



SUUMO

Camarero **10**
CASO DE ÉXITO

CASO DE ÉXITO

DIGITALIZACIÓN EN HOSTELERÍA: SUMO

RESUMEN

La cadena de restaurantes SUMO tenía un sistema TPV obsoleto que hacía que se generaran problemas de gestión y se ralentizará su trabajo, desde Camarero10 se les planteo la digitalización total de todo el proceso de cocina y pedido con la creación de un sistema a su medida mediante la adaptación de nuestra app de pedidos de mesa.

BREVE INFORMACIÓN

La cadena de restaurantes SUMO se ha convertido en una de las principales referencias de la comida japonesa con toques europeos y asiáticos en la Comunidad de Madrid, su propietario Luis Chen, tiene una amplia experiencia dentro del sector de la hostelería al frente de las cadenas de buffet libre Wok Garden.

Los seis restaurantes SUMO que se encuentran distribuidos por todo Madrid (Azca, Fuencarral, Gran vía, Sexta Avenida, Juan Bravo y Cuzco) destacan por su estilo luminoso y moderno con ciertos toques de ascendencia asiática, una decoración sencilla con mobiliario innovador. Todos estos espacios han sido diseñados por Ignacio Garcia Vinuesa, famoso diseñador experto en interiorismo.

SUMO se caracteriza por disponer de una carta compuesta por más de 120 productos, distribuidos en platos fríos (sushi, ensaladas, tartares...), calientes (sopas, ramen, tempuras, carnes...) y postres. Además, dispone de más de treinta selecciones de vino (blanco, tinto, rosado, sake...). SUMO da la posibilidad de generar tanto pedidos mediante la metodología tradicional de carta o disfrutar de su buffet de una forma única y original, cuidando siempre la calidad y presentación de cada uno de sus platos.

PROBLEMÁTICA

La cadena SUMO presentaba una problemática genérica al tener un programa TPV que se había quedado obsoleto y que presentaba numerosos fallos en el sistema, es decir, al disponer de una carta tan amplia la gestión de la toma de comanda les hacía generar errores, al igual que sucedía con el buffet SUMO que se caracteriza por dividirse en tres rondas donde se pueden pedir un total de cinco platos por cada comensal. Esto generaba un largo proceso tanto a la hora de gestionar la toma de comanda como el curso de cocinado, por lo que uno de los principales aspectos a mejorar consistía en disminuir el tiempo de espera del cliente. Además, desde el restaurante se buscaba llevar a cabo una mejora de la experiencia del cliente y así poder alcanzar una mayor fidelización del consumidor.



DESARROLLOS C10

En Camarero10 adaptamos nuestro Software de Terminal de Punto de Venta a la problemática presentada por la cadena SUMO con el fin de resolver todos los problemas que nos habían presentado, creamos un sistema a su medida adaptado íntegramente a su restaurante incorporando nuevas opciones que les hiciera más fácil y cómoda la gestión del local en el día a día.

SOFTWARE TPV

En primer lugar, se planteó a la cadena realizar una digitalización 360° de su local. Esto consistía en insertar tablets en cada una de las mesas las cuales integrarían una app personalizada creada a partir de modificaciones en nuestra aplicación de pedidos de mesa donde se encontraría memorizada su extensa carta. Desde el propio sistema la información se enviaría directamente a las cinco impresoras que se encontrarían instaladas en cocina o a las que se encontrarían en barra en el caso de la bebida para evitar los errores habituales. Por otro lado, con este proceso también ahorrarían tiempo en el cocinado, ya que al recibirse directamente en cocina no sería necesario tener intermediarios y sería el propio cocinero quien distribuyera los tiempos.

NUEVA IMPRESIÓN DE TICKETS

En segundo lugar, las impresoras llevarían a cabo la impresión de tickets en base a plato por corte, para así tener un mejor control de la comanda.

FUNCIONES APP

En tercer lugar, la propia app tendrá opciones personalizadas que serán favorables tanto para el cliente como para el equipo SUMO. Por ejemplo, hacer que el comensal pueda crear un perfil con el fin de poder almacenar en la nube sus pedidos y así poder volver a consultarlo cada vez que visite el restaurante. Además, también dispone de un botón de aviso en el que el consumidor puede notificar que desea que le traigan la cuenta a la mesa o para llamar al camarero y que este se acerque.

El propio restaurante SUMO dispone de las funcionalidades típicas de las que le dota nuestro programa Camarero10, podrán llevar a cabo una mejor gestión con una información detallada y, además, podrán gestionar íntegramente los menús realizando cambios tanto en carta como en precios si fuera preciso.



RESULTADOS

Con el desarrollo personalizado que Camarero10 ha hecho para la cadena de restaurantes SUMO, el local ha alcanzado un gran número de objetivos fijados tanto a corto como a largo plazo.



1- MENOR TIEMPO DE ESPERA

Se ha disminuido el tiempo de espera y eliminado los errores en comanda por lo que la rentabilidad ha aumentado de forma considerable.

2- MEJOR EXPERIENCIA

Se ha generado una mejora en la experiencia del cliente con el uso de la tecnología, por lo que la satisfacción del cliente está en constante aumento.

3- INTERACCIÓN CON TABLET

La integración de tablets en las mesas ha hecho que los clientes prueben una nueva experiencia, fácil, sencilla y eficaz.

4- AUMENTO RANGO DEL TARGET

Además, esta tecnificación del local ha hecho que SUMO haya aumentado su rango de target, calando hondo en el público joven.



ACCIONES FUTURAS CON SUMO

Actualmente nos encontramos en fase de prueba de PDA con impresora incorporada para llevar a cabo su uso en momentos puntuales en los que se genere mucha cola.

Además nos encontramos en constante contacto para aportarles ayuda en su camino hacia la expansión nacional que ya han comenzado.

Actualmente nuestro sistema se encuentra implantado en todos los locales que están en activo en La Gitana Loca, el modelo ya se ha sido testado y se ha verificado que les aporta soluciones de calidad a un precio muy asequible.

Mantenemos un contacto mutuo para así lograr aportar soluciones inteligentes y efectivas sin generar un gran aumento de los gastos pero intentando lograr un beneficio para el cliente.

En Camarero10 nos preocupamos por nuestro sector, por ello estamos en constante evolución, nos adaptamos a las necesidades de cada cliente para dar solución a los problemas que se plantean en el día a día de hostelería. Somos un software TPV que utilizan tanto pequeños como grandes locales y cadenas, siempre damos las soluciones más personalizadas para así lograr que el cliente consiga la mayor funcionalidad y rentabilidad.





C/NUÑEZ MORGADO, 3-2B
MADRID, 28036, ESPAÑA

HORARIO

LUNES A VIERNES: 9:00 A 18:00H

TELÉFONO: 910 052 324

VISITA NUESTRA WEB

www.camarero10.com

SIGUENOS EN:

