**UNIVERSIDAD NACIONAL DE INGENIERÍA**

**FACULTAD DE INGENIERÍA INDUSTRIAL Y DE SISTEMAS**



**PROYECTO:** Sistema de gestión y atención al cliente enfocado en Delivery para una cadena de restaurantes

**CURSO:** SI302-W Programación Orientada a Objetos

**PROFESOR:** Coronel Castillo Eric Gustavo

**CICLO:** 2024 - I

**Abril – 2024**

# INTEGRANTES

* Estudiante 1: Arboleda Terrones Elvis Arnaldo
* Estudiante 2: Bernal Tamayo Diego Miguel (Coordinador)
* Estudiante 3: Cadillo Saavedra Steven Joan
* Estudiante 4: Coasaca Santa Cruz Gabriel Alfredo
* Estudiante 5: Guisado Alejo Sharon

# DATOS DEL PROYECTO:

## -Título del proyecto

Sistema de gestión y atención al cliente enfocado en Delivery para una cadena de restaurantes

## -Descripción del proyecto

**Introducción**

En el mundo de la gastronomía en el Perú, donde la competencia es feroz, es esencial que los restaurantes sean eficientes en cómo manejan los pedidos y atienden a los clientes. Para abordar este desafío, hemos ideado un proyecto que busca mejorar la forma en que operan las cadenas de restaurantes. Nuestro objetivo es hacer que todo el proceso, desde que se recibe el pedido hasta que se entrega la comida, sea más eficiente. Queremos que la cadena de restaurantes sea más competitiva y ofrezcan una mejor experiencia a los clientes. Esto significa que vamos a implementar un sistema que gestione los pedidos de manera más efectiva y haga que todo funcione sin problemas, tanto para los clientes como para la cadena de restaurantes.

**Cliente del proyecto**

Nuestro cliente del proyecto es una cadena de restaurantes que hemos elegido, esta cadena de restaurante tiene diversas sucursales.

**Misión**

La cadena de restaurante quiere usar nuevas tecnologías como la implantación de un sistema que ayuden a mejorar cómo funcionan por dentro, pero también a hacer que los clientes se sientan satisfechos con el servicio y lo recomienden, aumentar sus ganancias al ser más eficiente.

**Alcance**

Nuestro objetivo principal es facilitar el progreso de una cadena de restaurantes, aspirando a proporcionar soluciones concretas para mejorar significativamente la eficiencia de sus operaciones.

Contribuiremos a optimizar y mejorar los resultados tangibles que favorezcan a la posición competitiva de la cadena de restaurantes. Esto se podrá alcanzar gestionando los productos que ofrecen en el menú en las compras realizadas mediante delivery. Además, ofreceremos promociones a clientes fieles y un seguimiento de sus pedidos que realizan para garantizar su satisfacción y obtener recomendaciones positivas. También analizaremos la popularidad de un producto para que el encargado pueda decidir si querrá modificar dicho producto del menú. Así como también nos encargaremos de registrar datos relacionados con cada sucursal, información de la sucursal y formatos de pago que aceptan. Esto permitirá a una organización más estructurada, un mejor análisis de las sucursales y facilitará a la toma de decisiones.

**Indicadores**

Los indicadores son medidas cuantitativas se pude usar para estudiar o evaluar el rendimiento, la eficiencia y que tan bien está yendo la implementación del sistema, algunas de estos indicadores que usaremos en este trabajo son:

* Ventas mensuales por trabajador
* Flujo de caja (Ganancias)
* Tiempo de entrega de un pedido
* Rendimiento por local
* Consumo medio por cliente
* Tasa de cancelación de pedidos
* Porcentaje de Clientes que Realizan Pedidos por internet (PCRI)

**Proyecciones**

* Mediante esta propuesta de proyecto queremos expandir nuestros servicios a más cadenas de restaurantes para que se beneficien de la eficacia y eficiencia de nuestro sistema de ventas - delivery.
* Tener una mejor publicidad y eficacia en los servicios de restaurantes gracias a la aplicación de la digitalización a nuestro restaurante.
* Con un sistema de cadenas de restaurantes, podremos competir de manera más efectiva en el mercado digital, donde cada vez más personas realizan sus compras y pedidos de alimentos. Esto te ayuda a mantenerte relevante y atractivo para los consumidores modernos
* Con sistema de pedidos en línea nos permite recopilar datos sobre nuestros clientes, como de sus preferencias de comida, historial de pedidos y ubicación. Esta información puede ser valiosa para personalizar tus ofertas y estrategias de marketing, así como para mejorar la experiencia del cliente.
* Con este sistema podemos proyectar nuestras ventas viéndolo de manera positiva para la empresa ya que nos ayudará a cubrir a otras zonas y a dinamizar más la relación con el cliente a la hora ordenar un pedido de manera inmediata, esto nos generará mayores ingresos a futuro y poder crecer el modelo de negocio.
* Ofrecer un mejor servicio de entrega confiable y de alta calidad puede ayudará a fidelizar a nuestros clientes existentes y atraer a nuevos clientes. La conveniencia y la experiencia positiva del cliente pueden hacer que vuelvan a ordenar en el futuro y recomienden sus restaurantes a otros.

