



Estatuto del Proyecto: Tabletas de menú

Fecha: 04-01-2023

Resumen

Lanzar un sistema de tabletas de menú para que los clientes hagan sus pedidos y poder agilizar el proceso, minimizar el desperdicio de comida y aumentar la satisfacción de los clientes.

Objetivos

- Aumentar las ventas de aperitivos en un 15 % (Microcentro : 10 % y Zona Norte : 20 %) durante el segundo trimestre.
- Disminuir el promedio de tiempo de rotación de mesas en 30 minutos, a partir del mes de Abril.
- Implementar una interfaz que reciba en la cocina los pedidos realizados por los clientes, a partir del mes de Abril.
- Disminuir el desperdicio de alimentos en un 25 % durante el segundo trimestre.
- Aumentar el conteo diario de clientes en un 10 % durante el segundo trimestre.
- Aumentar el valor de la cuenta promedio, a U\$S 75 como mínimo durante el segundo trimestre

Entregables

- Entrega de 40 Dispositivos Tabletas, con el software operativo (20 para local de Microcentro y 20 para el local de Zona Norte) para el 16 de Marzo.
- Integración de software con los softwares existentes :
 - * software de servidor (realiza un seguimiento del uso de las mesas y listas de espera)
 - * software del punto de venta - POS (realiza un seguimiento de los pedidos y genera la cuenta)para el 15 de Marzo.
- Actualización del software del Menú e inclusión de sugerencia de platos, para el 15 de Marzo.
- Capacitación del personal en el uso de los nuevos dispositivos y software, para el 25 de Marzo.
- Encuestas trimestrales de satisfacción de clientes, comenzando en el mes de Junio.
- Métricas mensuales a mes vencido, sobre los desperdicios de comida, pedidos realizados, velocidad de entrega de pedidos, tiempo de rotación de mesas, conteo diario de clientes, comenzando en Mayo.

Alcance y Fuera de alcance

Alcance:

- El lanzamiento tendrá una prueba piloto en el área de barra de los locales del Microcentro y Zona Norte, a partir del mes de Abril.
- Verificar y/o implementar que los paquetes de tabletas incluyan nuestra identidad de marca en los menús digitales, productos sugeridos y cupones, e integraciones con nuestros sistemas de gestión.
- Se realizarán cálculos para establecer un objetivo de reducir el desperdicio de comida.
- Se capacitará al personal en el uso del nuevo sistema y dispositivos.

Fuera de Alcance:

- Queda excluido del proyecto, cualquier cambio en las políticas de la empresa.
- La implementación del proyecto en el resto de los locales de la empresa.
- Ajuste de la política de devolución de platos (ver apéndice)
- Métricas del personal de cocina (ver apéndice)

Beneficios y Costos

Beneficios:

- Aumento de la satisfacción de los clientes al tener sus pedidos más rápidamente y con menores fallas.
- Aumento de las ventas y de los valores promedio de los tickets, al realizar sugerencias en el menú y ofreciendo los aperitivos.
- Obtención rápida y segura de los datos para elaborar informes de seguimiento

Costos:

- Costo estimado de materiales, capacitación, implementación de hardware y software en los locales, mantenimiento hasta fin de año, actualización del sitio web, diseño del menú y otras tarifas de personalización.....U\$S 56.000

Apéndice:

- Porcentaje de aumento de aperitivos : se acordó un valor promedio, como objetivo general, que contenga un valor individual según las características de la clientela de cada local.
- Tiempo de espera de los clientes : se acordó absorber este tema dentro del objetivo de reducción de tiempo de rotación de mesas.
- Reasignación de sueldos para más contrataciones en la cocina : se acordó seguir analizando la posibilidad de contratar más personal para la cocina. Es necesario contar con más información sobre la carga de trabajo adicional que generaría la reducción en el tiempo de los pedidos.

- Ajuste de la política de devolución de platos : se acordó tratar este tema por separado, por lo que queda fuera del alcance del presente proyecto.
- Satisfacción de los empleados - Métricas del personal de cocina sobre el tiempo que los clientes esperan su comida : se acordó tratar este tema junto con los ajustes a la política de devolución de platos.