

ONBOARDING ÁREA DE IMPLEMENTACIONES

1. General

1.1. ¿Qué es Restaurant.pe?

Restaurant.pe es una empresa especializada en soluciones de software para la gestión de restaurantes. Nos dedicamos a proporcionar herramientas que optimizan la operación diaria, desde el punto de venta hasta la administración de inventarios y la asistencia del personal. Nuestro objetivo es ser un socio estratégico para nuestros clientes, ayudándolos a mejorar su eficiencia y productividad.

1.2. ¿Qué hacemos?

En Restaurant.pe, desarrollamos y ofrecemos una gama de soluciones tecnológicas diseñadas específicamente para la industria de la restauración. Nuestras soluciones incluyen:

- **Sistemas de Punto de Venta (POS)**
- Gestión de inventarios
- Control de asistencia de personal
- Integración con otras plataformas
- Encuestas
- CRM
- Herramientas de análisis y reportes

1.3. Países en los que estamos

Actualmente, Restaurant.pe tiene presencia en más de 10 países de América Latina y el Caribe, incluyendo:

Perú	El Salvador
Chile	República Dominicana
Colombia	Guatemala
Ecuador	Costa Rica
Nicaragua	Venezuela
Honduras	

1.4. Plataformas

Nuestras soluciones están diseñadas para ser accesibles y fáciles de usar en múltiples plataformas. Ofrecemos compatibilidad con:

- Sistemas operativos populares: Nuestras aplicaciones funcionan sin problemas en Windows.
- Web: Acceso a través de cualquier navegador, garantizando flexibilidad y movilidad.
- Aplicaciones para Android: Disponibles en tablets para una experiencia cómoda y en celulares para la toma de pedidos eficiente.

1.5.1. Quipu

Quipu es la versión previa a Lite, con más de siete años en el mercado. Esta plataforma ha sido continuamente mejorada y puede utilizarse tanto en desktops con Windows como en tablets con Android.

1.5.2. Lite

Lanzada en **2024**, Lite es nuestra versión más reciente, centrada en mejorar la experiencia de usuario (UX) y la interfaz de usuario (UI). Aunque aún no cuenta con todas las funcionalidades de Quipu, Lite está destinada a ser la plataforma estándar para todos los nuevos clientes de Restaurant.pe.

2. Área de implementaciones

2.1. Objetivos del área de implementaciones

El área de implementaciones se encarga de asegurar que nuestra solución sea instalada, configurada y puesta en marcha de manera eficiente en los locales de nuestros clientes. Este equipo trabaja estrechamente con el cliente para garantizar una transición suave y una experiencia positiva.

Garantizar una instalación eficiente: Asegurar que el software se instale correctamente en los dispositivos del cliente.

Configuración personalizada: Adaptar el sistema a las necesidades de cada cliente.

Capacitación operativa: Proveer capacitación a los usuarios finales para que utilicen de manera correcta el sistema.

Optimización de procesos: Asegurar que los procesos del restaurante se integren eficientemente con nuestras soluciones.

2.2. Perfiles

2.2.1. Jefe de implementaciones

- Asegurar el cumplimiento de los objetivos del área.
- Realizar cambios en el área para mejorar la eficiencia del trabajo.
- Optimizar y hacer más eficiente los procedimientos de implementación.
- Verificar que las agendas de implementación se registren de manera correcta.

Competencias:

- Experiencia en gestión de proyectos.
- Conocimientos en sistemas operativos y software.
- Habilidades de liderazgo y comunicación.
- Capacidad para identificar y ejecutar mejoras en los procesos.

2.2.2. Coordinadoras

- Planificar y coordinar todas las etapas de implementación.
- Recibir y registrar la información para el llenado o configuración de plataforma.
- Supervisar la instalación y configuración del software en los locales del cliente.

Competencias:

- Experiencia en coordinación de proyectos.

- Conocimientos técnicos básicos en sistemas operativos y software.
- Habilidades organizativas y de comunicación.
- Capacidad para gestionar relaciones con los clientes y resolver problemas rápidamente.
- Tareas diarias de las coordinadoras: [Revision de altas diarias](#)

TO DO Diario – Coordinadoras (Turno mañana)

Responsable	Tarea	Detalles / Acción
Mary Ann	1. Revisión de altas en BI y Calendar	Verificar nuevas altas del día.
Karina	2. Revisión de Calendar	Validar si hay altas nuevas asignadas.
Ambas	3. Colocar altas propuestas en el drive** y Traza	Asegurarse de que todas las altas estén completas y correctamente ingresadas.
Mary Ann	4. Informar en el grupo de coordinadoras la cantidad total de altas del día	Solo aplica a Mary Ann. Si hay altas de reseller , verificar si están en Traza. Si no, informar a Estefany.
Ambas	5. Revisar en <u>Traza</u> los cierres nuevos y responder en los grupos que estén creados	En el caso de no tener grupo categorizar como falta de información, si tiene grupo entonces se coloca como “En camino a alta” (en ese caso no va responsable ni motivo)
Ambas	6. Validar coincidencia entre grupos nuevos en Whaticket y cierres en Traza	Si hay grupos nuevos sin registro en Traza, contactar en el grupo comercial y hacer seguimiento con llamada para que pueda solucionar asap.
Ambas	7. Revisión y respuesta de menciones en Whaticket	

****Revisión de altas diarias:**

Parte 1

Desde que ingresas a oficina, a las 8 am

<http://bi.restaurant.pe/restaurant/reporting#!/hoja/191?startDate=1742739000000&endDate=1745244600000>

- la fecha de inicio no importa, siempre la final debe ser la fecha actual
- se habilita el check del modo de edición
- la fecha de análisis , se coloca el día anterior a la fecha actual (si hoy es 21 de abril, colocó el 20 de abril)
- Ordenas la fecha de última operación de mayor a menor

The screenshot shows a search interface for a restaurant. At the top right, there is a user profile for 'joan1@restaurant.pe' and 'Mi Restaurant'. Below the profile is a calendar with a red box around the date range '23 mar. 2025 09:10 - 21 abr. 2025 09:10'. A red box also surrounds the filter 'Analisis: "Igual a 20 abr. 2025"'. The main table has a red box around the column header 'Ultima OP'.

los planes freemium no son altas, verificarlo en la columna PLAN
 ingresar a cada dominio para verificar los datos que da el b1
 colocar los clientes para solicitar alta en el documento donde yudi los valida

Parte 2 de la revisión diaria implica revisar el calendario de días anteriores e ingresar a los dominios de agendas que sean capacitación o monitoreos
 En menú- indicadores , se puede verificar las ventas del mes

