|  | **Closeout Report:**  **Tablet Rollout`** |
| --- | --- |

# Project Summary

* Planeamos implementar tabletas de menú en dos locales de Sauce & Spoon de la zona norte y microcentro, en la zona de bar. Con la meta de digitalizar el proceso de pedidos, agilizando el servicio, reducir 30 min la rotación de mesas y atender un 20% más clientes por lo cual nos permite brindar una experiencia digital familiar.

# Methodology

* Se utilizó la metodología Waterfall en la implementación de las tabletas en la zona de bar y un enfoque Agile en la elaboración de Contenido, Menú e instalación.

# Results

Performance Baseline:

|  | **Planned** | **Actual** | **Notes** |
| --- | --- | --- | --- |
| **Actual Project Schedule vs Planned** | Launch on Apr. 23 | Launched on Apr. 23 | We were able to launch on the day we wanted, but had to accelerate our tasks due to delays |
| **Actual Project Cost vs Planned** | Training materials and fees: $10,000  Hardware and software implementation across locations: $30,000  Maintenance (IT fees): $5,000  Updated website and menu design fee: $5,000  Other customization fees: $550 | Training materials and fees: $7,486  Hardware and software implementation across locations: $3,600 annually  Maintenance (IT fees): $0 (included with hardware order subscription)  Updated website and menu design fee: $4,250  Other customization fees: $578 | Overall, we nearly matched our budget |
| **Planned Scope vs Delivered Scope** | Install tablets at two restaurant locations  Launch at the beginning of Q2 (April 1)  Create a plan for how to train staff on the new system | Physically installed tablets at two restaurant locations via electrician  Added menus, coupons, branding, and additional content to tablets  Integrated tablets with POS system  Negotiated with tablet vendor over timing  Created a plan for training  Managed waitstaff expectations and concerns  Trained BOH and FOH  Created system for maintenance/locking  Implemented system of surveying and measuring customer satisfaction | We didn’t realize how many moving pieces we were going to encounter |

Key Accomplishments:

* Si bien las encuestas arrojaron que los clientes tuvieron problemas con la navegación se realizó un cambio en el diseño por lo cual resultó mucho más intuitivo.
* Se detectó que el objetivo de reducir el tiempo de rotación de mesas no se alcanzó por completo se trabajó codo a codo con los gerentes generales para acelerar el ritmo, por lo cual se pudo reducir a 30 min el tiempo de rotación de mesas.
* Completamos las capacitaciones a nuestro personal por lo cual estuvieron más atentos al ritmo de los clientes.
* El tiempo de espera se redujo considerablemente a causa de la disminución de tiempo de rotación de mesas.
* Se mantuvo un promedio de tiempo de pago de un 1 minuto o menos, realizando los ajustes necesarios a las tabletas.
* Al crear mensajes más claros respecto a que las opciones de pago en tabletas sean exclusivamente con tarjeta se optimizó el proceso para los clientes que deseaban pagar con efectivo.
* Si bien buscábamos que un porcentaje considerable informará los problemas técnicos por semana logramos que el 5% lo hiciera lo cual logramos eliminar las tabletas con fallas técnicas.

# Lessons Learned

* El proveedor de tabletas es una empresa confiable pero debemos estipular mejor los contratos para no tener problemas en el cronograma.
* Los errores humanos son comunes cuando el trabajo es complicado y fluido como es la cocina, debemos evaluar todas las posibles causas y evaluar al personal.
* Tener a la mano tabletas de reemplazo para las mesas ayudará a minimizar los retrasos.
* Dividir las capacitaciones, considerar los días feriados, permitirán que nuestros empleados tengan una excelente satisfacción, por ende nos llevará a la satisfacción del cliente

# Next Steps

* Sigue realizando contenido y un seguimiento de los nuevos elementos del menú.
* Desarrollar un plan de capacitación para nuevos empleados o actualizaciones futuras en las tabletas o software.
* Ofrecer descuentos para aumentar las ventas en los aperitivos o fomentar el club de cumpleaños.
* Elaborar un plan de verificación previa al servicio con el objetivo de localizar más o nuevas fallas técnicas.
* Seguir elaborando encuestas de satisfacción del cliente.
* Realizar un seguimiento al personal en general.

# Project Documentation Archive

* [Project proposal](https://docs.google.com/document/d/1luBRWlvidVCowZTH9RUsbERXDUcm3s7tg_cwp1tI53o/edit?usp=sharing)
* [Project Charter](https://docs.google.com/document/d/1GhC_3TEAIv5MCUU26lC-QLjzKnDJOtdeLxp7fLu58ME/edit?usp=sharing)
* [Project Plan](https://docs.google.com/spreadsheets/d/1pI6-tGHN3GzAxUQ17TWzri8kP26L80Q3gJrVEduKkcw/edit?usp=sharing&resourcekey=0-5K9UlyExuOUGRAC_MU_ZLQ)
* [Evaluation findings presentation](https://docs.google.com/presentation/d/1olZFhvC9tcmIakaQKHUm8y0NZuAyE9Y1dhPGDXnMzEg/edit?usp=sharing)