



Proyecto: Tabletas de Menú

Informe de cierre

Resumen

Lanzamos 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.

- ✓ Elaboramos un plan de lanzamiento del proyecto en dos locales de la cadena
- ✓ Compramos las tabletas
- ✓ Integramos su software con nuestros softwares
- ✓ Adecuamos las instalaciones de los locales
- ✓ Capacitamos al personal
- ✓ Hicimos una prueba de integración con un local funcionando a puertas cerradas, solo para personas seleccionadas
- ✓ Realizamos una encuesta de satisfacción de clientes y relevamiento de métricas de gestión
- ✓ Realizamos el lanzamiento del proyecto
- ✓ Implementamos el análisis de los datos, el seguimiento y la mejora continua

Metodología

Utilizamos metodologías Ágiles. Fomentamos la comunicación, realizamos reuniones diarias y retrospectivas durante todo el proyecto.

Resultados

Línea base de rendimiento :

	Plan	Actual	Notas
Cronograma real del proyecto vs planificado	Lanzamiento el 01 de abril	Lanzado el 01 de abril	Pudimos lanzar el día estipulado, pero tuvimos que acelerar nuestras tareas debido a retrasos
Costo real del proyecto vs planificado	Materiales de capacitación y tarifas: \$10,000 Implementación de	Materiales de capacitación y honorarios: \$7,486 Implementación de hardware y	En general, casi igualamos nuestro presupuesto, pero el cambio de pago

	<p>hardware y software en todas las ubicaciones: \$30,000 pago único</p> <p>Mantenimiento (tarifas de TI): \$5,000</p> <p>Tarifa actualizada de diseño de sitios web y menús: \$ 5,000</p> <p>Otras tarifas de personalización: \$ 550</p>	<p>software en todas las ubicaciones: \$ 3,600 anuales</p> <p>Mantenimiento (tarifas de TI): \$ 0 (incluido con la suscripción de pedido de hardware)</p> <p>Tarifa actualizada de diseño de sitios web y menús: \$ 4,250</p> <p>Otras tarifas de personalización: \$ 578</p>	<p>único a suscripción de las tabletas, debería evaluarse a futuro para ver el impacto real.</p>
Alcance planificado vs alcance entregado	<p>Instalar 40 tabletas en dos restaurantes</p> <p>Adecuar las instalaciones de los locales para el uso de las tabletas</p> <p>Adecuar y/o modificar menús para incorporar productos sugeridos y cupones.</p> <p>Integración del sistema de la tableta con nuestros sistemas de gestión.</p> <p>Crear un plan sobre cómo capacitar al personal en el nuevo sistema y dispositivos</p> <p>Implementar un sistema de encuestas de la satisfacción del cliente y medición de indicadores de gestión</p>	<p>40 Tablet as instaladas físicamente en dos restaurantes.</p> <p>El electricista adecuó las instalaciones de los locales para el uso de las tabletas</p> <p>Se agregaron menús, cupones, marcas y contenido adicional a las tabletas</p> <p>Tabletas integradas con sistema POS</p> <p>Negociado con el proveedor de tabletas sobre el tiempos y nuevas condiciones de contratación.</p> <p>Se creó un plan de capacitación</p> <p>Gestión de las expectativas y preocupaciones de los camareros</p> <p>BOH y FOH capacitados</p> <p>Implementamos un sistema de encuestas de la satisfacción del cliente y métricas de control de gestión</p>	<p>No nos dimos cuenta de cuántas piezas en movimiento íbamos a encontrar.</p>

Lorgros clave

- Cumplimiento de la fecha de lanzamiento
- Aceptación de nuestro nuevo sistema por parte de los clientes y empleados
- Diferenciación de nuestra marca, sobre la de nuestros competidores
- Adecuación de las funciones de nuestro personal de servicio, logrando una mejor calidad laboral, aumentando la satisfacción de los empleados del salón.
- Aumento de la cantidad de clientes que visitan los locales
- Aumento de la satisfacción de nuestros clientes al 86 %
- Aumento de las ventas más del 20 %
- Implementación del sistema de pagos con las tabletas y convivencia con los pagos en efectivo.
- Se aumentó el promedio diario de clientes en un 10 %
- Se redujo el tiempo de rotación de las mesas en 30 minutos

Lecciones aprendidas

- Entablar relación y evaluar 2 ó 3 proveedores para el mismo producto, a fin de tener un plan alternativo ante imprevistos.
- Realizar reuniones con los empleados intervinientes en cada proceso, para tener feedback directo de las personas que realizan cada tarea y motivarlos para participación en el proyecto.

Próximos pasos

- Realizar el relevamiento de las encuestas de satisfacción y las métricas de gestión, para evaluar los resultados del proyecto a largo plazo
- Realizar el análisis de los indicadores e implementar mejoras continuas
- Extender el proyecto al resto de los locales de la empresa
- Ampliar funcionalidades de la tableta (integración con redes sociales, reservas, etc)

Archivo de documentación del proyecto

- [Estatuto del proyecto](#)
- [Análisis de interesados](#)
- [Plan de proyecto - Cronograma](#)
- [Plan de Proyecto - Brainstorm](#)
- [Plan de Proyecto - Recursos adicionales](#)
- [Plan de Proyecto - Evaluación y Calidad](#)
- [Plan de Proyecto - Preguntas de Encuesta de Satisfacción](#)
- [Plan de Proyecto - Datos y gráficos de encuestas](#)
- [Análisis de encuestas de satisfacción](#)