



ENTREVISTA 1

Ocupación: Propietario

1- ¿Qué funciones o tareas busca optimizar o mejorar en el restaurante gracias al uso de este software?

Hay varias tareas que un software pueda agilizar...

- Gestión del almacén
- Corte de caja
- Pedidos proveedores
- Asistencias de empleados
- Gestión y renovación permisos y patente
- Comandas mesas y cocina
- Conversión kilos/porciones
- Manejo redes sociales y promociones
- Menú y precios

2- ¿De qué manera prefieres que ayude el software con la gestión y/o optimización del inventario o los pedidos que se realicen?

Es necesario convertir kilos con porciones, por ejemplo, comprar el pescado por kilos y venderlo por porciones, teniendo en cuenta que una porción es de 350 gramos. También sería muy útil que me avisara cuando la existencia llega a un mínimo acordado para que yo pueda adquirir más producto, esto en general tanto con insumos, como con alimentos y bebidas.

3- ¿Le gustaría que el software tuviera un apartado en base al marketing donde comparta correos o mensajes de promoción?

Sí, también que contara con un manejo de redes sociales.

4- ¿Considera necesario tener un apartado en el software para conocer el rendimiento y poder evaluarlo cada día?

Sí, sería una muy buena opción y facilitaría diversos procesos en el apartado de contabilidad.

5- ¿Qué tipo de reportes o análisis prefiere que proporcione el software?

Hay temporadas donde se vende más un platillo que otro, una estadística en la cual se proporcioné los platillos, recomendaciones o el menú disponible sería de mucha ayuda para realizar pedidos más efectivos y consigo la clientela este más interesada.

6- ¿Cuál es el formato más adecuado para usted con el que le gustaría tener acceso a los productos, las fechas de caducidad, costo, cantidades en el inventario (Buscar por nombre o adjuntar un código de barras/QR, Proveedor?)

Todos los datos los cuales fueron mencionados se consideran sumamente necesarios para poder llevar un buen control de almacén, lo cual puede agilizar procesos de búsqueda, nuevo inventariado o inspección de insumos.

7- ¿Le parecería útil incluir un apartado donde tenga las veces que realizó un platillo y consigo, observar cómo fue mejorando, las cantidades de los ingredientes que utilizó, etc.?, ¿cómo le podría beneficiar?

Si, considero muy necesario contar con un apartado similar, puesto que algunas veces las recetas pueden modificarse al gusto del cliente y tener en si una base de cuál es el punto perfecto. Podría beneficiar en ser más eficiente el proceso en cocina lo cual puede disminuir relativamente el tiempo.

8- Sabemos que la asistencia de sus empleados es fundamental, en este ámbito, ¿cómo quisiera que el software este vinculado a la asistencia de los empleados?

Por medio de un reconocimiento de huella digital, el cual se encuentre conectado a la computadora y consigo al software, puesto que es la forma más eficaz y sencilla la cual considero que se puede implementar, además, puede aportar otros beneficios en base a los empleados.

9- Lo fundamental para ustedes es la opinión del cliente y lo reconocemos, por esto, ¿cómo le gustaría adaptar las opiniones de los clientes al software?

Ordenarlas según la relevancia, pues así podríamos conocer cuáles son las inquietudes que cada persona tiene y con base a esto como podemos implementar cambios y mejorar.

10- Esperar por una mesa durante un largo tiempo no es deseable por todos, por consiguiente, ¿cómo le parece adaptar un apartado donde el cliente reserva una mesa?, ¿qué datos pediría al momento de la reserva?, ¿cómo sería el proceso al llegar al restaurante?

Siempre es útil conocer los siguientes datos: nombre completo, teléfono, hora de llegada, no. de personas y no. de niños. Esto para tener una previsualización de lo que el cliente pueda requerir o para obtener un beneficio mutuo. Por la parte del proceso al llegar al restaurante sería ideal que el cliente de su nombre y consigo se podría revisar en el software y confirmar, una vez hecho esto, se le acompaña a su mesa.

11- ¿De qué forma adaptaría servicios a domicilio?, ¿cómo los manejaría?, ¿quién se encargaría (una aplicación externa como uber eats, rappi, etc.) ?, ¿cómo se vincularía al software y que procesos busca obtener cuando exista este caso en particular?

Un apartado específico, el cual contenga datos completos de cliente, nombre, teléfono, ubicación, pedido, método de pago, horario de entrega, en este caso se encargaría un repartidor empleado del restaurante, para evitar percances o problemas externos al restaurante, así existe un entendimiento claro entre el propietario y el empleado.



