

Sauce & Spoon Tablet Rollout

Eduardo V. Abad



Sauce & Spoon Tablet Rollout

Estatuto del Proyecto



Executive Summary

Sauce & Spoon aplicará un nuevo sistema de menú de tabletas en dos ubicaciones estratégicas, Norte y Sur, buscando atender más rápidamente y servir a más invitados eficientemente, de esta manera se espera obtener una recopilación clara de datos para examinar y que a su vez ayuden a garantizar el éxito del restaurante.

Project Objectives

A continuación se describen los **objetivos** del presente proyecto:

- Aumentar las ventas de comida en un promedio del 17% a fines del segundo trimestre para poder buscar y aumentar la combinación de productos.
- Instalación de Tabletas en 2 ubicaciones (Norte y Sur) al comienzo del segundo trimestre para tener una óptima atención y más eficiente con la mejor calidad.
- Reducir considerablemente el tiempo de atención de las mesas al final del segundo trimestre para atender a más clientes invitados.
- Aumente el valor del cheque de \$65 a \$75 a fines del segundo trimestre para aumentar los ingresos del restaurante.

Project Objectives

- Reducir los desperdicios de alimentos en un 30% a fines del segundo trimestre.
- Incrementar el número de clientes diarios en un 15% al final del segundo trimestre con el fin de incrementar la reputación del restaurante.

Deliverables

Los **entregables** del presente proyecto se describen a continuación:

- Obtener el paquete de tabletas adecuado a las necesidades.
- Todo el personal del restaurante recibe un programa de capacitación.
- Reducir la cantidad de reseñas negativas del restaurante.

Scope and Exlcusion

Dentro del ámbito:

- Sugerir elementos del menú del restaurante como complemento y proporcionar a los clientes cupones de promoción que puedan canjear posteriormente.
- Implementar tabletas de menú de mesa con el objetivo de ayudar a los clientes con opciones de pedidos rápidas, fáciles y eficientes.
- Permitir que los clientes modifiquen su pedido en la tableta de menú por si desean realizar un cambio una vez habiendo hecho la orden.

Scope and Exlcusion

- Medir y aumentar la satisfacción del personal de cocina y del restaaurante en general para obtener datos de estudio con el fin de una búsqueda de mejora continua y áreas de oportunidad dentro del restaurante.
- Desarrollar un programa de capacitación para el personal del restaurante y evitar confusiones o ambigüedades con el fin de implementar el presente plan de manera eficiente y se cumplan los objetivos planteados del mismo.

Scope and Exlcusion

Exclusión:

- El presente proyecto no contempla ajustar la política de devolución de pedidos de comida por algún problema que se llegase a sucitar.
- El presente proyecto no contempla la creación y desarrollo de una aplicación de entrega de pedidos a domicilio.

Benefits and Costs

Los **beneficios** del presente proyecto se presentan a continuación:

- Todo el personal del restaurante será más competente para sus funciones en el nuevo sistema implementado mediante el presente proyecto.
- Se disminuirá el desperdicio de alimentos del restaurante y con ello pérdidas económicas.
- Se incrementará la satisfacción del los clientes a través del nuevo sistema de pedidos de tabletas.
- Se aumentarán los ingresos del restaurante y la reputación dando un mejor servicio y novedoso.

Benefits and Costs

- Se aumentará la combinación de productos y se ofrecerán mas opciones a los clientes.

Los **costos** del presente proyecto se presentan a continuación:

- Plan de capacitación y materiales para la misma: \$15,000.
- Adquisición e implementación de hardware y software: \$60,000.
- Mantenimiento al restaurante para mejorar sus condiciones actuales: \$15,000.
- Actualización del sitio web del restaurante: \$7,000.
- Promoción y publicidad: \$3000.

Appendix

- **Punto 1:** La reasignación de la nómina actual del restaurante para tener una mejor distribución de la cocina. Después de discutir con Deanna se llegó al acuerdo de ampliar el ancho de la sección de la parte trasera de la casa y abrir dos rollos de cocina de línea de tiempo parcial.
- **Punto 2:** Un porcentaje de la nómina no está de acuerdo con cambiar la política de devolución de pedidos por parte de los clientes, por lo que el equipo acuerda discutir el cambio de dicha política de devolución.
- **Punto 3:** Parte de la nómina no estaba segura de medir la satisfacción del personal de la cocina, por lo que el equipo se comprometerá a proporcionar detalles sobre cómo se debe analizar y medir específicamente cada métrica, posteriormente se incluirá en el alcance si es concordante al presente proyecto.

