|  | **Closeout Report:**  **Tablet Rollout`** |
| --- | --- |

# Project Summary

El proyecto de lanzamiento de tabletas del menú de Sauce & Spoon tenía como objetivo principal modernizar y mejorar la experiencia del cliente al permitir pedidos digitales a través de tabletas en las mesas del restaurante. Los resultados deseados incluían un aumento en la eficiencia del servicio, una reducción en los tiempos de espera y una mejora en la satisfacción del cliente. Los criterios clave de éxito para el proyecto incluyen:

* Implementación exitosa de tabletas en el 100% de las mesas.
* Capacitación del personal en el uso de las tabletas antes del lanzamiento.
* Un aumento del 20% en la satisfacción del cliente, medido a través de encuestas posteriores al lanzamiento.

# Methodology

Para llevar a cabo este proyecto, se utilizó una metodología ágil, que permitió una mayor flexibilidad y adaptación a los cambios. El enfoque ágil se aplicó principalmente en las siguientes etapas:

* Planificación : Se realizaron iteraciones rápidas para ajustar el diseño de las tabletas y la interfaz de usuario según los comentarios del equipo y las pruebas iniciales.
* Ejecución : Durante la implementación, se llevaron a cabo reuniones diarias de seguimiento para revisar el progreso y abordar rápidamente cualquier inconveniente.
* Evaluación : Se realizaron encuestas a los clientes después del lanzamiento para evaluar la satisfacción y recoger retroalimentación, lo que permitió ajustes continuos.

# Results

Performance Baseline:

|  | **Planned** | **Actual** | **Notes** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actual Project Schedule vs Planned** | Launch on Apr. 23 | Launched on Apr. 23 | We were able to launch on the day we wanted, but had to accelerate our tasks due to delays |
| **Actual Project Cost vs Planned** | Training materials and fees: $10,000  Hardware and software implementation across locations: $3,500  Maintenance (IT fees): $5,000  Updated website and menu design fee: $5,000  Other customization fees: $550 | Training materials and fees: $7,486  Hardware and software implementation across locations: $3,600 annually  Maintenance (IT fees): $0 (included with hardware order subscription)  Updated website and menu design fee: $4,250  Other customization fees: $578 | Overall, we nearly matched our budget |
| **Planned Scope vs Delivered Scope** | Install tablets at two restaurant locations  Launch at the beginning of Q2 (April 1)  Create a plan for how to train staff on the new system | Physically installed tablets at two restaurant locations via electrician  Added menus, coupons, branding, and additional content to tablets  Integrated tablets with POS system  Negotiated with tablet vendor over timing  Created a plan for training  Managed waitstaff expectations and concerns  Trained BOH and FOH  Created system for maintenance/locking  Implemented system of surveying and measuring customer satisfaction | We didn’t realize how many moving pieces we were going to encounter |

Key Accomplishments:

* Objetivos Alcanzados : El proyecto logró todos los objetivos iniciales, incluyendo la instalación de tabletas en el 100% de las mesas de la sucursal inicial.
* Problemas Resueltos : Se identificaron y solucionaron problemas técnicos relacionados con la conectividad de las tabletas antes del lanzamiento.
* Entregable Final : Las tabletas cumplen y, en algunos casos, superan los requisitos establecidos al proporcionar una interfaz de usuario intuitiva y accesible.

# Lessons Learned

* Aspectos Positivos y Negativos : La capacitación proactiva del personal fue un éxito, lo que facilitó la transición. Sin embargo, algunos problemas técnicos no se identifican hasta la fase de implementación.
* Beneficios Imprevistos : Se observará un aumento inesperado en la interacción del cliente con el menú, lo que llevó a un aumento en las ventas de artículos no solicitados.
* Procesos ineficaces : Las reuniones de seguimiento semanales fueron útiles, pero algunas decisiones importantes se retrasaron debido a la falta de representación de todas las partes interesadas.
* Problemas Clave : Un retraso en la entrega de tabletas provocó estrés en el equipo, pero se manejó mediante la reprogramación de la capacitación.

# Next Steps

* [list responses as bullets]

# Project Documentation Archive

* Mantenimiento : Se establecerá un programa de mantenimiento para las tabletas, incluyendo actualizaciones de software y soporte técnico.
* Elementos de Acción : Existen acciones abiertas para realizar un seguimiento de la satisfacción del cliente en el próximo trimestre y realizar ajustes según sea necesario.
* Riesgos potenciales : Se deben abordar los problemas de conectividad que podrían interrumpir el servicio en la próxima temporada alta.
* Propietario del Proyecto : Molly Edwards asumirá el rol de gerente de proyectos para la expansión a otras sucursales. Se recomienda que mantenga un enfoque ágil y continúe recopilando comentarios del cliente para futuras mejoras.