

Apartado 10: Las Comandas

1. Introducción

El apartado "Las Comandas" constituye uno de los módulos centrales del sistema Laddition, ya que gestiona el proceso fundamental de registro y seguimiento de los pedidos en el establecimiento. Este módulo permite a los usuarios abrir comandas, añadir productos, enviar órdenes a cocina, gestionar tiempos de envío, realizar modificaciones y procesar pagos.

La interfaz de comandas está diseñada para ser intuitiva y eficiente, facilitando la labor del personal de sala incluso en momentos de alta demanda. El sistema ofrece múltiples opciones de personalización que permiten adaptar el flujo de trabajo a las necesidades específicas de cada establecimiento.

La correcta comprensión y utilización de este módulo es esencial para garantizar un servicio ágil y preciso, minimizando errores y optimizando la comunicación entre sala y cocina.

2. Funcionalidades Principales

2.1. Apertura de Comandas

Para iniciar una comanda en el sistema Laddition, existen dos métodos principales dependiendo del tipo de sala configurada:

- **En salas con mesas:** Hacer clic directamente en la mesa deseada dentro del plano de sala.
- **En salas de modo barra:** Hacer clic en el botón "+" para crear una nueva comanda.

Una vez iniciada la comanda (tras añadir al menos un producto), aparece una pequeña ventana informativa que muestra: - El nombre o número de la comanda - El usuario que ha abierto la comanda - El número de comensales asignado

Adicionalmente, si la comanda ha sido reclamada a cocina, aparecerá una "R" acompañada del número de envío reclamado y del tiempo transcurrido desde la reclamación en minutos.

2.2. Estructura de la Interfaz de Comandas

La interfaz de comandas se divide en tres secciones principales, cada una con funciones específicas:

2.2.1. Parte Superior: Gestión de la Comanda

Esta sección contiene los controles generales para la gestión de la comanda:

- **Botón Back (Flecha):** Permite volver a la pantalla anterior.
- **Botón Home (Inicio):** Permite regresar a la pantalla de inicio de la aplicación.
- **Mis mesas:** Muestra las mesas abiertas y permite cambiar rápidamente entre ellas.
- **Usuario:** Permite cerrar la sesión del usuario actual para que otro pueda iniciar sesión.
- **Comentario:** Permite añadir un comentario a la comanda, que aparecerá en las órdenes de elaboración y en la pestaña visible en el plano de sala.
- **Comanda:** Permite asignar la comanda a un cliente específico para fines estadísticos. Para deshacer esta asignación, basta con volver a hacer clic en el botón.
- **Comensales:** Permite indicar el número de comensales asignados a la comanda, dato importante para las estadísticas del establecimiento.
- **Acciones:** Despliega una lista de acciones disponibles para la comanda actual.
- **Especial:** Permite marcar la comanda con un carácter especial (V.I.P., Urgente, etc.).
- **Ticket:** Permite imprimir el ticket de la comanda. Una vez impreso, aparecerá un icono indicativo tanto en la interfaz de comandas como en el plano de sala.
- **Comanda/Cobro:** Permite alternar entre las pestañas de "Comanda" y "Cobro".
- **Botón Flecha:** Abre la pestaña de acceso rápido a las comandas en curso.

2.2.2. Parte Izquierda: Comanda, Tiempos de Envío y Pago Flash

Esta sección muestra: - La lista de productos añadidos a la comanda, organizados según el tiempo de envío. - Los botones de tiempos de envío disponibles. - Las opciones de pago rápido (si están configuradas).

2.2.3. Parte Derecha: Tabla de Productos y Categorías

Esta sección contiene: - Las categorías de productos configuradas en la carta. - Los productos disponibles dentro de cada categoría seleccionada.