Appendix

- **Punto 4:** Un porcentaje de la nómina no está de acuerdo con la reducción del tiempo de espera de los clientes como un objetivo separado, sin embargo, Deanna acepta eliminarlo, siempre que Peta pueda mostrar signos de que el tiempo de espera de los invitados disminuirá naturalmente junto con el tiempo de turno de la mesa a consecuencia de la optimización de procesos del presente proyecto.
- **Punto 5:** Un porcentaje de la nómina tenían un elemento a estudiar sobre los aperitivos y las bebidas y el aumento de su valor de las mismas, después de el análisis entre el equipo todos acordaron que será bueno llevar a cabo un 17% el aumento para los aperitivos y que esto no afectará a los objetivos del proyecto y por el contrario, será beneficioso hablando generalmente.

Sauce & Spoon Tablet Rollout

Lanzamiento de Prueba



Executive Summary

Recientemente se ha finalizado el lanzamiento de prueba de nuestras tabletas de menú de mesa en dos de nuestras ubicaciones piloto seleccionadas para el presente proyecto. Se ha logrado este hito unidos como equipo a través de esfuerzos que comenzaron hace aproximadamente un mes y medio e incluyeron varias actividades tales como:

- Adquisición de tabletas en función de los requisitos técnicos.
- Coordinación con equipos internos, como marketing y nuestro jefe de cocina Carter.
- Desarrollar y capacitar al personal en ambos sitios piloto.

General Description

Con esta ejecución de prueba se buscaba lo siguiente:

- El tiempo promedio de nuestro boleto para los aperitivos es de alrededor de ocho minutos y de doce a quince minutos para los platos principales.
- Tener un tiempo de salida de menos de 1 minuto.
- Reducir los problemas técnicos que tienen nuestros clientes al usar las tabletas.
- Reducir el tiempo de espera de los clientes en el vestíbulo para sentarse a menos de diez minutos.

Recommendations

¿Qué funcionó?

El 86% de los clientes tuvo una experiencia positiva o neutral con las tabletas.

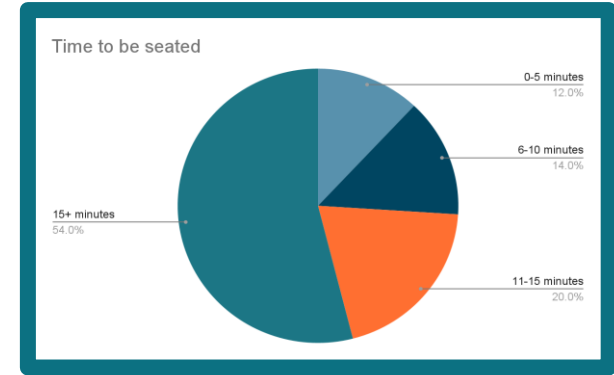
El 86% recibió su comida en menos de 30 minutos.

El 82 % consideró que el proceso de pago fue rápido, fácil y seguro.

Áreas de Oportunidad:

El 54% de los clientes tuvo que esperar más de quince minutos por una mesa.

Solo el 16% de los clientes se inscribieron en el Birthday Club usando las tabletas



Next Steps

Identificar y mejorar los motivos por los que nuestros clientes tienen que esperar más de 15 minutos para sentarse. Esto se puede investigar analizando los tiempos de giro de las mesas existentes y ver qué otras mejoras se pueden hacer en esta área.

Descubrimos que algunos clientes tenían problemas con la interfaz y la UX de la tableta, por lo que esto podría significar un seguimiento con marketing con respecto al diseño o proporcionar comentarios al proveedor para mejorar el software de las tabletas.

Otra recomendación sería considerar darle al cliente la opción de usar la tableta vs. interactuar con un mesero. Podemos explorar las razones detrás de esto con encuestas y comentarios adicionales, pero mientras tanto le damos la opción al cliente.

Next Steps



A medida que continuamos refinando el proceso y recopilando más datos, nos gustaría determinar las razones por las que los clientes prefieren un mesero para que podamos satisfacer sus necesidades en consecuencia.