ENTREVISTA 1

Ocupación: Mesero

- 1- **¿Qué características busca en un software para tener una mejor agilidad al momento de una orden de pedido y como le gustaría que este interactúe con cocina?**

Tomar la orden de manera digital y poder enviar a la cocina la comanda de comida caliente, fría y a la barra la comanda de bebidas, todas con numero de mesa y nombre del mesero, en si el software pueda mencionarle al cliente todo el proceso y el mesero este presente para resolver dudas.

- 2- **¿Cómo podría ayudarte el software para poder gestionar en dado caso las reservas o saber si existen mesas disponibles?**

En este caso no se maneja reservas, pero sería viable tener un apartado en el cual se adjunte por medio de un aparato si una mesa se encuentra o no disponible.

- 3- **A su vez, ¿cómo sería el soporte deseado para gestionar modificaciones en el pedido o incluso cancelar ordenes?**

Es interesante y viable que se tenga la opción de hacerlo de alguna manera simple, puesto que no es un proceso el cual necesite complejidad, por lo cual este se pretende activar antes de que se envíe a cocina, pues ahí entra otra fase y puede provocar problemas.

- 4- **Sabemos que existen clientes frecuentes por lo cual, ¿es ideal para ti tener un apartado donde tengas un recuento de los platillos favoritos o más comunes del restaurante?**

Si, pudiese ser útil más no es muy necesario, pero en dado caso, manejar por medio de algún código o un guardado automático en una base de datos si el cliente así lo desea, esto por medio de la app ligada a su correo, similar, etc.

- 5- **¿De qué manera, si es que el usuario lo desea, le gustaría poder gestionar el proceso de las propinas?**

Podría tomarse como un sí, más recordar que el cliente tiene la última decisión, está al final, se debe gestionar entre cada empleado o si es destinado a alguien particular, podría adjuntarse si se gusta o no adjuntar propina al momento de realizar un pago digital.

- 6- **¿Cómo le gustaría que fuera el apartado de realizar un pedido? (aquellas opciones que le gustaría adaptar a la interfaz).**

Me gustaría que incluyera los siguientes puntos:

- Nombre de cliente
- No. De mesas
- No. De cubiertos
- Bebidas

- Entradas
- Plato fuerte
- Postre
- Apartado específico para intolerancia/alergias



ENTREVISTA 1

Ocupación: Cajero

- 1- ¿Cómo podrías manejar las devoluciones y reembolsos en situaciones particulares con el software?, ¿qué le gustaría que sea más importante en este punto?**

Que exista la posibilidad de gestionar las devoluciones y reembolsos con los proveedores en casos particulares donde haya producto expirado/no consumible, etc. Al igual que este pueda realizarse con pago en efectivo, tarjeta y transferencia; estos dos últimos podrían ser automáticos por medio del software y con el punto del propietario.

Respecto a la segunda pregunta, me parece importante gestionar devoluciones de clientes en efectivo y tarjeta, este se le confirmaría la cantidad al cliente, el motivo por el cual realizó el reembolso y una cláusula de datos para que esté de acuerdo, todo esto por medio del software enviando un mensaje al teléfono o correo, anteriormente proporcionado.

- 2- ¿Cómo manejas actualmente los problemas con el pago en efectivo y como podría ser de utilidad el software para poder resolver estos problemas?**

Actualmente manejo pagos en efectivo y con tarjeta, sería buena opción también por medio de transferencia, consigo el software podría ayudarme mediante una app externa para realizar los procesos directamente y sin tantas complicaciones, evitando así pérdidas de tiempo o un mal cobro.

- 3- ¿Qué funcionalidades considera esenciales para la gestión de facturas y recibos?**

Agendar de manera automática las fechas de pagos, a su vez, cuando exista algún problema se notifique por medio del software y se reenvíe al personal encargado y este de su comunicado.

- 4- ¿Qué tipo de informes financieros te gustaría contemplar en el software que este maneje automáticamente y evite errores?**

Todos los pagos de renovación, que se puedan realizar de manera automática o semiautomática, estos pueden ser de permisos con la entidad, al igual que la luz y el agua.

5- Al momento de cerrar o realizar el corte de caja, ¿qué tipo de reportes necesitas que el software proporcione para agilizar procesos de contabilidad, margen de ganancias, entre otros?

Son varios puntos, como por ejemplo:

- Que salga el dinero generado de manera total y por separado, es decir
- Bebidas
- Entradas
- Platos fuertes
- Postres
- Números de cubiertos
- Sería muy útil que salga también el costo

6- ¿Cómo le sería factible que los clientes conozcan ofertas y/o promociones las cuales ustedes ofrecen?

Que exista un apartado de publicidad o se mencione por medio del software cuando el cliente este presente ordenando su pedido, presencial o desde casa. Además, realizar campañas por medio de redes sociales las cuales estén vinculadas a la app o la web.

7- ¿De qué manera le gustaría que el software le proporcione un recuento de ventas digitalmente (¿tarjetas, transferencias, etc.)?