## -Alcance

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Objetivo** |
| **Gestión de Menús y Pedidos** | Almacenar el registro y los menús ofrecidos por el restaurante, así como su respectivo precio. |
| **Promociones y Fidelización de Clientes** | Implementar funcionalidades para la asignación de categorías para los clientes, creando un programa de fidelización los cuales los clientes regulares pueden obtener descuentos u otros beneficios. |
| **Seguimiento de Pedidos** | Incorporar un sistema de seguimiento de pedidos que permita monitorear el estado de entrega. |
| **Tendencia de un producto** | Al registrar todos los pedidos que se han realizado, podemos determinar si la popularidad de un producto está variando, y así decidir si mantenemos, modificamos el precio o lo retiramos del menú. |
| **Información de Sucursales y Ubicación** | Almacenar información detallada sobre las sucursales del restaurante, incluyendo nombre del administrador, dirección, teléfono y RUC. |
| **Formas de Pago** | Almacenar los distintos formatos de pago que estarán vinculadas a cada pedido que solicite el cliente al restaurante. |
| **Registro de Clientes y Datos de Contacto** | Registro de clientes, el cual incluye información básica como nombre, dirección y datos de contacto como su número de teléfono y/o su correo electrónico, para facilitar la comunicación y la gestión de futuros pedidos. |

## -Indicadores

|  |  |
| --- | --- |
| **Indicadores** | **Descripción** |
| **Ventas mensuales por trabajador** | Venta mensual por trabajador =  Donde:  Pi: Precio del tipo de plato.  Ci: Cantidad vendida de ese tipo de plato en un mes.  Bi: Precio del tipo de bebida.  Di: Cantidad vendida de ese tipo de bebida en un mes.  Esta información se puede almacenar en un cuadro de doble entrada donde la primera fila puede ser los nombres de los trabajadores y la primera columna los meses (enero, febrero, etc.) y al final poner un total (suma de todos los meses). |
| **Flujo de caja (Ganancias)** | El flujo de caja o *Cash Flow* es uno de los KPIs para restaurantes más importantes. Se trata de la medición de las entradas y salidas de dinero, por lo que determina la rentabilidad del restaurante. Los ingresos deben superar a los costes a los que debe hacer frente el local:  *Ingresos totales – gastos totales = flujo de caja* |
| **Tiempo de entrega de un pedido** | Obtener la información de cuando demoran en entregar un pedido nuestros repartidores, para así poder optimizar el proceso de entrega para mejorar la satisfacción del cliente  *Tiempo de entrega=Hora de entrega - Hora de pedido* |
| **Rendimiento por local** | Es una radiografía del restaurant. El análisis de las ventas por local es un indicador clave (KPI) fundamental para restaurantes y cadenas de comida. Al comprender el rendimiento de cada local, las empresas pueden identificar áreas de éxito y oportunidad, optimizar estrategias de marketing y asignar recursos de manera más eficiente.  Por ejemplo, algunos de los beneficios de analizar este indicador:   * Identificación de locales rentables y no rentables (Optimización de recursos, evaluación de estrategias). * Detección de problemas operativos (mejora de la eficiencia, implementación de soluciones). |
| **Consumo medio por cliente** | Este indicador (KPI) será fundamental para comprender el consumo promedio de los clientes, y lograr obtener información valiosa como los hábitos de compra, identificar a los clientes más rentables y diseñar estrategias de fidelización, como descuentos. Esto provoca una mayor satisfacción y aumento en la lealtad.  *Consumo =* |
| **Tasa de cancelación de pedidos** | Este indicador te proporciona información sobre el porcentaje de pedidos que son cancelados por los clientes debido a diversos problemas, como errores en el pedido, productos dañados o problemas de demora en la entrega. Una tasa de cancelación alta puede indicar problemas en el proceso de preparación o entrega de los pedidos, así como insatisfacción por parte de los clientes. |
| **Porcentaje de Clientes que Realizan Pedidos por internet (PCRI):** | Este indicador muestra qué proporción de los visitantes de nuestra plataforma de pedidos en línea terminan realizando una compra. Se calcula dividiendo el número total de pedidos realizados en línea entre el número total de visitas al sitio web o usuarios de la aplicación móvil durante un período de tiempo determinado. |