Sauce & Spoon Tablet Rollout

Reporte de Impacto



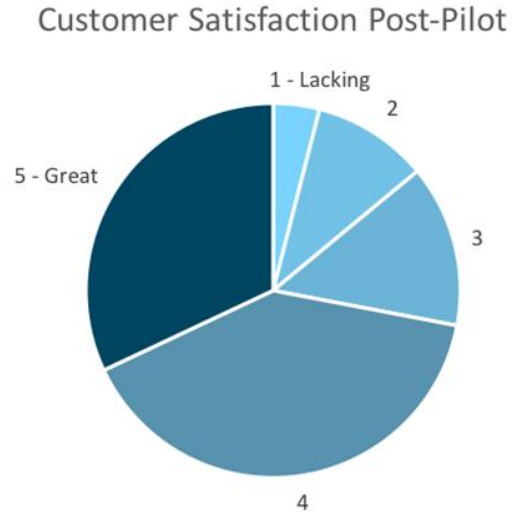
Executive Summary

El objetivo del lanzamiento de la tableta de menú de mesa era mejorar la satisfacción del cliente agilizando y brindando un servicio preciso a nuestros clientes mientras se mantenía al día con la creciente presencia digital en la industria de restaurantes. Desde nuestro lanzamiento en abril, hemos notado un aumento del 20 % en los ingresos y hemos aumentado la satisfacción del cliente con el uso del lanzamiento desde nuestra encuesta posterior al piloto.

Además, hemos aprendido que la implementación de la tableta ha aumentado el promedio diario de invitados en un 10 % y ha reducido los tiempos de espera en 30 minutos. De cara al futuro, determinaremos nuevas ubicaciones para instalar las tabletas y buscaremos nuevas funciones, como la integración de redes sociales y las reservas.

Customer Satisfaction: Pilot

Q. En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.



Este gráfico circular ilustra los resultados de la encuesta posterior al piloto.
El 72% de los encuestados indicó una puntuación de satisfacción del cliente de 4 o 5.

Customer Satisfaction: Launch

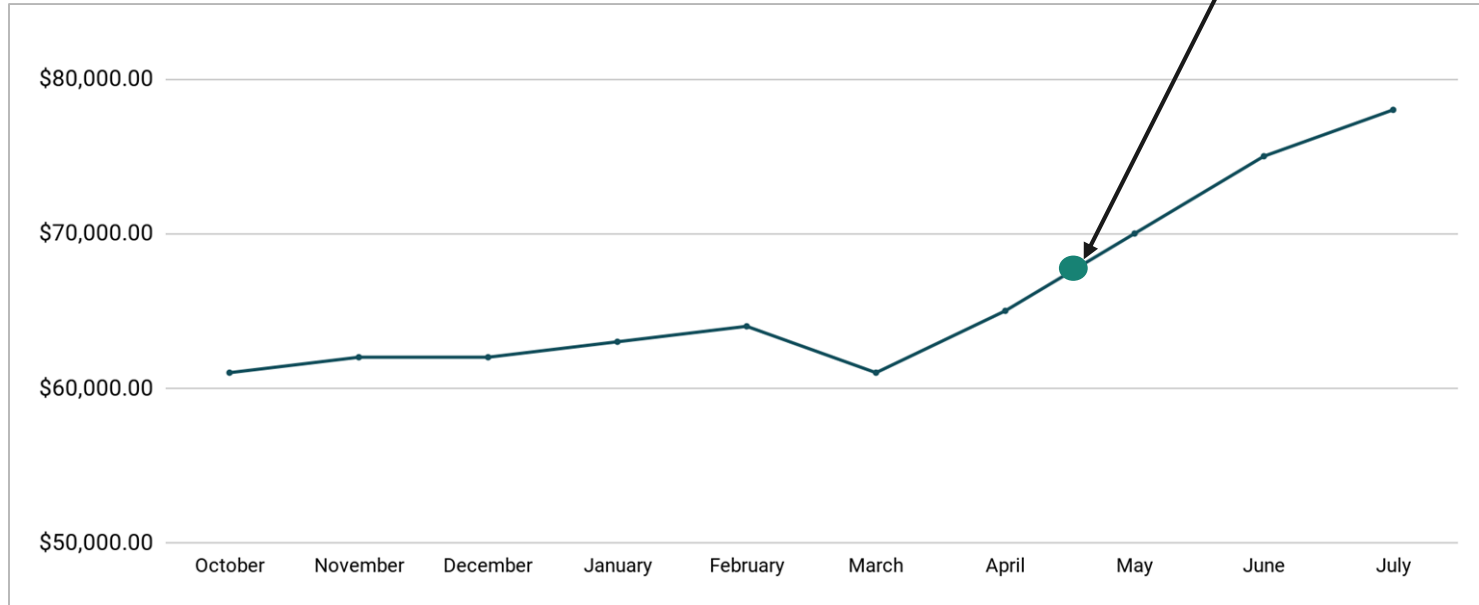
Q. En una escala del 1 al 5, califique su experiencia con la tableta en general.