2.3. Acciones Disponibles en las Comandas

El sistema ofrece diversas acciones que pueden realizarse sobre una comanda:

- **Estado de la comanda:** Permite indicar si la comanda está "en curso" o si ha sido "editada" (ticket impreso).
- **Cerrar:** Permite cerrar la mesa, solo disponible cuando el importe a pagar es igual a cero.
- **Transferir a otra comanda:** Permite transferir la comanda (total o parcialmente) a otra comanda o mesa.
- **Transferir a otro camarero:** Permite enviar la comanda a otro camarero. Es importante destacar que esta acción transfiere tanto los productos elegidos como los pagos efectuados, que serán atribuidos al nuevo camarero.
- **Enviar el ticket por correo electrónico:** Permite enviar el ticket por email al cliente (requiere configuración previa de una dirección de correo electrónico en el dispositivo).
- **Ayuda:** Proporciona asistencia en tiempo real durante la toma de comanda o el proceso de pago.
- **Cancelar la comanda:** Permite cancelar la comanda completa, incluso si los productos ya han sido enviados a cocina.
- **Forzar la cancelación (servicio técnico):** Permite forzar la cancelación de una comanda en situaciones excepcionales, requiriendo contacto con el servicio técnico.

2.4. Gestión de Productos en la Comanda

2.4.1. Selección y Modificación de Productos

Cuando se selecciona un producto de la tabla, este aparece automáticamente en la comanda, en el tiempo de envío configurado por defecto en la carta (Directo, Envío 1, Envío 2, etc.), mostrando su nombre, cantidad y precio.

Al seleccionar un producto ya añadido a la comanda, este se resalta con un fondo gris y aparecen nuevas opciones:

- **Flechas de Envío:** Permiten modificar el tiempo de envío del producto. La flecha inferior traslada el producto a un envío superior, mientras que la superior lo traslada a un envío inferior.
- **Botones "+" y "-":** Permiten aumentar o disminuir la cantidad del producto seleccionado. También es posible hacer clic directamente sobre la cantidad para introducir un valor específico.
- **Botón "Complemento":** Permite añadir uno o varios complementos al producto.

- **Botón "Descuento":** Permite aplicar descuentos predefinidos, regalar el producto o aplicar un porcentaje/importe de descuento personalizado.

2.4.2. Tiempos de Envío

Los tiempos de envío, visibles a la derecha de la comanda, permiten: - Añadir un producto directamente al envío deseado. - Imprimir (enviar a cocina) el envío seleccionado mediante el botón "Enviar".

Una vez enviada la comanda, si se han seleccionado diferentes tiempos de envío, es posible reclamarlos individualmente. El botón "Enviar" se transforma en "Reclamar [tiempo de envío]". Para reclamar un tiempo específico, se debe seleccionar primero el tiempo deseado y luego hacer clic en "Reclamar".

El sistema permite configurar alertas visuales para comandas no enviadas o no reclamadas, haciendo que aparezcan en rojo en la pantalla de distribución de sala. Estas opciones se activan en "Configuración/Opciones".

2.4.3. Cancelación de Productos y Comandas

El sistema ofrece varias opciones para cancelar productos o comandas completas:

- **Eliminar un producto:** Se selecciona la línea del producto y se desliza de derecha a izquierda, haciendo luego clic en el botón "Eliminar" que aparece. Es posible eliminar productos incluso después de haberlos enviado a cocina, generándose automáticamente una orden de elaboración con la mención "-1" delante del producto anulado.
- **Eliminar un menú completo:** Para eliminar un menú entero sin necesidad de eliminar uno a uno los productos que lo componen, debe estar activada la opción "Gestión personalizada de menús" en la configuración.
- **Eliminar todos los productos:** Es posible cancelar una comanda completa haciendo clic en "Acciones" y luego en "Cancelar la comanda". Si la comanda ya ha sido enviada a cocina, se imprimirá automáticamente una orden de elaboración indicando todos los productos anulados, así como un ticket de cancelación en la caja registradora principal (si la opción correspondiente está activada).

2.5. Pago Flash y Movimientos de Caja

Si la opción "Cobro rápido" está activada para la sala (en "Configuración/Distribución de sala"), aparecerán los medios de pago configurados como "flash" en la interfaz de comandas. Para realizar un pago rápido, basta con hacer clic en el medio de pago

elegido. Si se desea asignar el pago a una cuenta de cliente, el sistema solicitará el nombre del cliente.