Parte 3: se coloca fecha de alta ,Dominio y local en el drive de yudi tb coloquen el id de licencia que sale en traza del dominio por favor

Fecha de cierre	Datos generales	Producto Punto de Venta	LicencialID
03/06/2025 3:07 PM	ClienteID: 40730 Cliente: Roger Paredes Local: Xipe Molina RUC: 20612004103 Asesor: Lizbeth Soto Berru Acuerdo: paga 6 y lleva 7 Capacitación almacenes / insumos: NO Usara Fe: Si Periodicidad: Semestral	 7602	

ejemplo

Parte 4: se busca el alta propuesta en traza y se cambia de estado a ALTA con la fecha correspondiente

2.2.3. Asesores técnicos

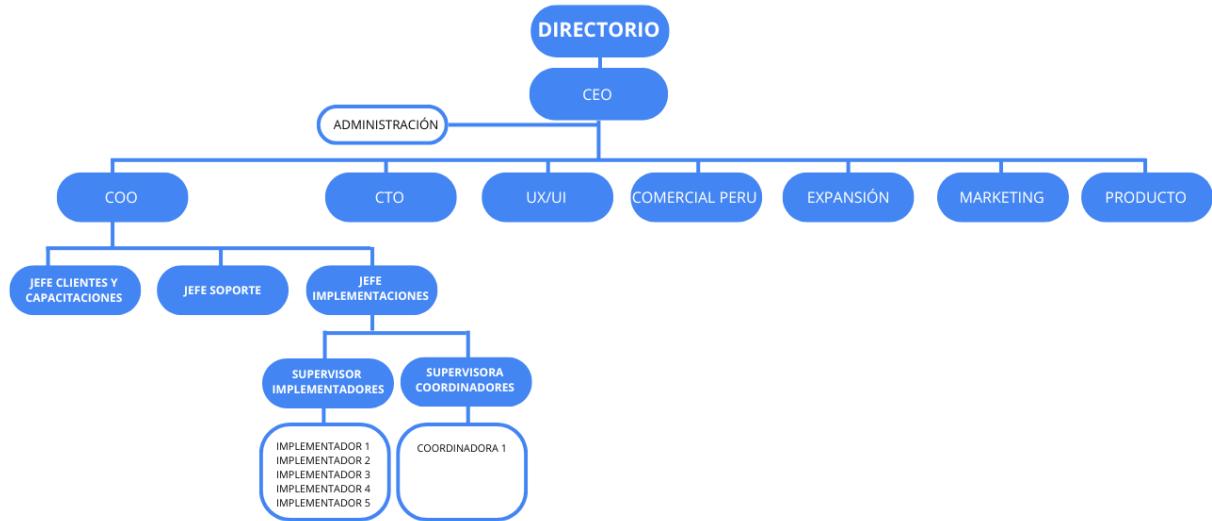
- Proveer soporte técnico durante la implementación.
- Resolver problemas técnicos y asegurar el correcto funcionamiento del software.
- Capacitar a los usuarios finales en el uso del sistema.
- Asistir a las coordinadoras y al jefe de implementaciones en tareas técnicas específicas.

- Competencias
- Conocimientos técnicos avanzados en redes y sistemas operativos.
 - Habilidad para resolver problemas y atención al detalle.
 - Buenas habilidades de comunicación y capacidad para enseñar a otros.
 - Flexibilidad para adaptarse a diversas tareas y necesidades técnicas.

2.3. Organigrama

https://drive.google.com/file/d/1fkbCn8AKUhEWOYepg58lgLclFyfphPln/view?usp=drive_link

Organización interna de la empresa



2.4. Comunicación con los Clientes

2.4.1. Lenguaje y tono

- Profesional y Respetuoso:** Siempre mantener un lenguaje profesional y respetuoso, independientemente de la situación.
- Amable y Cortés:** Ser amable y cortés en todas las interacciones, mostrando empatía y comprensión hacia las necesidades del cliente.
- Claro y Conciso:** Explicar los conceptos y procedimientos de manera clara y concisa, evitando tecnicismos innecesarios.
- Positivo y Constructivo:** Mantener un tono positivo y constructivo, enfocándose en soluciones y mejoras.

Anexo 1. Protocolo de comunicación con el cliente [PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES – ÁREA DE IMPLEMENTACIONES](#)

PROTOCOLO DE COMUNICACIÓN CON CLIENTES – ÁREA DE IMPLEMENTACIONES

📌 **Objetivo:**

Establecer lineamientos para una comunicación efectiva, profesional y orientada a la satisfacción del cliente durante el proceso de implementación en Restaurant.pe.

1. Normas Generales

- Usar un lenguaje cordial, **claro** y sin tecnicismos innecesarios.
- Responder con rapidez y asistir puntualmente a reuniones.
- Evitar discusiones; guiar al cliente en el proceso con **amabilidad**.
- No escribir en mayúsculas, ya que puede interpretarse como una expresión de enojo o imposición.
- Cerrar cada conversación confirmando los siguientes pasos y agradeciendo el tiempo del cliente.

2. Uso de Canales de Comunicación

- Si un cliente contacta directamente a un asesor fuera de una reunión programada, indicarle amablemente que debe escribir en el grupo de WhatsApp correspondiente para que la coordinadora pueda brindarle una solución.

3. Actitud y Trato con el Cliente

- Escuchar activamente y demostrar empatía.
- Ofrecer soluciones concretas en caso de inconvenientes.
- No personalizar reclamos; responder con calma y profesionalismo.

