

1. Introducción al problema:

Actualmente, y más con el escenario de COVID que tenemos en el país, las cartas/menús de los negocios de restauración están quedando en desuso.

De un lado, está la problemática de tener que desinfectar las cartas/menús y darles una apariencia “bien” para que la imagen del negocio no salga perjudicada. Por otro lado, tenemos un gasto de tiempo en el cual el camarero tiene que tomar el pedido del cliente, que se puede atajar mediante las nuevas tecnologías.

2. Explicación del servicio:

El servicio ofrecido es el de una página web donde los clientes puedan ver la carta/menú desde sus dispositivos móviles (versión 1), que se puede ampliar en funcionalidad, permitiendo que sean los mismos clientes quienes realicen el pedido a través del portal (versión 2).

En apariencia, el sitio web tendrá una página “Home” llamativa, donde se permitirá hacer el login o registro del usuario; una página “Carta” donde se muestran todos los productos ofrecidos, por categorías. En esta página el usuario puede añadir o quitar productos a sus cesta; y por último, una página “Carrito de la compra” donde se muestra el resumen del pedido y donde el usuario puede añadir comentarios (p.ej. “me gustaria el entrecot bien hecho/ al punto”, o “me gustaría que la ensalada no lleve aceitunas”) y confirmarlo para que sea enviado a cocina (versión 2).

3. Extra:

El punto fuerte de la web beneficia, sobre todo, a la empresa que lo implanta, ya que permite ahorrar tiempo a sus camareros tomando pedidos. También se beneficia al dar una imagen más moderna e higiénica.

Los usuarios también se ven beneficiados al poder realizar sus pedidos sin necesidad de llamar al camarero, además de que los clientes más escrupulosos ven atajada de manera directa la problemática Covid con las cartas/menús.

A primera vista, para la empresa no se me ocurren inconvenientes a parte de los derivados de que el usuario haga anotaciones poco claras en el pedido (p.ej. si un cliente es alérgico a algún alimento, esto puede ocasionar problemas graves si no se transmite de forma correcta al cocinero).

Otro inconveniente puede ser que haya clientes poco familiarizados con las nuevas tecnologías, pero para ellos siempre se puede disponer del método clásico de llamar al camarero para que les tome el pedido a mano.

Existe competencia a destacar en el mercado:

- Flipdish:
<https://www.flipdish.com/>
- TapMango:
<https://www.tapmango.com/>
- SparkResto:
<https://sparkresto.com/>

En general, todas estas empresas tienen un producto similar que permite a los clientes realizar pedidos online. Algunas tienen la posibilidad de cargar dinero en un e-wallet propio o pagar mediante pasarela de pagos. La mayoría de ellas pueden funcionar, a su vez, como ERP ya que disponen de módulos orientados al “Customer Management”, gestión de inventarios, campañas de marketing, Punto de Venta (POS), etc.