

Documento: Caso de estudio

Moravia, San José
4000-1155
info@procom.co.cr
www.procom.cr

Caso de estudio: Digitalización de procesos de restaurante con varias sucursales

Documento de uso comercial. El caso de estudio es propiedad de PROCOM y está prohibida su reproducción.

En la actualidad, la digitalización del sector de la hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mantener la competitividad y mejorar la experiencia del cliente. Un claro ejemplo de ello es el caso de éxito del restaurante que tenía varias sucursales, quienes buscaron mejorar la eficiencia de sus procesos y centralizar su información.

Antes de buscar soluciones tecnológicas, el grupo empresarial enfrentaba diversos desafíos. La gestión de sus distintos puntos de venta era independiente y muy diferente entre si, hacia falta un profundo trabajo de estandarización ya que se tienen diversas reglas de negocio por local y la administración no estaba centralizada, lo que dificultaba el control y la toma de decisiones estratégicas. Además, los procesos de carga de datos eran manuales y no estaban integrados, lo que generaba retrasos y costos elevados de recurso humano. Adicionalmente la información de toma de decisiones generalmente llegaba muy tarde a manos de la administración y generalmente no era confiable.

Por esta razón, el restaurante decidió buscar una solución que pudiera integrar todos sus procesos en un solo sistema y mejorar su servicio al cliente. Fue entonces cuando contactaron a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para el sector de la hospitalidad.

PROCOM diseñó una solución integral que cumplió con las necesidades del negocio. La solución incluyó la implementación de un software de facturación y gestión de restaurantes especializado llamado Ewaiter, el cual que permitió centralizar la información de sus distintos



puntos de venta con un modelo multi establecimiento. Además, se implementó SOLARIA una plataforma cloud que centralizar e integra todas sus operaciones, para que la información viaje de forma organizada hacia el ERP central y también para habilitar nuevos canales digitales que antes no existían dentro del ecosistema integrado mediante un app móvil y una web de venta de comida.

La solución también incluyó la implementación de una integración al sistema de control de inventarios y gestión de compras, que permitió al restaurante optimizar sus procesos y reducir costos. Así mismo se implementó un modulo de control de asistencia del personal.

La solución de PROCOM permitió al restaurante mejorar significativamente su eficiencia y reducir los costos operativos. Además, la centralización de la información les permitió tomar decisiones estratégicas informadas en tiempo real. Esto le ha permitido centralizar la administración de productos, precios, recetas, subrecetas, entre otros.

Dada una necesidad de ofrecer servicio a la mesa de forma móvil, se implementó el modulo Android de salonerero integrado al E-waiter permitiendo que se puedan usar tablets para brindar servicio a la mesa.

La mejora en el servicio al cliente también fue significativa. Gracias al sistema de compra en línea y atención automatizada, los clientes pueden hacer sus pedidos en línea y recibir atención personalizada en cualquier momento del día, lo que generó un incremento en la satisfacción del cliente. Así mismo los clientes finales indicaron sentirse muy satisfechos con la entrega de sus facturas electrónicas y la velocidad del servicio en general.

En conclusión, la digitalización del sector de la hospitalidad se ha convertido en una necesidad para mejorar la eficiencia y la experiencia del cliente. El caso de éxito del restaurante muestra cómo una solución integral de PROCOM puede transformar una empresa y mejorar sus procesos y atención al cliente. Si usted también desea transformar su empresa, no dude en contactar a PROCOM, una empresa líder en soluciones tecnológicas para la industria de la hospitalidad. Con sus productos de hardware, software, cloud y consultoría, PROCOM puede ayudarlo a alcanzar el éxito en la era digital.

Contáctenos: ventascorporativas@procom.co.cr / 40001155