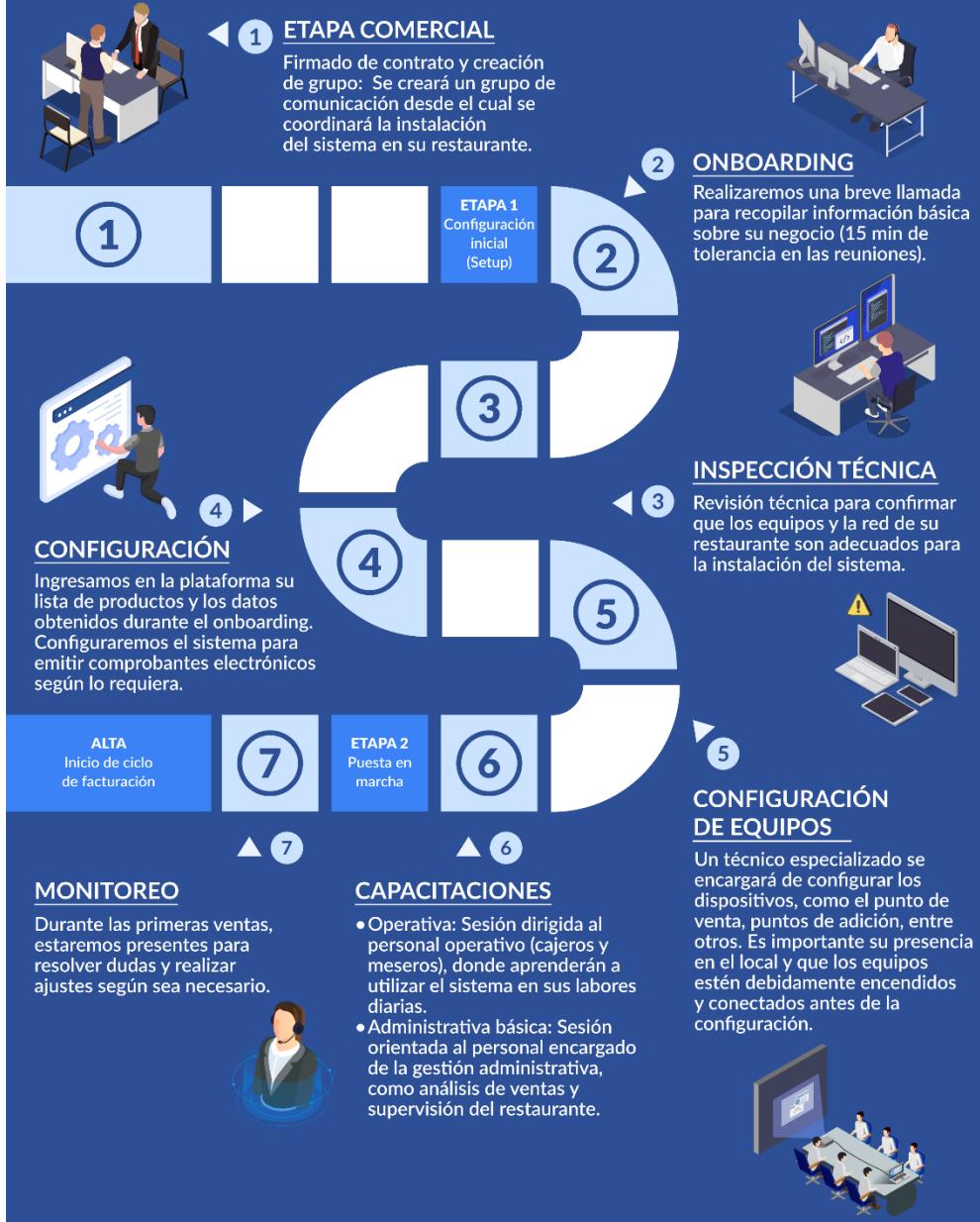
📌 **Cumplimiento:**

El equipo de implementaciones debe aplicar estas normas para asegurar una experiencia profesional y alineada con los estándares de Restaurant.pe.  

2.4.2. Protocolos de comunicación

- Primer Contacto:
 - Presentarse y explicar las etapas de implementación.
 - Detallar y comunicar cuál es la información que es necesaria para la configuración de la plataforma.
 - Envío de ruta de clientes nuevos
- [RUTA IMPLEMENTACIÓN 2025.png](#)

RUTA DE IMPLEMENTACIÓN



Coordinadoras:
Para cualquier consulta o necesidad durante el proceso de implementación, comuníquese con su coordinadora a través del grupo de WhatsApp creado para la instalación del sistema.

Coordinadoras:
Karina Salcedo y Mary Ann Mc Lauchlan

Horario de Atención:
Lunes a viernes:
8:00 a.m. a 1:00 p.m. y 3:00 p.m. a 6:00 p.m.
7:00 a.m. a 12:00 p.m. y 2:00 p.m. a 5:00 p.m.
9:00 a.m. a 2:00 p.m. y 4:00 p.m. a 7:00 p.m.

Sábados:
8:00 a.m. a 1:00 p.m.
7:00 a.m. a 12:00 p.m.
9:00 a.m. a 2:00 p.m.
Teléfono: +51 971 926 533

Confirmar la recepción de cualquier información del cliente.

- **Seguimiento:**
Mantener al cliente informado sobre el progreso de la implementación.
Responder rápidamente a las consultas del cliente.
- **Resolución de Problemas:**
Escuchar atentamente las preocupaciones del cliente.
Ofrecer soluciones claras.
Confirmar con el cliente que el problema ha sido resuelto satisfactoriamente.
- **Capacitación y Soporte:**
Proveer instrucciones claras y completas durante la capacitación.
Asegurar que el cliente se sienta cómodo y confiado en el uso del sistema.
Resolver cualquier duda o problema.

2.5. **Etapas y procesos**

2.5.1. **Registro de cliente y coordinación**

Realizado por el área Comercial.

Recopilación de toda la información relevante del cliente, incluyendo detalles del restaurante, ubicación, y requisitos específicos.

Este listado de clientes nuevos se encuentra en TRAZABILIDAD.

2.5.2. **Onboarding**

Realizado por las coordinadoras del área de implementación.

Presentación del equipo de implementación y explicación del proceso de implementación.

Recopilación de Información: Obtención de datos específicos del cliente, como usuarios, carta, turnos y preferencias operativas.

Link formulario que es llenado en el onboarding:

<https://forms.gle/5SZSHEmAcRZ5i36w8>

Las siguientes preguntas:

- Coordinadora
- Nombre de restaurante
- Nombre de encargado
- Número de whatsapp de encargado
- ¿Desde cuándo pueden empezar a operar con el sistema?
Idealmente, buscamos que sea lo más pronto posible.
- Tipo de restaurante/negocio

