

Project Charter: Implementación de tabletas de menú en Sauce & Spoon

DATE: [24/10/2024]

| **Project Summary** |
| --- |
| Este proyecto tiene como objetivo implementar tabletas de menú en las áreas de bar de dos restaurantes de Sauce & Spoon, ubicados en la zona norte y microcentro. La iniciativa busca mejorar la experiencia del cliente al permitirles realizar pedidos directamente desde las tabletas y acelerar el tiempo de rotación de las mesas. El piloto ayudará a evaluar la funcionalidad de las tabletas y su impacto en las operaciones del restaurante. |

| **Project Goals** |
| --- |
| * Aumentar las ventas de productos adicionales, como aperitivos y platos principales promocionados. * Reducir el tiempo de rotación de mesas en la sección del bar en 30 minutos. * Mejorar la precisión de los pedidos de los clientes para reducir el desperdicio de alimentos. * Disminuir las quejas relacionadas con errores en los pedidos de alimentos. * Evaluar la integración de las tabletas con el sistema de punto de venta (POS) y el software de gestión del servidor. * Capacitar al personal en el uso de las tabletas para garantizar una adopción fluida del nuevo sistema. * Recopilar datos sobre la eficacia de la función de cupones y sugerencias del menú en las tabletas. * Aumentar en un 10% el promedio diario de clientes atendidos en la sección del bar. |

| **Deliverables** |
| --- |
| * Implementación de tabletas de menú en las áreas de bar de los dos restaurantes seleccionados. * Configuración de las tabletas con las funciones de sugerencia de productos y cupones. * Integración de las tabletas con el sistema POS y el software de gestión del servidor. * Informe sobre la reducción del tiempo de rotación de las mesas tras la implementación del piloto. * Capacitación del personal en el uso de las tabletas de menú. * Evaluación del impacto del piloto en la reducción del desperdicio de alimentos. * Informe sobre el impacto de las tabletas en el aumento de las ventas y clientes atendidos. * Análisis del feedback de los clientes respecto a la experiencia de uso de las tabletas. |

| **Scope and Exclusion** |
| --- |
| **In-Scope:**   * Implementación de tabletas de menú en las áreas de bar de los dos restaurantes seleccionados (zona norte y microcentro). * Configuración de las tabletas para permitir pedidos y sugerencias de productos adicionales, como aperitivos. * Integración de las tabletas con el sistema POS existente y software de gestión del restaurante. * Capacitación del personal del bar en el uso y gestión de las tabletas. * Evaluación y análisis de la efectividad del piloto a través de métricas como reducción del tiempo de rotación de mesas y aumento en ventas de productos promocionados. * Recopilación de feedback de los clientes y generación de un informe final para medir el éxito del proyecto piloto.   **Out-of-Scope:**   * Implementación de tabletas en otras áreas del restaurante fuera de la sección del bar. * Revisión o actualización del sistema POS más allá de lo necesario para integrar las tabletas. * Cambios en el menú de los restaurantes que no estén relacionados con la función de sugerencias en las tabletas. * Soporte técnico continuo o mantenimiento de las tabletas una vez concluido el piloto. * Expansión del piloto a otros restaurantes de la cadena Sauce & Spoon sin la aprobación final del proyecto piloto inicial. |

| **Benefits & Costs** |
| --- |
| **Benefits:**   * Mejora en la Experiencia del Cliente: Al permitir a los clientes realizar pedidos de manera más rápida y eficiente a través de las tabletas, se espera un aumento en la satisfacción del cliente. * Aumento en Ventas: La capacidad de sugerir productos adicionales, como aperitivos y bebidas, puede aumentar las ventas promedio por cliente. * Reducción del Tiempo de Espera: Los clientes pueden hacer sus pedidos sin tener que esperar a que el personal del bar esté disponible, lo que puede acelerar el servicio. * Recopilación de Datos: Las tabletas permiten la recopilación de datos sobre las preferencias de los clientes, lo que puede ayudar en la toma de decisiones futuras sobre el menú y promociones. * Eficiencia Operativa: La integración con el sistema POS puede ayudar a minimizar errores en los pedidos y mejorar la eficiencia operativa del bar.   **Costs:**   * Costo de Adquisición de Tablet: Inversión inicial en la compra de tabletas para los dos restaurantes. * Costo de Integración: Gastos asociados a la integración de las tabletas con el sistema POS existente. * Capacitación del Personal: Costos relacionados con la capacitación del personal del bar para usar las nuevas tabletas. * Mantenimiento y Soporte: Posibles costos de mantenimiento y soporte técnico durante y después del proyecto piloto. * Marketing y Promociones: Gastos asociados con la promoción de las nuevas tabletas de menú y la educación de los clientes sobre su uso. |

| **Appendix:** |
| --- |
| 1. Documentación del Proyecto:    1. Propuesta del proyecto original.    2. Transcripción de la reunión inicial con los interesados. 2. Análisis de Competencia:    1. Informe sobre la implementación de tabletas en restaurantes competidores.    2. Comparativa de resultados y beneficios observados. 3. Cronograma del Proyecto:    1. Línea de tiempo propuesta para la implementación del piloto, incluyendo fases de planificación, adquisición, capacitación y evaluación. 4. Lista de Stakeholders:    1. Detalle de los interesados clave en el proyecto, sus roles y responsabilidades. 5. Presupuesto Detallado:    1. Desglose de costos estimados, incluyendo adquisición, integración, capacitación y mantenimiento. 6. Encuestas y Datos de Satisfacción del Cliente:    1. Resultados de encuestas previas sobre la experiencia del cliente en los restaurantes.    2. Métodos para recopilar feedback durante el piloto. 7. Plan de Evaluación del Proyecto:    1. Criterios de éxito para medir el desempeño de las tabletas en el bar.    2. Métodos de recopilación de datos post-implementación. 8. Referencias:    1. Cualquier referencia utilizada en la elaboración del proyecto, incluyendo artículos, estudios de caso o libros relevantes. |
|  |