

Case Study: Sauce & Spoon Tablet Rollout

Settore: Hospitality / Food & Beverage

Ruolo: Project Manager

Metodologia: Waterfall / Hybrid

1. Panoramica del Progetto

Il progetto "Sauce & Spoon" ha riguardato l'implementazione di tablet per l'ordinazione digitale in diverse sedi del ristorante (Downtown e North). L'iniziativa è nata per modernizzare l'esperienza del cliente, ottimizzare i tempi di rotazione dei tavoli e ridurre l'errore umano nella gestione degli ordini.

2. Obiettivi Strategici

- **Efficienza Operativa:** Ridurre i tempi di attesa e accelerare il check-out.
- **Sostenibilità:** Ridurre lo spreco alimentare del 50% tramite una maggiore accuratezza degli ordini.
- **Soddisfazione Cliente:** Incrementare il punteggio di gradimento (CSAT).
- **Crescita dei Ricavi:** Aumentare il fatturato mensile attraverso un turnover dei tavoli più rapido.

3. Analisi dei Dati & Risultati (KPI)

Sulla base dei dati post-lancio, i risultati ottenuti sono stati eccellenti:

Metrica	Anteprima / Pilota	Post-Lancio	Miglioramento
Soddisfazione Cliente (CSAT)	72% (Punteggio 4-5)	86% (Punteggio 4-5)	+14%
Fatturato Mensile	Base (Aprile)	+20% (Luglio)	+20%
Spreco Alimentare	Standard	Ridotto del 50%	-50%
Tempo di Attesa	Standard	-30 minuti	Riduzione netta
Clienti Giornalieri	Base	+10%	+10%

4. Fasi del Progetto & Milestone

1. **Pianificazione & Vendor Management:** Selezione dei fornitori (Terrific Tablets), gestione contratti e SOW.
2. **Infrastruttura:** Installazione elettrica e cablaggio, configurazione POS e sincronizzazione software.
3. **Training:** Formazione dei Manager e dello staff di sala per garantire il buy-in e la fluidità del servizio.
4. **Lancio & Monitoraggio:** Fase pilota, raccolta feedback tramite survey post-dining e rollout definitivo.

5. Sfide Superate & Lessons Learned

- **Sincronizzazione Software:** La sfida principale è stata integrare il nuovo software dei tablet con il sistema POS preesistente, risolta tramite una fase di test rigorosa.
- **Feedback del Personale:** Inizialmente c'è stata resistenza; è stata superata coinvolgendo i General Manager fin dalle prime fasi e dimostrando come i tablet facilitassero il lavoro dello staff.

6. Prossimi Passi

- Estensione dell'implementazione a tutte le restanti location (Q2).
- Espansione delle funzionalità (integrazione social media, prenotazioni direttamente da tablet).

Progetto realizzato come parte del programma di certificazione Google Project Management.