

Exercício 02

1) Avalie o enunciado a seguir:

- O Restaurante Prato Cheio possui capacidade de 160 pessoas: Serve almoço, lanches e happy hour.
- Sempre usou uma comanda de Papel onde era marcado o que cada cliente pedia, o total de gramas de almoço, etc.
- Quando o cliente saía, passava no caixa e o atendente somava os gastos e cobrava do cliente. Gerando muitos erros e reclamações
- Quando era necessário repor algum dos pratos que era servido no self-service alguém precisa ir até a cozinha e informar para os cozinheiros o que falta.
- Sempre faltava produtos na dispensa, pois não tinha controle de estoque e nem se sabia o tanto que precisava por dia. Não havia nenhum sistema no Restaurante.
- Você é o novo gerente desse restaurante e com seu conhecimento de TI resolveu informatizar o máximo de processos possíveis, evitando trabalhos manuais e melhorando a integração dos setores.

Para começarmos a informatizar os processos do restaurante, iremos aplicar mudanças radicais em todo o ciclo de funcionamento do local.

RECURSOS DE INFRAESTRUTURA

- Instalação de internet e wi-fi
- Instalação dos roteadores
- Servidor básico
- Tablets
- Painel
- Mesas com qrCode

IMPLEMENTAÇÃO DE UM SISTEMA DE GESTÃO DA EMPRESA

Para aumentar a eficiência operacional, gestão de recursos, controle de estoque e tomadas de decisões a implementação e utilização de um sistema ERP (Enterprise Resource Planning) se torna essencial para gerir e automatizar uma empresa com tecnologia.

No problema descrito o ERP consegue ter o controle de estoque em tempo real, ou seja, isso significa que o restaurante vai saber quantos produtos tem disponível e poder tomar decisões mais precisas evitando a falta de produtos na dispensa.

O ERP consegue disponibilizar aplicativos que são conectados ao próprio sistema. Por isso, é possível criar o aplicativo de cardápio para o cliente e a parte de administração do funcionário gerente.

Aqui iremos detalhar como será o funcionamento do ambiente:

FUNCIONARIOS

Para os funcionários iremos aplicar diferentes modos da inclusão da tecnologia, separando em 3 grupos (Funcionário caixa, funcionário atendente, funcionário cozinha)

FUNCIONARIOS COZINHA

Para os funcionários da cozinha, quando trabalhando com self-service será implantado um painel de gerenciamento dos pedidos, onde que irá aparecer o prato que é necessário repor sem ter a necessidade de outro funcionário ir na cozinha informar aos cozinheiros.

Para o trabalho à la carte, ainda será utilizado o painel de gerenciamento dos pratos e assim que o pedido estiver pronto, os cozinheiros irão colocar o número da mesa do cliente para que o atendente consiga entregar o pedido correntemente.

FUNCIONARIO ATENDENTE

Para os funcionários de atendimento ao cliente, será disponibilizado um tablet para cada funcionário, onde que, terá um aplicativo no qual ele irá fazer um pedido sobre a falta de algum prato que esteja faltando no self-service. Esta informação chegará ao painel do funcionário cozinha.

Já no atendimento à la carte, o cliente solicitará um pedido no aplicativo, o atendente será notificado, irá validar o pedido e o mesmo irá enviar para o painel do funcionário cozinha.

FUNCIONARIO CAIXA

O funcionário caixa, terá acesso ao sistema ERP para fechar os pedidos de cada cliente. Dessa forma assim que o atendente for validando o pedido da mesa, imediatamente será atualizado o valor total para o pagamento na saída do cliente, reduzindo a lentidão e possíveis erros manuais para o fechamento da conta. Assim que a conta for paga, o funcionário atendente irá receber uma notificação para limpar e liberar a mesa para o próximo cliente.

CLIENTE

O cliente irá receber um primeiro qrCode. Este por sua vez irá direcionar para a instalação do aplicativo, o próximo qrCode já dentro do aplicativo, vai conter as informações da mesa (cada mesa terá seu próprio qrCode para identificação do numero ex: mesa 22) e validando o qrCode irá exibir o cardápio para ele fazer seu próprio pedido evitando reclamações de pedidos errados.