



Informe de Cierre: Lanzamiento de tabletas

Resumen del Proyecto

- Sauce & Spoon quiere hacer un lanzamiento piloto de tabletas de menú de mesa en dos de nuestros restaurantes, Sauce & Spoon North y Sauce & Spoon Downtown. El proyecto incluyó investigar y seleccionar proveedores de tabletas, al igual que adquirir las mismas, agregar un menú renovado y características especiales a las tabletas, e instalarlas en las barras de 2 ubicaciones, al igual que capacitar al personal. El sistema se implementará a principios del segundo trimestre de abril y se monitoreará hasta fines de junio para medir el éxito del proyecto.
- Alcance del proyecto:
 - Reducir el desperdicio de alimentos en un 25 % para fines de junio.
 - Reducir el tiempo de estancia en la mesa por 30 minutos para fines de junio, lo cual resultará en disminución de los tiempos de espera.
 - Aumentar el número de clientes diarios en un 10 % para finales de junio.
 - Aumentar las ventas de aperitivos en un 15 % a finales de junio, por medio de productos sugeridos.
 - Aumentar el valor promedio del cheque de \$65 a \$75 para fines de junio vendiendo más aperitivos y bebidas.
 - El tiempo promedio de pedido es de 8 minutos para los aperitivos y de 12 a 15 minutos para los platillos principales.
 - El tiempo promedio para pagar es de un minuto o menos.
 - los clientes que usan las tabletas reportan problemas técnicos menos del 5% de ocasiones por semana.
 - 98 % de precisión en el pedido de comida.
 - 10 minutos de tiempo promedio de espera en el vestíbulo para sentarse.

Metodología

- Utilizamos la metodología Waterfall con algunos aspectos de Agile, como estar preparados para los cambios y ser flexibles con nuestro cronograma y presupuesto.

Resultados

Línea base de rendimiento:

| | Planned | Actual | Notes |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Cronograma real del proyecto vs planificado | Lanzamiento el 23 de abril | Lanzamiento el 23 de abril | Pudimos hacer el lanzamiento el día deseado, sin embargo, tuvimos que acelerar nuestras tareas por retrasos. |
| Costo real del proyecto frente a planificado | <p>Materiales de capacitación y otros costos: \$ 10,000</p> <p>Implementación de hardware y software en todas las ubicaciones: \$30,000</p> <p>Mantenimiento (tarifas de TI): \$ 5,000</p> <p>Tarifa de diseño de menú y sitio web actualizado: \$ 5,000</p> <p>Otras tarifas de personalización: \$ 550</p> | <p>Materiales de capacitación y otros costos: \$7,486</p> <p>Implementación de hardware y software en todas las ubicaciones: \$3600 al año</p> <p>Mantenimiento (tarifas de TI): \$0 (incluido con la suscripción de pedido de hardware)</p> <p>Tarifa de diseño de menú y sitio web actualizado: \$4,250</p> <p>Otras tarifas de personalización: \$ 578</p> | En general, casi igualamos nuestro presupuesto |
| Alcance planificado frente a alcance entregado | <p>Instalar tabletas en dos restaurantes</p> <p>Lanzamiento a principios del segundo trimestre (1 de abril)</p> <p>Crear un plan sobre cómo capacitar al personal en el nuevo sistema</p> | <p>Tabletas instaladas en dos restaurantes por un electricista</p> <p>Se agregaron menús, cupones y contenido adicional a las tabletas.</p> <p>Tabletas integradas con el sistema de punto de venta</p> <p>Negociación con el proveedor de tabletas sobre el tiempo</p> <p>Se creó un plan de entrenamiento</p> <p>Las expectativas e inquietudes de los camareros fueron atendidas</p> <p>Tanto el personal de servicio como el personal</p> | No tomamos en cuenta la cantidad de imprevistos que podríamos encontrar. |

| | | | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| | | <p>de cocina capacitados</p> <p>Sistema creado para mantenimiento/bloqueo</p> <p>Sistema implementado de encuestas y medición de la satisfacción del cliente.</p> | |
|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

Logros Principales:

- Se redujo el tiempo promedio de espera en el vestíbulo a menos de 10 minutos.
- Eventualmente fue posible reducir el tiempo de estancia en mesa por 30 minutos.
- El tiempo promedio de pago por medio de la tableta se ha mantenido en un minuto o menos.
- Se logró que menos del 5% de los clientes reportaran problemas técnicos cada semana.
- Aumentó el número de clientes diarios en más del 20% en la ubicación del centro.
- Fué posible reducir el desperdicio de alimentos en un 25%.

Lecciones Aprendidas

- Algunos clientes parecían tener problemas con la navegación en la tableta, por lo que cambiamos a un diseño mucho más simple.
- Después de esforzarnos por reducir el tiempo de estancia en la mesa, trabajamos con los gerentes generales en la capacitación y en concientizar al personal de servicio del ritmo de los huéspedes. Esto nos permitió eventualmente reducir el tiempo de estancia en mesa por 30 minutos, como esperábamos.
- Nuestro sistema de pago en efectivo sigue frustrando a los clientes, por lo que implementamos más cajas registradoras y capacitamos al personal para abordar el problema.

Siguientes Pasos

- Planificar la implementación de las tabletas en el resto de las ubicaciones de Sauce & Spoon.
- Continuar monitoreando y actualizando las tabletas instaladas.
- Trabajar para que Sauce & Spoon Riverfront aumente el número de invitados en más del 20%.
- Seguir buscando la mejora de la precisión de los pedidos
- Continuar generando encuestas y solicitando comentarios de los huéspedes.

Archivo de Documentos

- Propuesta de proyecto
- Estatuto del proyecto
- Plan del proyecto
- Presentación de Resultados de Encuestas y Siguietes Pasos