

#### Enunciado: Gestión de una empresa hostelera de repostería

Una cadena hostelera quiere automatizar el proceso de pedidos de pasteles, ya sea online o por vía telefónica, también se ha de tener un control del almacén de cada tienda, con el fin de facilitar la distribución de ingredientes de la central. Obviamente los ingredientes de los platos pedidos serán actualizados para que la página pueda estimar la cantidad de productos que puede suministrar en cada tienda. Esto ayudara grandemente a pasteleros como a consumidores.

#### **Pedidos online y offline.**

Los clientes pueden utilizar la página para pedir un pastel o bien llamar por teléfono para pedir un producto atendiéndole el encargado. El encargado tiene a su disposición una pantalla donde aparecen todos los productos y cuál es la cantidad de los mismos que se pueden hacer, siempre con tendencia a la baja para cuadrar cuentas. Los empleados también tendrá que actualizar la reserva cuando esta se recoja, poniéndola en recogida, y si no, en no recogida. Para la pastelería es muy importante saber el estado que se encuentra la reserva:

- En proceso: El pedido esta recibido
- En horno: El pedido está en proceso de elaboración
- Listo para recoger: El pedido listo para que el cliente lo recoja
- Cancelado: El pedido fue cancelado, ya sea por el encargado o por el usuario a través de la llamada.
- No recibido: El cliente nunca fue a recoger su pedido y con ello se añade a una lista negra.
- Recibido: Producto pagado y recibido

Todos estos procesos serán analizados con una estadística para poder ayudar a los trabajadores a mejorar el servicio, y redirigir los locales que tienen un bajo rendimiento.

#### **Control de stock**

En Almacén de la tienda se realiza una estimación de los productos que son posibles de fábrica, como se ha mencionado anteriormente, se sabe qué ingredientes tiene cada producto en venta, con ello, se intentara aprovisiona el almacén de la mayor cantidad de ingredientes posibles. Desde la cocina se actualiza el número de ingredientes al almacén cada vez que un cliente pide un producto; cuando en los pedidos cae un determinado ingrediente por debajo del umbral, el sistema envía una señal a central para poder enviar lo antes posibles ingredientes nuevos. Cada semana central proporciona nuevos ingredientes a las tiendas.

#### **Pago del Pastel.**

Cuando el cliente recibe el aviso de “Pastel listo para recoger”, tendrá que acercarse al local más cercano a su domicilio para poder terminar los trámites. En el local se dará el intercambio de monetario con el empleado asignado, dándole finalmente su esperada tarta. En este momento el empleado de recepción tendrá que actualizar el pedido y proporcionarle junto con la tarta un recibo, el cual consiste en todos los productos que se han comprado. Los clientes pueden pagar la cuenta en efectivo o usando tarjeta.

**Estadísticas Útiles.**

La cadena de pastelerías está interesada en la elaboración estadísticas concretas, estas son:

- ➔ Productos más demandados,
- ➔ Productos menos demandados,
- ➔ Uso medio de ingredientes.

Todas estas estadísticas serán prorrateadas según el número de personas que están en cada mesa.

Además, las estadísticas se pueden generar por pastelería concreta, o todas en general.