



Closeout Report: Tablet Rollout

Project Summary

- O objetivo do projeto é melhorar a eficiência operacional e a experiência do cliente em dois restaurantes da Sauce & Spoon. Isso será alcançado aumentando a rotatividade de mesas, implementando tablets para cardápio, pedidos, pagamentos e feedbacks, e treinando a equipe para operar esses dispositivos, tornando o serviço mais ágil e moderno.

Methodology

- O modelo de projeto Cascata é caracterizado por uma abordagem sequencial, em que as fases do projeto são executadas em ordem, uma após a outra. Para o projeto de implementar tablets em dois restaurantes da Sauce & Spoon, o modelo Cascata pode ser mais útil devido possuir fases bem definidas de implementação e conclusão do projeto. O foco no cliente é uma das características de um projeto Agile e foi utilizado como alguns conceitos do Lean como Identificação de Valor, Mapeamento de Fluxo de valor, Eliminação de Desperdícios, Produção Puxada, Perfeição, Empoderamento dos funcionários, Qualidade e Flexibilidade. Com essa metodologia mista com o cascata, podemos ter um desenvolvimento sequencial do projeto e também o foco no cliente e na qualidade.

Results

Performance Baseline:

	Planned	Actual	Notes
Cronograma Atual do Projeto vs Planejado	Lançamento em 23 de abril.	Lançado em 23 de abril.	Conseguimos lançar no dia desejado, mas tivemos que acelerar nossas tarefas devido a atrasos.
Custo Atual do Projeto vs Planejado	Materiais e taxas de treinamento: \$10.000 Implementação de hardware e software em várias localizações: \$30.000 Manutenção (taxas de TI): \$5.000 Taxa de atualização do site e design de menu: \$5.000 Outras taxas de personalização: \$550	Materiais e taxas de treinamento: \$7.486 Implementação de hardware e software em várias localizações: \$3.600 anualmente Manutenção (taxas de TI): \$0 (incluída na assinatura do pedido de hardware) Taxa de atualização do site e design de menu: \$4.250 Outras taxas de personalização: \$578	No geral, quase atingimos nosso orçamento.
Escopo Planejado vs Escopo Entregue	Instalar tablets em duas localizações de restaurantes Lançamento no início do segundo trimestre (1º de abril) Criar um plano para treinar a equipe no novo sistema	Fisicamente instalou tablets em duas localizações de restaurantes através de um eletricista Adicionou menus, cupons, identidade visual e conteúdo adicional aos tablets Integrou os tablets ao sistema de ponto de venda (POS) Negociou com o fornecedor dos tablets em relação ao cronograma Criou um plano de treinamento Gerenciou as expectativas e preocupações da equipe de atendimento Treinou a equipe de cozinha (BOH) e a equipe de atendimento (FOH) Criou um sistema de manutenção/bloqueio Implementou um sistema de pesquisa e medição	Não percebemos quantos elementos em movimento íamos encontrar.

Key Accomplishments:

- Instalar tablets nos dois restaurantes: A implementação de tablets nos restaurantes é uma conquista significativa, pois pode melhorar a eficiência operacional, proporcionar uma experiência aprimorada para os clientes e potencialmente aumentar a receita.
- Treinamento dos funcionários: Treinar os funcionários para usar os tablets e outras novas tecnologias é crucial para garantir que eles possam atender os clientes de maneira eficaz e aproveitar ao máximo as ferramentas disponíveis.
- Aceitação dos clientes: A aceitação dos clientes é uma conquista importante, pois indica que eles estão satisfeitos com a introdução dos tablets nos restaurantes. Isso pode ser medido pelo feedback positivo, aumento nas visitas dos clientes e, possivelmente, o aumento nas vendas.
- Uso do tablet como forma de pagamento: Integrar o tablet como uma forma de pagamento é uma conquista adicional, pois oferece aos clientes conveniência e flexibilidade na hora de pagar suas contas. Além disso, isso pode acelerar o processo de pagamento e melhorar a eficiência geral do restaurante.

Lessons Learned

- Importância da comunicação e flexibilidade para lidar com mudanças no projeto.
- Priorização do foco no cliente como um guia para tomar decisões.
- Superar desafios relacionados a testes e treinamento para garantir uma transição suave.
- Reconhecimento de que melhorias contínuas são necessárias, com a identificação de problemas e a busca por soluções, como no caso do pagamento em dinheiro com o uso dos tablets.

Next Steps

- Atualizar o software para receber pagamentos via dinheiro, pagamento será enviado ao novo caixa implementado no centro do restaurante. Pagamentos com dinheiro serão solicitados no tablet e finalizando a comanda de pedidos, cliente poderá ir até o caixa para pagar.

Project Documentation Archive

- <https://github.com/Gabrielsoac/googleProjectManagement>