Todo por separado: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia, propina.

Quisiera que adjunte el día, fecha, la cantidad, banco de procedencia y el nombre del pedido u orden para luego, en dado caso que exista un percance, poder aclararlo.

8- ¿Cómo acoplaría las ganancias obtenidas en efectivo para evitar percances con el dinero digital?, ¿sería depositado para obtener un total de una sola forma, seria destinado a gastos o en general?

Destinado a gastos en general, pero que exista una forma de manejarlo por medio de un registro, consigo así obtener una promedio de ganancias y el sobrante pueda ser o no destinado a otros procesos de inversión o en los cuales se requiera una mayor utilidad.



ENTREVISTA 2

Ocupación: Propietario

- 1- **¿Qué funciones o tareas busca optimizar o mejorar en el restaurante gracias al uso de este software?**

Un mejor control de ventas, ingresos e inventario.

- 2- **¿De qué manera prefieres que ayude el software con la gestión y/o optimización del inventario o los pedidos que se realicen?**

Agilizar los pedidos, tener acceso de manera fácil y rápida a cada platillo.

- 3- **¿Le gustaría que el software tuviera un apartado en base al marketing donde comparta correos o mensajes de promoción?**

Sí, me sería de mucha utilidad, principalmente con nuestros clientes más frecuentes para darles ofertas especiales.

- 4- **¿Considera necesario tener un apartado en el software para conocer el rendimiento y poder evaluarlo cada día?**

Sí, pues me ayudaría a ver de manera más clara como el negocio se comporta en los días que laboramos y como está la situación económica en el día a día de ventas.

- 5- **¿Qué tipo de reportes o análisis prefiere que proporcione el software?**

Me gustaría que proporcionara análisis principalmente de los platillos mas y menos vendidos, también de los productos que están próximos a agotarse para evitar falta de insumos.

- 6- **¿Cuál es el formato más adecuado para usted con el que le gustaría tener acceso a los productos, las fechas de caducidad, costo, cantidades en el inventario (Buscar por nombre o adjuntar un código de barras/QR, Proveedor?**

Me gustaría que fuera por medio del nombre del producto.

- 7- **¿Le parecería útil incluir un apartado donde tenga las veces que realizó un platillo y consigo, observar cómo fue mejorando, las cantidades de los ingredientes que utilizó, etc.?, ¿cómo le podría beneficiar?**

Sí, me ayudaría a mejorar los platillos y modificarlos en caso de que sea necesario.

- 8- **Sabemos que la asistencia de sus empleados es fundamental, en este ámbito, ¿cómo quisiera que el software este vinculado a la asistencia de los empleados?**

Mediante un control de la hora de entrada y salida de cada empleado.

9- Lo fundamental para ustedes es la opinión del cliente y lo reconocemos, por esto, ¿cómo le gustaría adaptar las opiniones de los clientes al software?

Que al terminar de darles el servicio respondan un pequeño test por medio del software para calificar como fue su experiencia en el establecimiento.

10- Esperar por una mesa durante un largo tiempo no es deseable por todos, por consiguiente, ¿cómo le parece adaptar un apartado donde el cliente reserva una mesa?, ¿qué datos pediría al momento de la reserva?, ¿cómo sería el proceso al llegar al restaurante?

Los datos esenciales serían nombre, hora de la reservación y número de personas; al momento de recibir al cliente se le preguntaría si tiene alguna reservación, procedemos a verificar el nombre y la llevamos a la mesa apartada.

11- ¿De qué forma adaptaría servicios a domicilio?, ¿cómo los manejaría?, ¿quién se encargaría (una aplicación externa como uber eats, rappi, etc.) ?, ¿cómo se vincularía al software y que procesos busca obtener cuando exista este caso en particular?

Mediante un menú digital, en donde el cliente pueda hacer sus pedidos sin necesidad de una plataforma externa, que el software registre los pedidos y mejorar la entrega teniendo un control de la hora en que se realizó el pedido y la hora en que será entregado.



ENTREVISTA 2

Ocupación: Mesero

- 1- ¿Qué características busca en un software para tener una mejor agilidad al momento de una orden de pedido y como le gustaría que este interactúe con cocina?**

Que sea fácil de usar y rápido, que sea intuitivo para no perder tiempo buscando opciones, también me gustaría que me permita enviar órdenes a la cocina en tiempo real para registrar los pedidos de manera automática y que, si se necesita alguna aclaración, el Sistema permita que nos contactemos entre nosotros sin necesidad de ir físicamente.