Este gráfico circular ilustra los resultados de la encuesta posterior al lanzamiento. El 86% de los encuestados indicaron una puntuación de satisfacción del cliente de 4 o 5. Este es un aumento del 19%.

Revenue

Lanzamiento de Tablet 23 de Abril



Este es un gráfico de los ingresos de Sauce & Spoon, que muestra que después de la implementación de la tableta, los ingresos aumentaron. Los ingresos de julio fueron hasta un 20% superiores a los ingresos mensuales de abril.

What Worked: Key Accomplishments

Disminución del tiempo de giro de la mesa

- La implementación de las tabletas aumentó el promedio diario de huéspedes en un 10%.
- Las tabletas también redujeron el tiempo de espera en 30 minutos.

Disminución del desperdicio de alimentos

- Las tabletas identificaron quién estaba recibiendo un pedido incorrecto.
- El personal de cocina ha tomado la iniciativa de corregir los pedidos y disminuir el desperdicio de comida en un 50%.

Aumento de la satisfacción del cliente

- Después del piloto, la satisfacción del cliente fue del 72%.
- Una vez que implementamos mejoras basadas en los comentarios, la satisfacción del cliente aumentó al 86%.

Aumento de ventas

- Nuestros ingresos mensuales han aumentado constantemente desde el lanzamiento de la tableta, más del 20% desde septiembre antes del lanzamiento.
- Las tabletas también ayudaron a aumentar los ingresos durante la temporada navideña.



Next Steps: Looking Forward

Initiative	Action	Date
Implementar tabletas en mas localizaciones.	Crear un nuevo plan de proyecto para la instalación de una nueva ubicación	Q2
Seguir realizando un seguimiento de la experiencia y la satisfacción del cliente	Continuar encuestando/ recopilación de datos a través de varios medios	En curso
Ampliar las funciones de la tableta.	Investigar nuevas funciones como la integración de redes sociales, reservas, videos, etc.	Q4

Sauce & Spoon Tablet Rollout

ANEXO: Solicitud de Actualización de Presupuesto



E mail: Budget Update

From: Eduardo
To: Deanna
Subject: **Acción Requerida** – Actualización del presupuesto

Buenos días Deanna,

Te saludo con gusto esperando te encuentres muy bien.

El motivo del presente mail es comunicarte que Seydou acaba de informarme de un cambio en los costos de nuestro contrato con Terrific Tablets. Terrific Tablets se está moviendo hacia un modelo basado en suscripción, que incluye hardware, software, soporte, personalización, integración de POS y más como parte de una tarifa mensual.

En lugar de pagar \$8000 por las 40 tabletas en el primer año, nos costará \$3600 incluido el soporte. Sin embargo, los \$ 3600 deberán pagarse cada año en el futuro. Solo cuando comencemos a acercarnos al tercer año de suscripción completo, comenzaremos a pasar el presupuesto original de \$ 8000.

En vista de cómo este cambio afecta el presupuesto de nuestro proyecto, así como el OKR comercial eficiente y rentable de Sauce & Spoon de mantener nuestros gastos operativos por debajo del 65 % y nuestros márgenes de beneficio por encima del 8 %, le pido su opinión sobre la mejor manera de proceder. Para mí, podemos seguir adelante con esta nueva propuesta o buscar otro proveedor.

Gracias por tu atención y quedo atento a tus comentarios, saludos cordiales.
Eduardo

Gracias.