

Apartado 13: Seguimiento de Comandas

1. Introducción

El apartado "Seguimiento de Comandas" del sistema Laddition constituye una herramienta fundamental para el control y monitoreo en tiempo real de todas las órdenes en curso dentro del establecimiento. Esta funcionalidad permite a los usuarios visualizar el estado actual de cada comanda, gestionar los diferentes tiempos de envío a cocina, y coordinar eficientemente el trabajo entre sala y cocina.

El seguimiento de comandas está diseñado para optimizar el flujo de trabajo en establecimientos de hostelería, especialmente en aquellos con alto volumen de pedidos simultáneos. La interfaz intuitiva y la organización clara de la información permiten identificar rápidamente las comandas que requieren atención prioritaria, como aquellas que no han sido enviadas a cocina o que llevan demasiado tiempo sin ser reclamadas.

Para acceder a esta funcionalidad, el usuario puede utilizar las opciones de visualización disponibles en la distribución de salas, donde se muestran indicadores visuales del estado de cada mesa y sus comandas asociadas.

2. Funcionalidades Principales

2.1. Monitoreo del Estado de Comandas

El sistema proporciona una visión general del estado de todas las comandas activas, permitiendo a los usuarios:

2.1.1. Visualización de Estados

El seguimiento de comandas permite identificar visualmente diferentes estados: - Comandas abiertas pero sin productos añadidos - Comandas con productos añadidos pero no enviadas a cocina - Comandas enviadas a cocina pendientes de reclamación - Comandas reclamadas en proceso de elaboración - Comandas listas para servir

2.1.2. Control de Tiempos

El sistema muestra información temporal relevante para cada comanda: - Tiempo transcurrido desde la apertura de la comanda - Tiempo transcurrido desde el último

envío a cocina - Tiempo transcurrido desde la última reclamación - Tiempo total de servicio (desde apertura hasta cierre)

Esta información temporal es crucial para mantener un servicio eficiente y detectar posibles retrasos que puedan afectar a la experiencia del cliente.

2.2. Alertas Visuales

El sistema Laddition incorpora un sistema de alertas visuales que facilita la identificación rápida de situaciones que requieren atención:

2.2.1. Comandas No Enviadas

Las mesas con comandas que aún no han sido enviadas a cocina pueden aparecer resaltadas en color rojo en la distribución de salas, si esta opción ha sido activada en la configuración. Esta alerta visual puede configurarse para activarse: - Inmediatamente después de añadir productos a la comanda ("Sí, directa") - Después de transcurrido un tiempo específico desde la adición de productos ("Sí, tras X minuto/s")

2.2.2. Comandas No Reclamadas

De manera similar, las mesas con comandas que han sido enviadas a cocina pero aún no han sido reclamadas pueden aparecer resaltadas en color rojo. Esta funcionalidad también puede configurarse para activarse: - Inmediatamente después del envío a cocina ("Sí, directa") - Después de transcurrido un tiempo específico desde el envío ("Sí, tras X minutos")

Estas alertas visuales permiten a los camareros identificar rápidamente las mesas que requieren atención prioritaria, mejorando así la eficiencia del servicio y reduciendo los tiempos de espera.

2.3. Acceso a Detalles de Comandas

El seguimiento de comandas permite acceder rápidamente a los detalles completos de cada comanda:

2.3.1. Información Detallada

Al seleccionar una comanda específica, el sistema muestra información detallada como: - Productos seleccionados y sus cantidades - Tiempos de envío asignados a cada producto - Comentarios o instrucciones especiales - Estado de cada producto (enviado, reclamado, servido) - Información del cliente asociado (si existe)

2.3.2. Modificación de Comandas

Desde la interfaz de seguimiento, es posible acceder directamente a la comanda para realizar modificaciones si es necesario: - Añadir nuevos productos - Modificar productos existentes - Cambiar tiempos de envío - Añadir comentarios o instrucciones especiales - Realizar reclamaciones a cocina

Esta capacidad de acceso y modificación rápida es esencial para responder ágilmente a las peticiones de los clientes y resolver posibles incidencias durante el servicio.

3. Consideraciones Importantes

3.1. Configuración de Alertas Visuales

Para aprovechar al máximo las funcionalidades de seguimiento de comandas, es importante configurar adecuadamente las alertas visuales:

- Las opciones "En rojo si no ha sido enviada" y "En rojo si no ha sido reclamada" deben activarse en "Configuración/Opciones" para que las alertas visuales funcionen correctamente.
- Los tiempos de activación de estas alertas deben ajustarse según el tipo de establecimiento y el volumen habitual de trabajo, para evitar tanto falsos positivos como retrasos no detectados.

3.2. Coordinación entre Sala y Cocina

El seguimiento de comandas juega un papel fundamental en la coordinación entre el personal de sala y cocina:

- Las reclamaciones a cocina deben realizarse de manera oportuna para mantener un flujo de trabajo eficiente.
- El personal de sala debe estar atento a las alertas visuales para minimizar los tiempos de espera de los clientes.
- La comunicación efectiva entre sala y cocina, facilitada por el sistema de seguimiento, es clave para un servicio de calidad.

3.3. Diferencias entre Modos de Operación

El comportamiento del seguimiento de comandas puede variar ligeramente dependiendo del modo de operación configurado en el establecimiento:

- **Modo Sala:** Las comandas se asocian a mesas específicas, facilitando la visualización en el plano de sala.

- **Modo Barra:** Las comandas se identifican por números secuenciales, requiriendo un seguimiento más centrado en la lista de comandas activas.
- **Modo Comida Rápida:** El seguimiento puede estar más enfocado en los tiempos de preparación y entrega que en la ubicación física de los clientes.

4. Relación con Otros Módulos

El seguimiento de comandas está estrechamente relacionado con otros módulos del sistema Laddition:

- **Comandas:** El seguimiento recibe información directa del módulo de comandas, mostrando el estado actual de cada pedido.
- **Configuración de Impresiones:** La configuración de puntos de elaboración y tiempos de envío afecta directamente a cómo se visualizan y gestionan las comandas en el seguimiento.
- **Acceso Rápido:** El módulo de acceso rápido complementa el seguimiento de comandas, permitiendo cambiar ágilmente entre diferentes comandas activas.
- **Gestión de Servicio:** Las estadísticas de tiempos de servicio, generadas a partir del seguimiento de comandas, son útiles para el análisis del rendimiento del establecimiento.

La correcta utilización del módulo de seguimiento de comandas es fundamental para mantener un servicio eficiente y de calidad, permitiendo a los usuarios anticipar problemas, reducir tiempos de espera y mejorar la experiencia global del cliente en el establecimiento.