- ¿Su restaurante atiende todos los días? ¿qué días está cerrado?
- ¿Cuáles son los horarios / turnos de atención?
- ¿En su establecimiento trabajan con varias marcas o identidades bajo un solo espacio físico, como un servicio de café en la mañana y un restobar en la tarde?
- ¿Cuál es la cantidad de salones y mesas?
- **Sobre la conexión de internet en el local**
- ¿El Wifi de su local llega a todos los ambientes?
- ¿Tiene instalados dispositivos que emiten wifi ?
- ¿Trabajará offline? Se debe tener en cuenta para trabajar offline se debe tener un router adicional al del proveedor para generar una RED LOCAL, de esta manera cuando tenga problemas de internet, las impresoras y equipos seguirán funcionando.
- Equipos a instalar: Requerimientos mínimos: PC: debe tener Windows 10 o superior, 3.5 Ghz, Core i3, RAM 8 GB y disco sólido TABLET: Octa Core para caja, Android 8 o +, Quad Core 1.5 Ghz, RAM 3, 32 GB *Si solo usará tablets, en la instalación debe contar con una pc o laptop conectada con cable USB o por cable Ethernet para configurar las impresoras *Las tabletas Amazon NECESITAN APK, de preferencia trabajar con las Android
- ¿Qué dispositivos utilizará en caja? Recordar que si solo usarán tablets, el cliente debe tener en el momento una laptop para configurar la impresora
- ¿Cuántas cajas utilizará?
- ¿Qué dispositivos utilizarán los meseros?
- ¿Cuántos dispositivos de toma de pedidos utilizará?
- En el caso de usar estación de meseros, ¿desea que en una mesa abierta pueda ingresar **otro mesero** para agregar pedidos?
- ¿En cocina controla tiempos con pantallas o usa impresoras?
- En caso de usar pantallas de cocina, ¿cuántas tiene?
- ¿Qué tipo de conexión tienen? +
- ¿Tiene alguno de estos dispositivos?
- Recordar que la gaveta debe tener el equipo conectado con el cable RJ11
-

2.5.3. Inspección técnica

Nomenclatura INS TEC

Realizado por los asesores técnicos de implementación.

Se realiza cuando el cliente cumple con cualquiera de los siguientes requerimientos:

- Es una cadena
- Tiene modem, AP o repetidor en el local
- El local tiene más de un piso

Evaluación de Infraestructura: Inspección del sitio para evaluar la infraestructura existente, como conexiones de red, características del hardware, y compatibilidad de dispositivos.

Recomendaciones: Provisión de recomendaciones técnicas para asegurar una instalación óptima.

Los asesores técnicos que realizan esta inspección son los más experimentados y aquellos que tienen mayor experiencia y conocimiento en redes.

2.5.4. Configuración de plataforma

NOMENCLATURA: CONF PLAT

Realizado por los asesores técnicos de implementación.

Personalización: Configuración de la plataforma según los requerimientos específicos del cliente, incluyendo la carta, usuarios, turnos, y otros parámetros operativos.

Se configura la plataforma en base a la información obtenida en el checklist: [Formulario flujo del negocio Restaurant.pe \(respuestas\)](#)

- **Configuraciones por países** [RESTAURANT.PE - OPCIONES TODOS LOS PAISES](#)

2.5.5. Configuración de equipos

NOMENCLATURA: CONF EQ

Realizado por los asesores técnicos de implementación

Instalación de Hardware: Configuración de hardware necesario, como terminales de punto de venta, impresoras y dispositivos móviles.

Pruebas de Funcionamiento: Verificación del correcto funcionamiento de todos los dispositivos conectados.

2.5.6. Capacitación operativa

NOMENCLATURA: CAP OP

[TEMAS CAPACITACIONES.png](#)

Capacitación Operativa - Cajeros

- 1. INICIO DE SESIÓN
- 2. APERTURA DE CAJA
- 3. VENTA POR SALÓN
- 4. VENTA POR DELIVERY
- 5. VENTA RÁPIDA
- 6. REGISTRO DE CIERRE - ARQUEO DE CAJA
- 7. HISTORIAL DE VENTAS
- 8. ANULACIONES Y MODIFICACIONES
- 9. REIMPRESIÓN DE COMPROBANTES
- 10. REGISTRO DE CLIENTES
- 11. DESCUENTOS POR PRODUCTOS Y POR MESA
- 12. CORTESÍA POR PRODUCTOS Y POR MESA
- 13. PAGO AVANZADO (DIVIDIR, UNIR, MOVER MESAS)
- 14. VENTAS AL CRÉDITO

Capacitación Operativa - Meseros

- 1. INICIO DE SESIÓN
- 2. VENTA POR SALÓN
- 3. DIVIDIR CUENTAS
- 4. UNIR, MOVER MESAS (SI APLICA)

Capacitación general

- 1. REGISTRO DE INCIDENCIAS
- 2. ACCESO A ACADEMIA
- 3. MANUAL PARA AGENDARSE EN CAPACITACIONES GRUPALES

Capacitación Administrativa básica*

- 1. CREACIÓN DE CATEGORÍAS Y PRODUCTOS
- 2. CAMBIO DE PRECIOS
- 3. CREACIÓN DE COMBOS
- 4. CREACIÓN DE MODIFICADORES
- 5. INFORMES DE VENTAS

*La capacitación administrativa es opcional.
Es posible iniciar el uso del sistema con
solo la capacitación operativa y general.



www.restaurant.pe

Realizado por los asesores técnicos de implementación.

Entrenamiento del personal: Capacitación práctica para el personal del restaurante en el uso diario del sistema.

Simulaciones: Realización de simulaciones de operaciones para asegurar que el personal esté cómodo y familiarizado con el sistema.
Esta capacitación incluye entrenamiento para que el cliente conozca cómo debe generar incidencia [.Como generar incidencia? .jpeg](#)



¿Cómo generar una incidencia?

Las incidencias son problemas urgentes que no te permiten continuar con tu flujo de trabajo.

Canal 1: Desde Plataforma Web

1. Ingresa a tu dominio y da click en:

Soporte en linea

2. Escribe tu problema.

Crea una solicitud

Completa los siguientes datos para poder ayudarte.

Describe lo que ocurrió

3. Selecciona el personal con la cual contactaremos e ingresa los datos.

CONMIGO

Ingresa tu nombre

A MI COLABORADOR

Número de teléfono para devolver la llamada

4. Registra la incidencia dando click en:

Abrir incidencia

Canal 2: Desde QuipuPOS Windows

1. Ingresa a QuipuPos y en menú lateral da click en "Pedir ayuda":

PEDIR AYUDA

CERRAR SESION

2. Escoge tu categoría para derivarte a la respectiva área.

Solicita ayuda

Rellena los siguientes datos para que el equipo de soporte de Restaurant.pe pueda ayudarte.

Tipo de problema

HARDWARE

3. Describe tu problema y selecciona el personal con la cual contactaremos e ingresa los datos.

Describe el problema

Nombre

Teléfono

Ingresa ID de la aplicación de acceso remoto

4. Registra la incidencia dando click en:

Abrir incidencia

e ingresar al módulo de ACADEMIA [Ingreso a academia y capas grupales.mp4](#)[MANUAL DE INGRESO A ACADEMIA 2024.pdf](#)

**2.5.7. Capacitación Administrativa básica
NOMENCLATURA: CONF ADM
[TEMAS CAPACITACIONES.png](#)**

Realizado por los asesores técnicos de implementación.
Entrenamiento en la interfaz de administración.
Reportes: Capacitación en reportes operativos y financieros.