Adicionalmente, si la opción "Acceder desde la interfaz de comandas" está activada en "Configuración/Movimientos de caja", aparecerá el botón "Acciones de caja" debajo de las opciones de pago flash. Este botón permite realizar movimientos de caja (entradas, salidas, movimientos personalizados) directamente desde la interfaz de comandas, sin necesidad de navegar a la sección de configuración.

2.6. Gestión de la Tabla de Productos

2.6.1. Categorías

Las categorías de productos se muestran a la derecha de la tabla y pueden desplazarse verticalmente. La primera categoría que aparece es "Menús", visible únicamente si se han creado uno o varios menús en la carta.

Al seleccionar una categoría, se muestran todos los productos configurados dentro de ella. El orden de aparición de las categorías puede modificarse en "Configuración/Carta", pestaña "Carta", para optimizar el proceso de toma de comandas.

2.6.2. Productos

Al hacer clic en una categoría, aparecen los productos con sus respectivos colores y precios. Al seleccionar un producto, este se añade a la comanda y se muestra la cantidad seleccionada debajo del producto en la tabla.

Si se ha añadido información adicional sobre el producto en la carta (por ejemplo, su composición), aparecerá un icono "i" junto al producto. Esta información puede consultarse manteniendo pulsado el producto.

3. Consideraciones Importantes

3.1. Número de Comensales y Estadísticas

El número de comensales indicado en cada comanda es un dato crucial para las estadísticas del establecimiento, ya que se utiliza para calcular: - Ticket medio por comensal - Número de comensales por servicio - Otros indicadores de rendimiento

Es posible configurar el sistema para que solicite automáticamente el número de comensales al abrir una comanda en determinadas salas o en modo barra, mediante las opciones disponibles en "Configuración/Opciones", pestaña "Comanda".

3.2. Gestión de Cancelaciones y Modificaciones

Es importante tener en cuenta que:

- Las cancelaciones de productos ya enviados a cocina generan automáticamente órdenes de elaboración con la indicación "-1" para informar al personal de cocina.
- Si se desea cambiar un producto por otro, el procedimiento correcto es eliminar el producto original y añadir el nuevo, generándose una orden de elaboración que muestra tanto el producto eliminado (con "-1") como el nuevo producto.
- La cancelación de comandas completas puede generar tickets de cancelación en la caja registradora principal si la opción correspondiente está activada.

3.3. Diferencias entre Modos de Sala

El comportamiento de la interfaz de comandas puede variar según el tipo de sala configurada:

- **Salas con mesas:** Las comandas se asocian a mesas específicas en el plano de sala.
- **Salas en modo barra:** Las comandas se crean secuencialmente y no están asociadas a ubicaciones físicas.
- **Salas en modo comida rápida:** Pueden tener configuraciones específicas para optimizar la velocidad del servicio.

4. Relación con Otros Módulos

El módulo de comandas está estrechamente relacionado con otros componentes del sistema Laddition:

- **Configuración de Carta:** Define los productos, categorías y menús disponibles en la interfaz de comandas.
- **Configuración de Impresiones:** Determina cómo y dónde se imprimen las órdenes de elaboración para cada producto.
- **Gestión de Servicio:** Las comandas deben estar cerradas para poder cerrar el servicio.
- **Cobro:** El módulo de comandas se integra directamente con el proceso de cobro, permitiendo pagos rápidos desde la misma interfaz.
- **Gestión de Clientes:** Permite asociar comandas a clientes específicos para seguimiento y estadísticas.
- **Movimientos de Caja:** Posibilita realizar operaciones de caja directamente desde la interfaz de comandas si la opción está activada.

- **Seguimiento de Comandas:** Facilita el monitoreo del estado de las comandas y los tiempos de servicio.

La correcta configuración y utilización del módulo de comandas es esencial para garantizar un flujo de trabajo eficiente en el establecimiento, una comunicación efectiva entre sala y cocina, y un registro preciso de las transacciones para fines contables y estadísticos.