



**Lanzamiento de prueba con tabletas:
Resultados de encuestas y siguientes
pasos**

Resumen

Nuestro equipo completó con éxito el lanzamiento de prueba para el lanzamiento de la tableta en 2 de las ubicaciones de Sauce & Spoon. Logramos este lanzamiento después de trabajar con nuestro consultor, Seydou para investigar y seleccionar un sistema de tableta adecuado. Seydou trabajó, tanto con nuestro equipo interno como con el proveedor externo, Terrific Tablets, para diseñar el contenido de las tabletas e integrarlas al software de punto de venta actual.

Después de completar dos rondas de capacitación, se realizó un lanzamiento prueba en el cual 50 de nuestros clientes utilizaron las tabletas. Al final de su experiencia, completaron una encuesta digital.

Descripción general

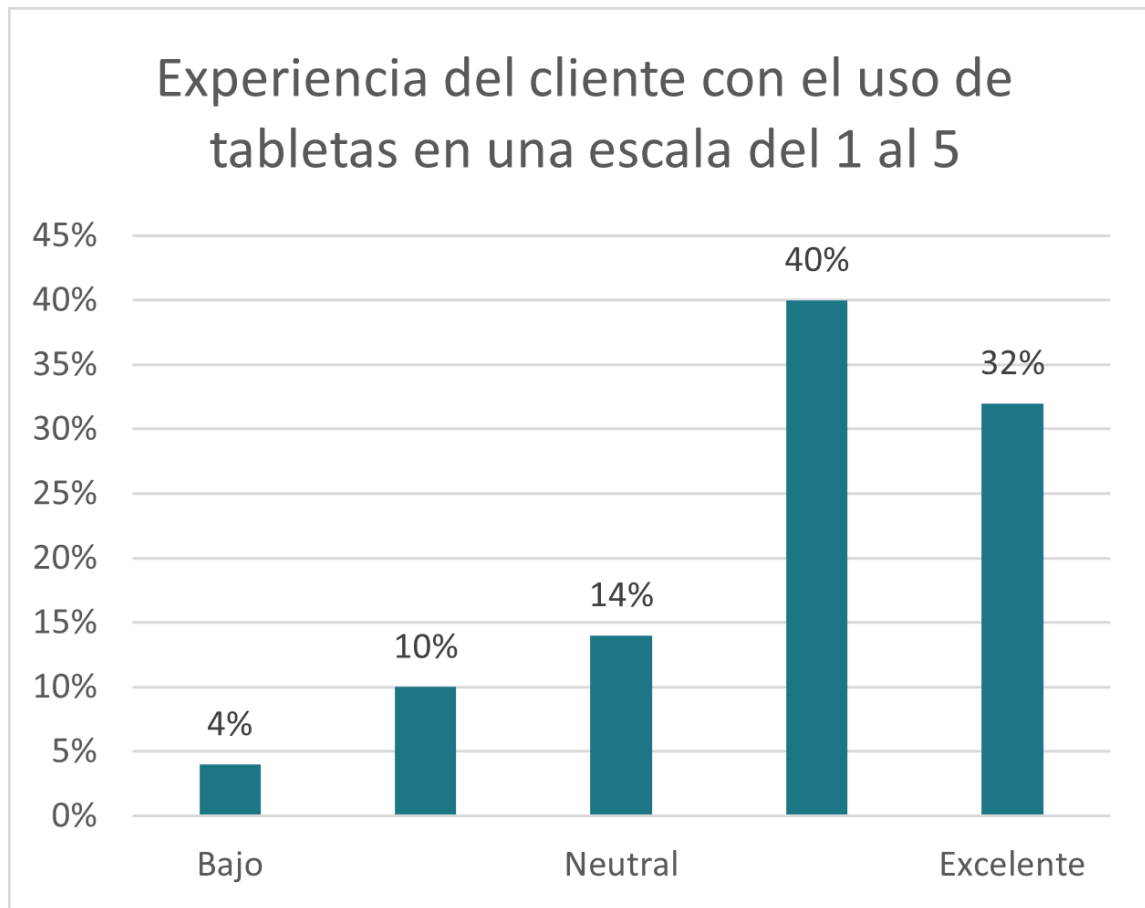
La encuesta fue diseñada para recopilar datos sobre la satisfacción del cliente, donde esperábamos responder preguntas como:

- *¿Los clientes tienen una mejor experiencia gastronómica con las tabletas?*
- *¿Las tabletas ahorran tiempo?*
- *¿Funcionan las tabletas como se espera?*
- *¿Los clientes reciben los pedidos correctos?*

Mediante la consulta de expertos, la revisión de proyectos anteriores y la realización de investigaciones, los indicadores determinados incluyen resultados tales como:

- *El tiempo promedio de pedidos es de 8 minutos o menos para los aperitivos y de 12 a 15 minutos para los platillos principales*
- *El tiempo promedio de pago para el cliente es de un minuto o menos.*
- *Menos del 5% de los clientes que usan tabletas reportan problemas técnicos cada semana.*
- *98% de los clientes reciben el pedido correcto.*

Datos



Siguientes Pasos

El 14% de los clientes informaron haber tenido una experiencia negativa con las tabletas. Esto podría deberse a una combinación de factores, que deben analizarse y dirigidas a mejorar la satisfacción general.

Primer punto a considerar:

La capacitación sobre cómo acostumbrar a los servidores a utilizar el software: el 10% de los clientes informaron que sus meseros les presentaron mal la tableta. Al exponer a alguien por primera vez a una nueva tecnología y una nueva experiencia gastronómica, es clave para la impresión que se lleva el cliente al utilizar la tableta.

Quisiera realizar una nueva capacitación, enfocándose en cómo presentar la tableta, al igual que enviar un correo electrónico a todo el personal de servicio, abriendo el piso para hacer preguntas de forma anónima, las cuales serán respondidas por Deanna, Seydou y yo.

Siguientes Pasos

Segundo punto a considerar:

Ajustar los diseños de la tableta:

El 22% de los encuestados reportaron una experiencia algo difícil o difícil al navegar por el sistema de la tableta.

Deanna y yo necesitamos reevaluar el diseño de las páginas de la tableta, reorganizar y ajustar donde sea necesario.

Por ejemplo, la página del menú debe aparecer primero, en lugar de un mensaje de introducción para ver las selecciones. Una vez que el plan esté listo, programaremos una cita con Terrific Tablets para actualizar los diseños de las tabletas.