2.5.8. Monitoreo y puesta en marcha

NOMENCLATURA: MO

Realizado por los asesores técnicos de implementación.
Prueba Final: Realización de pruebas finales para asegurar que todo esté configurado y funcionando correctamente.
Inicio de operaciones: Monitoreo cercano durante las primeras horas de operación para resolver cualquier problema que pueda surgir.

2.5.9. Siguientes pasos - postventa

Realizado por el área de soporte en línea para la provisión de soporte técnico continuo para resolver problemas y responder preguntas.
Área de clientes: seguimiento y reporte de errores o solicitudes de mejoras.

2.6. Agendas

2.6.1. Cómo se realizan las agendas

1. Determinar los requerimientos del cliente y el alcance de la implementación.
 2. Evaluar la disponibilidad de recursos humanos para la implementación.
 3. Asignar fechas específicas para cada actividad, desde la inspección técnica hasta la capacitación y puesta en marcha.
 4. Confirmación del cliente
 5. Colocar en la agenda toda la información del cliente: dominio, versión a instalar, temas a tratar en la agenda.
- Todas las etapas y procesos se llevan a cabo de manera virtual, así es el normal flujo de trabajo de la empresa.

Salvo que la jefatura determine que el tipo de cliente amerita visitas presenciales, estas no serán ofrecidas sin costo

- Una implementación podría ser **presencial** por dos motivos; por que el cliente ha pagado por el servicio según nuestras tarifas vigentes, o porque la jefatura lo determina de esa manera.
- Mapa de ubicación de asesores en Lima [MAPA ASESORES LIMA.png](#)



2.6.2. ¿Cómo contactar al cliente agendado?

1. Presencial

- Llegar puntualmente al lugar acordado.
- Presentarse y explicar nuevamente el propósito de la visita.
- Realizar las tareas planificadas asegurando la satisfacción del cliente en cada etapa.

2. Remoto

INFORMATIVO, SPEECH Y LINKS

Bienvenido al área de implementaciones

DOCUMENTACIÓN INFORMATIVA SPEECH Y LINKS - ASESORES



Nomenclatura de Agendas

- **CONF EQ:** Configuración de equipos
- **CAP OP:** Capacitación operativa (cajeros, meseros)
- **CAP AD:** Capacitación administrativa básica (dueños, gerentes)
- **MO:** Monitoreo (acompañamiento en primeras ventas)

Las agendas se visualizan a través de **Google Calendar** y son gestionadas por las **coordinadoras**, quienes programan las sesiones y definen las tareas a realizar en el título del evento.

Agenda a realizar



En esta agenda se debe realizar capacitación operativa y administrativa , el cliente se llama El novillo y es de Costa Rica



Nomenclatura de Países

- **PE:** Perú

- GT: Guatemala
- CR: Costa Rica
- EC: Ecuador
- CO: Colombia
- CL: Chile
- RD: República Dominicana

Instrucciones al Ingresar a una Agenda (importante)

1. Únete al Google Meet en el horario indicado.
2. Contacta al cliente por WhatsApp, utilizando el número proporcionado en la agenda por la coordinadora.

Speech para Enviar a Clientes por WhatsApp

Configuración de Equipos y Capacitación (general)

Buen día,

Me presento, mi nombre es **[tu nombre]**, asesor(a) de implementaciones en **Restaurant.pe**.

Hoy estaré a cargo de la configuración del sistema y la capacitación correspondiente.

Por favor, envíeme su código de **Anydesk** para acceder de forma remota.

Adjunto el manual de descarga por si aún no cuenta con el programa:

(adjuntar el pdf del manual, descargarlo en el link :

<https://drive.google.com/file/d/1EL1hIRfUv9sX94XPBVPFQy8n0v1beJv0/view?usp=sharing>)

Capacitación Operativa

Buen día,

Me presento, mi nombre es **[tu nombre]**, asesor(a) de implementaciones en **Restaurant.pe**.

Hoy estaré a cargo de la capacitación operativa.

Por favor, envíeme el ID de Anydesk para conectarnos.

(adjuntar el pdf del manual, descargarlo en el link : Buen día;

Capacitación Administrativa

Buen día,

Mi nombre es **[tu nombre]**, asesor(a) de implementaciones en **Restaurant.pe**.

Hoy estaré a cargo de la **capacitación administrativa**.

Por favor, envíeme el ID de **Anydesk** para poder iniciar la sesión remota.

<https://drive.google.com/file/d/1EL1hIRfUv9sX94XPBVPFQy8n0v1beJv0/view?usp=sharing>)

Temario de Capacitaciones

Durante la capacitación se debe presentar la pantalla:

“Presentación Capacitaciones – Implementaciones” [PRESENTACION CAPACITACIONES - IMPLEMENTACIONES](#)

- Se explican los temas a revisar (ver temario adjunto).
- Al finalizar, se muestra el **QR** para que el cliente pueda calificar la sesión.

Monitoreo



Restaurant.Pe

Capacitación Operativa - Cajeros

- 1. INICIO DE SESIÓN
- 2. APERTURA DE CAJA
- 3. VENTA POR SALÓN
- 4. VENTA POR DELIVERY
- 5. VENTA RÁPIDA
- 6. REGISTRO DE CIERRE - ARQUEO DE CAJA
- 7. HISTORIAL DE VENTAS
- 8. ANULACIONES Y MODIFICACIONES
- 9. REIMPRESIÓN DE COMPROBANTES
- 10. REGISTRO DE CLIENTES
- 11. DESCUENTOS POR PRODUCTOS Y POR MESA
- 12. CORTESÍA POR PRODUCTOS Y POR MESA
- 13. PAGO AVANZADO (DIVIDIR, UNIR, MOVER MESAS)
- 14. VENTAS AL CRÉDITO
- 15. REGISTRO DE INCIDENCIAS

Capacitación Operativa - Meseros

- 1. INICIO DE SESIÓN
- 2. VENTA POR SALÓN
- 3. DIVIDIR CUENTAS
- 4. UNIR, MOVER MESAS (SI APLICA)
- 5. REGISTRO DE INCIDENCIAS

Capacitación Administrativa básica*

- 1. CREACIÓN DE CATEGORÍAS Y PRODUCTOS
- 2. CAMBIO DE PRECIOS
- 3. CREACIÓN DE COMBOS
- 4. CREACIÓN DE MODIFICADORES
- 5. INFORMES DE VENTAS
- 6. ACCESO A ACADEMIA
- 7. MANUAL PARA AGENDARSE EN CAPACITACIONES GRUPALES
- 8. REGISTRO DE INCIDENCIAS
- 9. REGISTRO Y USO APP MANAGER

**Es posible iniciar el uso del sistema con la capacitación operativa.


www.restaurant.pe

El monitoreo tiene como **finalidad** validar que el cliente esté listo para operar **de forma autónoma y eficiente**, minimizando incidencias o tickets posteriores.