- 2- ¿Cómo podría ayudarte el software para poder gestionar en dado caso las reservas o saber si existen mesas disponibles?**

Actualmente no manejamos un sistema de reservas, pero sería bueno implementarlo ahora que lo mencionas, me ayudaría mucho si el software tuviera una vista clara y en tiempo real de las mesas disponibles, las ocupadas y las reservadas. Podría ver de inmediato qué mesas están libres o cuáles estarán disponibles pronto, eso me permitiría acomodar mejor a los clientes que llegan sin reserva o darles tiempos de espera más reales.

- 3- A su vez, ¿cómo sería el soporte deseado para gestionar modificaciones en el pedido o incluso cancelar ordenes?**

Me parecería muy práctico si el software permite realizar cambios o cancelaciones en los pedidos, me gustaría que el proceso sea de forma rápida y sencilla, en caso de las modificaciones principalmente sería útil que permita modificar los ingredientes en algún platillo por petición del cliente. En caso de las cancelaciones me gustaría que solo pudiesen realizarse en un período de tiempo determinado para evitar pérdidas económicas.

- 4- Sabemos que existen clientes frecuentes por lo cual, ¿es ideal para ti tener un apartado donde tengas un recuento de los platillos favoritos o más comunes del restaurante?**

Si, pudiese ser muy útil, pues les podría dar un servicio más personalizado y haría que los clientes se sientan más a gusto.

- 5- ¿De qué manera, si es que el usuario lo desea, le gustaría poder gestionar el proceso de las propinas?**

Soy consciente de que no todos los clientes que acuden dejan propina, por eso me gustaría que el software permita que el cliente decida si quiere dejar propina o no, en caso de que su respuesta sea positiva, que elija el porcentaje que quiere dejar para que sea agregado a su cuenta de forma automática.

6- ¿Cómo le gustaría que fuera el apartado de realizar un pedido? (aquellas opciones que le gustaría adaptar a la interfaz).

Me agradaría que esté dividido en secciones (pastas, hamburguesas, bebidas, postres, etc.), para que me sea más fácil encontrar los platillos, o también sería muy útil que tenga un buscador donde se ubique rápidamente un platillo que escriba



ENTREVISTA 2

Ocupación: Cajero

- 1- ¿Cómo podrías manejar las devoluciones y reembolsos en situaciones particulares con el software? ¿qué le gustaría que sea más importante en este punto?**

Me parecería muy útil si el software puede manejar los reembolsos y devoluciones, quisiera que me permita ver cual fue el motivo que lo ocasionó, por ejemplo, un error en el pedido, que el plato no le haya agradado al cliente, etc. Lo más importante para mí sería que todo el proceso sea fácil y claro de realizar para evitar malentendidos con los clientes.

- 2- ¿Cómo manejas actualmente los problemas con el pago en efectivo y como podría ser de utilidad el software para poder resolver estos problemas?**

El problema más común con el efectivo ocurre a la hora de dar cambio a los clientes, en ocasiones hay errores y se da cambio de más o de menos, entonces me gustaría que el software pudiera hacer un cálculo automático del cambio (un sistema como el que utilizan en los supermercados), para evitar problemas con algún cliente o con el establecimiento.

- 3- ¿Qué funcionalidades considera esenciales para la gestión de facturas y recibos?**

Que se generen de forma automática facturas y recibos para los clientes.

- 4- ¿Qué tipo de informes financieros te gustaría contemplar en el software que este maneje automáticamente y evite errores?**

Total de ingresos, gastos, ingresos netos, entre otros.

- 5- Al momento de cerrar o realizar el corte de caja, ¿qué tipo de reportes necesitas que el software proporcione para agilizar procesos de contabilidad, margen de ganancias, entre otros?**

Son varios puntos, como, por ejemplo:

- Que salga el dinero generado de manera total y por separado, es decir
- Bebidas
- Entradas

- Platos fuertes
- Postres
- Números de cubiertos
- Sería muy útil que salga también el costo

6- ¿Cómo le sería factible que los clientes conozcan ofertas y/o promociones las cuales ustedes ofrecen?

Mediante publicidad en redes sociales o por medio de mensajes a clientes que estén registrados en el sistema.

7- ¿De qué manera le gustaría que el software le proporcione un recuento de ventas digitalmente (¿tarjetas, transferencias, etc.)?

Todo por separado: efectivo, tarjeta de débito, tarjeta de crédito, transferencia, propina.

Quisiera que adjunte el día, fecha, la cantidad, banco de procedencia y el nombre del pedido u orden para luego, en dado caso que exista un percance, poder aclararlo.

8- ¿Cómo acoplaría las ganancias obtenidas en efectivo para evitar percances con el dinero digital?, ¿sería depositado para obtener un total de una sola forma, sería destinado a gastos o en general?

En algunas ocasiones si he tenido problemas con el dinero en efectivo y el dinero que se recibe de forma digital con transferencias y depósitos, entonces me parecería muy útil si el software registre por separado las ganancias que se reciben con dinero en efectivo y las que son por medios digitales.