el producto, se debe hacer una confirmación del pedido para cobrar el valor correcto de la orden.

Al ser un mesero virtual, no se cobrará el servicio, lo que reducirá los costos aún más.

Se debe tener varias opciones de pago (tarjeta débito, crédito, efectivo, bonos). Si va a pagar con tarjeta, puede hacerlo directamente desde la aplicación, de lo contrario, esta avisará a los encargados del pago y así un mesero especifico vendrá a la mesa y recibirá el valor a pagar.

**Requisitos No Funcionales**

La solución debe ser fácil de usar

Se debe poder visualizar en un navegador Web, dispositivos móviles y televisores.