



ÓPTIMO 1.0. PROTOTIPO DE SISTEMA DE OPERACIÓN SOPORTADO EN TECNOLOGÍA PARA MEJORAR TIEMPO DE RESPUESTA EN SERVICIO AL CLIENTE, ROTACIÓN DE MESAS Y MEJORAMIENTO DE LA CAPACIDAD INSTALADA EN COCINA.

Este proyecto es de INNOVACIÓN EN PROCESO. El uso de la tecnología mejora la calidad del servicio al cliente en atención y da una pauta para que otros restaurantes utilicen la tecnología para su beneficio. Rompiendo un prototipo ya marcado en la atención, servicio y productividad.

La Cevichería El Puente, es el restaurante más grande de San Andrés de Tumaco, es un negocio con más de 36 años en el mercado y quiere seguir teniendo ese especial lugar en el corazón de todos sus clientes. Para esto, debe superar algunos problemas en el tiempo de respuesta para los pedidos a los clientes, el tiempo de toma de pedido, traslado a la cocina y respuesta, lo cual hace que se pierdan minutos valiosos en atención al cliente, recibiendo quejas por las demoras en el servicio.

De otra parte, entre más rápido se atiende a los clientes genera una mayor rotación de mesas y se mejora la capacidad instalada de la cocina, así como el tiempo de facturación y pago para el cliente, mejorando los tiempos de respuesta de atención al cliente y preparación de platos.

La solución tecnológica consiste en la gestión de los pedidos desde la misma mesa y que pasen directamente a cocina, una vez el mesero confirme el pedido en un dispositivo portátil tipo Tablet. Este proyecto tiene como objetivo la validación de las características técnicas y operativas necesarias para la implementación de la plataforma tecnológica y la infraestructura requerida para tal fin.