Puntos clave a validar:

- Uso correcto del sistema
- Funcionamiento de impresiones

- Aplicación de lo aprendido en capacitaciones

Importante:

Al finalizar el monitoreo, confirma en el grupo que el cliente está vendiendo de forma real y etiqueta a la coordinadora para que solicite el alta.

Puntos que deben revisarse en los monitoreos:

+ Puesta en marcha

- El cliente tiene el listado de usuarios para inicio de sesión
- Se verifica que cliente conoce cómo realizar el inicio sesión (si no se conoce, enseñar)
- El cliente realiza sus primeras ventas
- Se verifica que los documentos emitidos tienen la información correcta (conceptos, montos)
- Se confirma que las comandas se imprimen en el área de producción correcta
- ¿El personal sabe anular, cobrar y cerrar caja?

Cuando el monitoreo acabe, es obligatorio indicar en el grupo que las ventas son reales, se etiqueta a la coordinadora para que solicite el alta

✓ Registro de Estatus

Accede al documento: [Estadística Diaria v1.xlsx](#)

En la pestaña **Bitácora**, registra tus agendas del día anterior completando las columnas azules:

- **HORAS:** Tiempo real dedicado.
Ejemplo: Si una agenda fue CAP OP - MO, se registran **dos líneas separadas**.
- **INSTALADO:** Marca si se instaló la versión **verde (antigua)** o **lite (azul)**.
- **ESTADO:** Indica el estado general de la agenda:
 - **COMPLETADO:** Realizada correctamente
 - **NO INICIADO:** El cliente no asistió
 - **INCOMPLETO:** Faltan temas por cubrir
 - **NO CONTESTÓ:** El cliente no respondió en ningún canal

MOTIVO SI NO SE COMPLETÓ EL TRABAJO:

⚠ Si la agenda fue **incompleta**, se coloca la categoría del motivo por el que la agenda no se culminó

Problemas de conectividad de red

Infraestructura insuficiente (equipos obsoletos o faltantes)

Falta de disponibilidad del cliente

Problemas con impresoras o periféricos

Problemas con el software o configuración

Reprogramaciones por parte del cliente

Fallas eléctricas o falta de energía

Falta de preparación del cliente (desconocimiento, requisitos no cumplidos)

DESCRIPCIÓN: Es crucial que aquí expliques brevemente el cierre o el estado de la agenda.

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L
1	Fecha	ME	IMPLEMENTAD	Acción			PAÍS	TIORA	INSTALADO	ESTADO	EL PROBLEMA SINO SE COMPLETÓ E	Descripción / MOTIVO INSTALACIÓN
9248	9264 10/5/2025	5	Bryam Fr...	Capacitación Operativa - A...	La isabella		Ecuador...					
9249	9265 12/5/2025	5	Andrea	Conf Plataforma	Canku		Perú +51					
9250	9266 12/5/2025	5	Andrea	Configuración Equipos	Clementine		Perú +51					
9351	9267 12/5/2025	5	Andrea	Capacitación Administrativa	Clementine		Perú +51					
9352	9268 12/5/2025	5	Carlos	Conf Plataforma	Masa sobre mesa		Perú +51					
9353	9269 12/5/2025	5	Carlos	Capacitación Operativa - A...	Baco y Vaca		Perú +51					
9354	9270 12/5/2025	5	Miguel	Configuración Equipos	Don Clarito Picantería Plurana		Perú +51					
9355	9271 12/5/2025	5	Miguel	Capacitación Operativa - A...	Don Clarito Picantería Plurana		Perú +51					
9356	9272 12/5/2025	5	Victor C	Auditoría interna de onbo...	–varios clientes–		Perú +51					
9357	9273 12/5/2025	5	Boris R	Conf Plataforma	Don Clarito Picantería Plurana		Perú +51					
9358	9274 12/5/2025	5	Boris R	Monitoreo	Chactao		Perú +51					
9359	9275 12/5/2025	5	Bryam Fr...	Conf Plataforma	Kantu		Perú +51					
9360	9276 12/5/2025	5	Bryam Fr...	Conf Plataforma	Royaume Cafe		Perú +51					
9361	9277 12/5/2025	5	Daniel	Configuración Equipos	Vegetariano Primavera - zona 10		Guate...					
9362	9278 12/5/2025	5	Daniel	Capacitación Operativa - A...	Vegetariano Primavera - zona 10		Guate...					
9363	9279 12/5/2025	5	Daniel	Capacitación Operativa - A...	Ruru Coffee Bites		Perú +51					
9364	9280 12/5/2025	5	Daniel	Capacitación Administrativa	Ruru Coffee Bites		Perú +51					
9365												01 Laptop cumple requerimientos vi...
9366	9281 12/5/2025	5	David	Inspección técnica remota	Cafetería Posada	Perú +51	LITE2024	COMPLETADO				a comprar una nueva para cocina
	9282 12/5/2025	5	David	Inspección técnica remota	Royaume Cafe	Perú +51						

- Iniciar la sesión puntual vía meet
- Contactar al cliente por whatsapp.
- Si hay demora de más de 10 minutos por cualquier parte, comunicar a la coordinadora
- Guiar al cliente a través del proceso de implementación.
- Asegurarse de que el cliente entienda cada paso y esté cómodo con el uso de la plataforma.

2.6.3. Cancelaciones o aplazamiento de fecha

- Aceptar solicitudes de cancelación o aplazamiento con al menos 24 horas de antelación.
- Ofrecer nuevas fechas y horarios disponibles para reprogramar la implementación.

- Actualizar el calendario interno y asegurar que todo el equipo esté al tanto de las nuevas fechas.

2.7. Conocimientos previos

2.7.1. Estructura de redes

Conceptos Básicos de redes:

Entender los fundamentos de las redes de computadoras, incluyendo topologías de red (como estrella, bus, anillo), tipos de redes (LAN, WAN), y componentes de red (routers, switches, puntos de acceso).

Configuración de redes:

Saber cómo configurar y administrar redes locales, incluyendo la asignación de direcciones IP, configuración de subredes, y manejo de DHCP.

Conocer la configuración de redes inalámbricas, incluyendo SSID, seguridad inalámbrica (WPA2, WPA3), y canales de frecuencia.

Resolución de Problemas de Red:

Ser capaz de identificar y solucionar problemas comunes de red, como conflictos de IP, problemas de conectividad, y fallas en el hardware de red.

Redes cableadas:

Redes inalámbricas:

Redes mixtas:

2.7.2. Hardware

Conocimiento de Dispositivos:

Familiaridad con el hardware comúnmente utilizado en restaurantes, como terminales de punto de venta (POS), impresoras de recibos, tablets, y dispositivos móviles.

Conocer las especificaciones y características de estos dispositivos para asegurar compatibilidad y rendimiento óptimo.

2.8. Equipos que recomendamos

RECOMENDACIÓN DE EQUIPOS CONEXIONES Y HARDWARE.pptx.pdf

- 2.8.1. Punto de venta
- 2.8.2. Local con pc o impresora
- 2.8.3. Local pequeño (Salón)
- 2.8.4. Local mediano / grande (1 piso)
- 2.8.5. Local mediano / grande de espacio abierto
- 2.8.6. Local de 2 pisos
- 2.8.7. Local de flujo complejo (3 pisos)
- 2.8.8. Recomendación para local con flujo de operación complejo
- 2.8.9. Recomendación para local flujo complejo multicajas
- 2.8.10. Recomendación para local sin Internet cableado

2.9. Temas a revisar por etapas

2.9.1. Onboarding

- 2.9.1.1. Equipos a usar en caja
- 2.9.1.2. Equipos a usar por meseros
- 2.9.1.3. Usuarios
- 2.9.1.4. Salones y mesas
- 2.9.1.5. Turnos
- 2.9.1.6. Correos
- 2.9.1.7. Opciones del sistema a habilitar

2.9.2. Inspección Técnica

- 2.9.2.1. Verificación de red cableada realizada
- 2.9.2.2. Equipos conectados a la red cableados
- 2.9.2.3. Equipos conectados a la red wifi
- 2.9.2.4. Revisión de Puertos libres
- 2.9.2.5. Verificación de pc conectada por usb o red para configurar impresoras
- 2.9.2.6. Revisión de características de pc o laptops
- 2.9.2.7. Revisión de características de tablets
- 2.9.2.8. Revisión de impresoras
 - Red
 - USB
 - Bluetooth

2.9.3. Configuración de Plataforma

2.9.3.1. Datos del local

- Configurar y verificar que la carta esté completa y correcta
- Creación de usuarios administradores
- Creación de usuarios cajeros
- Creación de usuarios meseros
- Creación de salones y mesas
- Creación de áreas de Producción.
- Creación de estación de precuentas
- Configuración de estación de meseros
- Verificar si las impresiones tienen datos de facturación correctos
 - Facturación
 - Quién configura
 - Qué revisar en impresiones

2.9.3.2. Opciones de sistema

- Configuración de pin de seguridad en operaciones críticas
- Cierre de caja ciego
- Impuestos por modalidad
- Precios por modalidad
- Impuestos dinámicos

- Impresión por salones
- Multimeseros
- Multicaja
- Si carta tiene modificadores activar "Mostrar detalles del combo"
- Posiciones por mesa
- 2.9.3.3. Configuraciones más usadas por país [RESTAURANT.PE - OPCIONES TODOS LOS PAISES](#)
 - Colombia
 - Guatemala
 - Costa Rica
 - Ecuador
 - República dominicana
- 2.9.4. Configuración de Equipos
 - 2.9.4.1. PC o laptops
 - Servicio 13 Instalado (Solo si usará la Pc)
 - Firewall desactivado.
 - IP fija por cada PC donde esté instalada las impresoras.
 - Exclusiones habilitadas
 - Deshabilitar actualizaciones automáticas.
 - Net framework instalado.
 - 2.9.4.2. Tablet
 - Descargar APP de Quipupos
 - Descargar APP de Mozos
 - Cambiar Tablet a IP fija
 - Las Tablets tienen sistema operativo Android
 - Cantidad de tablets a instaladas
 - 2.9.4.3. Impresoras
 - Verificar puertos de red.
 - Verificar puertos USB
 - Cambiar la IP de las impresoras.
 - Instalar Drivers de las impresoras.
 - Hacer prueba de comandas y documentos.
 - Configurar gaveta
 - Caracteres de impresión configurados
 - Cantidad de Impresoras
 - 2.9.4.4. Equipos de red
 - Documentar claves de redes inalámbricas
 - Segmentos de redes (colocar clave de red y de equipo)
 - Fijar ip de equipo de red
 - Modo de trabajo Access Point

2.9.5. Capacitación Operativa

2.9.5.1. Capacitación operativa

TEMAS CAPACITACIONES.png

Conocimiento del flujo de trabajo del cliente
Capacitación en venta por salón
Capacitación en venta delivery
Capacitación en venta rápida
Uso y registro de cierre/arqueo de caja
Historial de ventas
Anulaciones y modificaciones de documentos
Reimpresión de comprobantes
Registro de clientes
Descuentos/cortesías
Pago avanzado (dividir, unir y mover mesas)
Ventas al crédito

2.9.5.2. Indicaciones generales del sistema

TEMAS CAPACITACIONES.png

Registro de incidencias
Accesos a academia
Accesos y cómo agendarse en capacitaciones grupales
Manual de inicio de sesión
Atención de consultas y acompañamiento

2.9.6. Capacitación Administrativa

TEMAS CAPACITACIONES.png

- 2.9.6.1. Creación de categorías y productos
- 2.9.6.2. Creación de combos
- 2.9.6.3. Creación de modificadores
- 2.9.6.4. Informes de ventas
- 2.9.6.5. Informes de facturación
- 2.9.6.6. Informes consolidados

2.10. Puesta en marcha

2.10.1. Resolución de consultas operativas

2.10.1.1. Consultas operativas más frecuentes

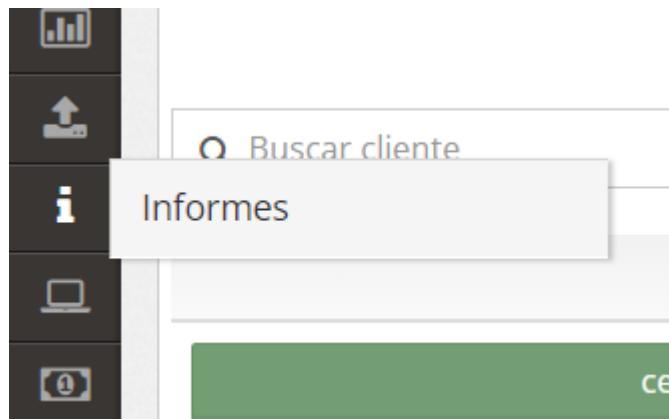
2.11. Checklist

2.11.1. Llenado de checklist

Manual actas asesores

Registro de actas en trazabilidad - asesores

1. inicio de sesión, link : <https://web.restaurant.pe/trazabilidad/#/>
2. colocar usuario y contraseña
3. dirigirse a menú - informes



