1. NOMBRE DEL GRUPO: MAT
2. INTEGRANTES:

* Tuesta Tenorio Tim Ronaldo(Jefe de Grupo)
* Arones Rondon Arlethe Nayely
* Lopez Pereira Maria Fernanda

1. TITULO DEL PROYECTO:

Implementación de un sistema de optimización del proceso de atención de una cadena de restaurantes con entregas por delivery durante la cuarentena.

1. DESCRIPCION DEL PROYECTO:

INTRODUCCION:

En nuestro país hay una gran cantidad de cadenas de restaurantes de diferentes tipos de comida; tales como: comida rápida, criolla, china, etc. Los grandes restaurantes cuentan con el servicio de entrega a domicilio y esto les trae una mayor cantidad de clientela; sin embargo, existen los restaurantes pequeños que no cuentan con el servicio. Este año, 2020, se desató una pandemia mundial y entramos en cuarentena, por lo tanto, todos estos restaurantes, se vieron obligados a cerrar. Ahora, después de 2 meses de cuarentena se les está permitiendo volver a su funcionamiento, pero no de manera habitual, sino con el servicio de delivery.

Nuestro cliente es el gerente de una cadena de restaurantes que desea saber el rendimiento del delivery en su negocio en estos momentos de emergencia sanitaria.

MISION: Lograr que nuestro sistema ayude a la cadena de restaurantes de nuestro cliente y asi él pueda implementar las mejoras correspondientes. O dar soluciones a las ineficiencias del servicio de delivery de su negocio.

VISION: Que en un futuro a pesar de que la pandemia pase, seguir usando este sistema de proceso de atención por medio de delivery para poder brindar seguridad a sus consumidores, y quizás otros rubros de producción puedan usar nuestro sistema e implementarlo en sus respectivos rubros, por ejemplo, en el rubro de farmacias podrían hacer un delivery en la venta de medicamentos y evitar aglomeraciones.

Los indicadores que requiere nuestro cliente son:

1. Saber cuáles son los clientes más potenciales, es decir cuáles son los clientes con mayor recurrencia en hacer pedidos al restaurante. Y poder brindarles ofertas y beneficios.
2. Saber en qué horario los clientes son más recurrentes. Y así poder contratar mayor personal para poder abastecer los pedidos en ese horario.
3. Ver el nivel de satisfacción del cliente con el servicio de delivery y poder hacer unas mejoras en el servicio.
4. Obtener las ganancias que han recaudado con este servicio.
5. El tipo de menú más solicitado por os comensales y así poder aumentar más platillos en ese tipo de menú.
6. Saber cuál es la sede con mayor número de pedidos para poder abastecerla mejor.
7. ALCANCE:

|  |  |
| --- | --- |
| PROBLEMA | SOLUCION BUSCADA |
| Para captar la atención de los consumidores se necesitan promociones pero esto no puede beneficiar a todos, ya que si eso pasa las ganancias serian bajas, solo tendríamos que beneficiar a los clientes más frecuentes. | Almacenar en la base los datos de las personas que hacen mas de 2 pedidos por semana y así hacerlos nuestro público objetivo para los descuentos. |
| Se debe mejorar la calidad del servicio y por ello se requiere analizar las recomendaciones o quejas de los consumidores | Analizar las puntuaciones las cuales van del 1 al 5, donde 1 corresponde a un cliente insatisfecho y 5 a uno muy satisfecho para asi poder mejorar el servicio. |
| Analizar las ganancias que logro con el servicio de delivery . | Almacenar los costos de los pedidos que hacen los clientes . |
| Debido a que nos referimos a cadenas de restaurants, podemos darnos cuenta que habrá una gran cantidad de pedidos que será casi imposible controlar sin un adecuado Sistema. | Crear un programa que nos permita almacenar los pedidos realizados con los datos correspondientes de hora, fecha y lugar de entrega. Para poder saber en qué horario los clientes son mas recurrentes. |
| Debido a que el negocio posee proveedores , es necesario saber cuál es la sede que posee mayor cantidad de pedidos para poder abastecerla mejor. | Almacenar el nombre, distrito y número de teléfono de la sede en donde hicieron su pedido. |
| Debido a que estamos estudiando una cadena de restaurantes ,se cuenta con diferentes platillos cada uno de ellos pertenecientes a una categoría , y se requiere saber cuál es el tipo de menú más pedido, para poder aumentarle mayores platillos | Almacenar los tipos de menú con los respectivos platillos con los que cuenta cada uno y poder realizar el análisis. |

1. ANEXOS:

