

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

DATE: [24/10/2024]

| **Project Summary** |
| --- |
| El proyecto de implementación de tabletas de menú de sobremesa en Sauce & Spoon tiene como objetivo mejorar la experiencia del cliente y aumentar las ventas en los locales de la empresa. Se espera que las tabletas fomenten la venta de aperitivos y tragos de autor, con un objetivo promedio de aumento del 15% en las ventas de aperitivos en ambos locales. Este proyecto también busca disminuir el tiempo de rotación de mesas y, como resultado, el tiempo de espera de los clientes. |

| **Project Goals** |
| --- |
| * Objetivo SMART Actualizado: "Aumentar el monto promedio de la cuenta de USD 65 a USD 75 en un plazo de 6 meses, a través de promociones de ventas y capacitaciones al personal para mejorar la experiencia del cliente". * Objetivo SMART Actualizado: "Incrementar la venta de aperitivos y tragos de autor en un 25% en un plazo de 4 meses mediante la promoción a través de las tabletas y la capacitación del personal en sugerencias de ventas". * Objetivo SMART Actualizado: "Aumentar las ventas de aperitivos en un 10% en la zona norte, un 20% en el microcentro y un 15% en promedio general durante los próximos 4 meses, utilizando promociones en tabletas y capacitaciones al personal". * Objetivo SMART Actualizado: "Reducir el tiempo de rotación de mesas en 30 minutos en los próximos 3 meses, mediante la optimización de procesos de servicio y la implementación de tabletas para pedidos". * Objetivo SMART Actualizado: "Evaluar la necesidad de recursos adicionales para la cocina en un plazo de 2 meses después de la implementación de las tabletas, en función del incremento en la demanda observado en las ventas". * Objetivo SMART Actualizado: "Monitorear la nómina mensual y tomar decisiones sobre la contratación de personal adicional en un plazo de 3 meses tras la implementación de las tabletas, según el aumento en la demanda". * . |

| **Deliverables** |
| --- |
| * Entregable SMART Actualizado: "Completar la implementación de las tabletas de menú de sobremesa en todos los locales en un plazo de 3 meses, asegurando que al menos el 90% del personal esté capacitado en su uso". * Entregable SMART Actualizado: "Presentar un informe detallado sobre el aumento del monto promedio de la cuenta, con datos cuantitativos, en un plazo de 1 mes después de la implementación de las tabletas". * Entregable SMART Actualizado: "Entregar un análisis exhaustivo de las ventas de aperitivos y tragos de autor en un plazo de 2 meses tras la implementación de las tabletas, incluyendo comparaciones con periodos anteriores y recomendaciones para mejorar las ventas". * Entregable SMART Actualizado: "Proporcionar un informe sobre el tiempo de rotación de mesas y su relación con el servicio en un plazo de 3 meses, incluyendo análisis de datos y propuestas de mejora basadas en la experiencia del cliente". * Entregable SMART Actualizado: "Desarrollar y presentar un plan de reevaluación de la nómina y la posible contratación de personal adicional en cocina en un plazo de 2 meses después de la implementación de las tabletas, basado en el análisis de la demanda y el rendimiento del personal". |

| **Scope and Exclusion** |
| --- |
| **In-Scope:**  El proyecto "Terrific Tablets" tiene como objetivo implementar tabletas de menú de sobremesa en todas las ubicaciones de la empresa para mejorar la experiencia del cliente y optimizar las operaciones. Las siguientes actividades están incluidas en el alcance del proyecto:   * Implementación de Hardware y Software: Despliegue de tabletas en todas las sucursales, incluyendo configuración y ajustes necesarios para su uso. * Capacitación del Personal: Desarrollo y entrega de materiales de capacitación para garantizar que todos los empleados estén capacitados en el uso de las tabletas. * Actualización del Sitio Web y Menú: Rediseño del sitio web y del menú digital para reflejar los cambios realizados en la oferta de productos. * Soporte Técnico y Mantenimiento: Provisión de soporte técnico durante la implementación y mantenimiento de las tabletas hasta fin de año.   **Out-of-Scope:**  El siguiente aspecto se considera fuera del alcance del proyecto:   * Revisión de Políticas de Devolución de Platos: La discusión y posible modificación de las políticas relacionadas con la devolución de platos debido a errores en los pedidos se manejarán por separado y no forman parte del alcance del proyecto "Terrific Tablets". |

| **Benefits & Costs** |
| --- |
| **Benefits:**   * Mejora de la Experiencia del Cliente: Las tabletas permitirán a los clientes realizar pedidos de manera más eficiente y acceder a un menú interactivo, mejorando su experiencia general. * Reducción de Desperdicios: La implementación de tabletas contribuirá a una reducción en los desperdicios al permitir un manejo más preciso de los pedidos. * Eficiencia Operativa: La automatización de pedidos y el acceso a información en tiempo real permitirán a los empleados de cocina optimizar su rendimiento. * Satisfacción del Personal: La implementación de tabletas se espera que reduzca la rotación del personal en la cocina, contribuyendo a un ambiente de trabajo más satisfactorio.   **Costs:**   | **Inversiones del proyecto (costos)** | **Costo estimado (USD)** | | --- | --- | | Materiales y tarifas para la capacitación | $10,000 | | Implementación de hardware y software en los locales | $30,000 | | Mantenimiento (tarifas de TI hasta fin de año) | $5,000 | | Tarifa para actualizar el sitio web y diseñar menú | $5,000 | | Otras tarifas de personalización | $550 | | ***Costo total estimado*** | ***$50,550*** | |

| **Appendix:** |
| --- |
| 1. Acta de Reunión: Resumen de la reunión donde se discutieron los objetivos del proyecto, cambios en las políticas, y el alcance. 2. Documentación de Capacitación: Materiales que se utilizarán para la capacitación del personal en el uso de las tabletas. 3. Detalles de Implementación: Plan de implementación que detalla las fases de la instalación de las tabletas en cada ubicación. 4. Informe de Seguimiento: Plan para evaluar el progreso del proyecto y medir los resultados en términos de satisfacción del cliente y reducción de desperdicios. 5. Presupuesto Detallado: Desglose completo de los costos estimados asociados al proyecto "Terrific Tablets". |
|  |
|  |