4. Seleccionar Informes - listado de licencias soporte

Alta	Pendiente	Programada	Pausada
0 - S/ 0	0 - S/ 0	17 - S/ 18519.33	0 - S/ 0
Mensuales: 0 - S/ 0	Mensuales: 0 - S/ 0	Mensuales: 11 - S/ 3649.33	Mensuales: 0 - S/ 0
Otras: 0 - S/ 0	Otras: 0 - S/ 0	Otras: 6 - S/ 14870	Otras: 0 - S/ 0
AVG Altas Día: 0			
T.AVG Alta: 0 días			

5. Seleccionar el botón de “programados”

Todos los usuarios asignados	Todos	Todos los países	Todos los Vendedores	Todos los usuarios	2024
Todos (356)	Nuevos Clientes (55)	Pendientes (138)	Programados (17)	Altas (0)	

6. Filtrar el nombre del asesor encargado de implementación.

7. Click en generar informe

8. Click en botón “Registrar informe”

Plan	Porcentaje de Alta	Capacitación almacenes / insumos	Estado para alta	Observación	Opciones
pe Regular 2024 S/. 340.40	SIN ESTADO REGISTRADO	NO	Programado 17/05/2024 NORA SEBASTIANI <input checked="" type="button"/>		<input type="button" value="Registrar informe"/> <input type="button" value="Ver informe"/> <input type="button" value="Actualizar"/> <input type="button" value="Imprimir"/> <input type="button" value="Borrar"/>

9. Seleccionar nuevo informe

[Atras](#)

[Nuevo Informe](#)

10. Colocar el tipo de acta o checklist

Tipo formato

ACTA DE INSPECCION FISICA O VIRTUAL

ACTA DE INSPECCION FISICA O VIRTUAL

ACTA DE CONFIGURACION DE EQUIPOS

ACTA DE PUESTA EN MARCHA Y MONITOREO

ACTA DE SOPORTE FISICO POSVENTA

11. Llenar la información necesaria para el envío

- En la **observación** siempre debe ir el resumen de lo realizado, si la visita se reprograma o re agenda debe colocarse para cuándo. Si ocurre algún inconveniente en la inspección siempre debe colocarse en esta casilla
- **URL evidencia:** es el drive con las fotos que adjunten
- **Persona a cargo:** integrante del equipo del cliente que dará el visto bueno al acta
- **Whatsapp:** número de teléfono de la persona que está a cargo.

**Se debe colocar código de país + número (sin + , sin espacios)
ejemplo 51972753100 o 18098707788 si es cliente de Rep
dominicana**

CODIGOS DE PAISES

ECUADOR 593

PERU 51

MEXICO 52

CHILE 56

COLOMBIA 57

GUATEMALA 502

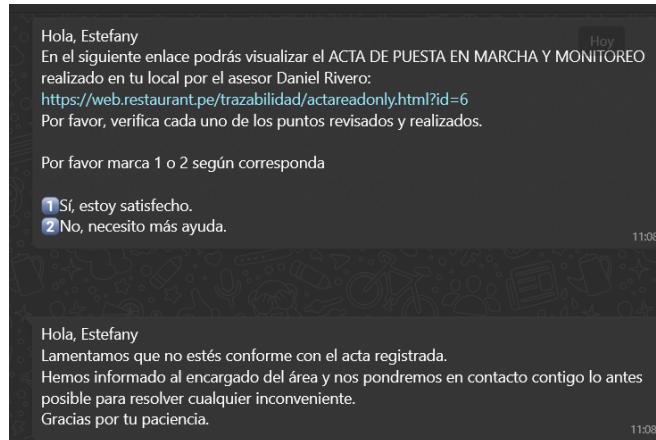
EL SALVADOR 503

COSTA RICA 506

HONDURAS 508

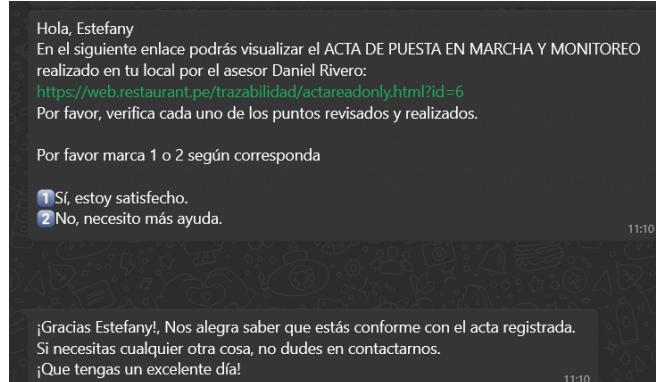
REPÚBLICA DOMINICANA 1

¿Qué recibe el cliente?



El aviso llegará a los jefes de área de implementaciones y al asesor, para que se comunique con el cliente y solucione el motivo por el que el cliente no está satisfecho.

El asesor informa a la coordinadora que el problema ha sido solucionado y ella reenvía el mensaje



Así se repite el ciclo hasta que el cliente envía la respuesta :

2.11.2. Respuesta de clientes

[Formulario flujo del negocio Restaurant.pe \(respuestas\)](#)

2.12. Recomendaciones adicionales

Link documentación opciones del sistema	https://docs.google.com/document/d/1SP42IHVchvc4fxz7ZowX79Jy75f4cKVu6DyZuOCx9o/edit
Links imagen registro de incidencias:	https://drive.google.com/file/d/1TheoVqxJ3TBrczMwhHiFOPalKq8al9UA/view?usp=sharing
Link video de acceso a capas grupales	https://drive.google.com/file/d/1jXpqbkNjyXQWU_DYrHjEhzy-EGRF0frm/view?usp=drive_link
Link acceso a academia	https://drive.google.com/file/d/1jlhnQTJWHlvtasmCW2RSflfjplgclmOk/view?usp=drive_link
Link manual inicio de sesión	https://drive.google.com/file/d/1DnEzj2wfqMTaDXCcYdVFQ5AGbXDVBqIG/view?usp=drive_link

Manuales y accesos importantes del área	https://docs.google.com/spreadsheets/d/1uxF_YjpWerV6R5nUoRvSeskwySwXpoMuqZO08VBhYJo/edit?gid=0#gid=0
---	---