

Retrospectiva

Retroalimentación de:	Tipo:	Descripción	Evidencia	Acciones
Cientes	Salió Bien	La mayoría de los clientes pidieron elementos adicionales de la lista sugerida en el menú, como aperitivos y postres, además de la cena.	Las encuestas muestran que el 82% de nuestros clientes compró aperitivos y el 70% pidió postre de la lista de sugerencias.	
Cientes	Salió Bien	La mayoría de los clientes se unieron a la lista de correos informativos	El 78% de los clientes se registraron por medio de la tableta	Crear un nuevo plan de mercadotecnia para los correos informativos
Cientes	Necesita Mejorar	Las bebidas fueron lo menos pedido en el menú	El 56% de los clientes reportaron comprar bebidas	Reunión con alex para buscar una mejor forma de promover las bebidas en la tableta, con mercadotecnia y cupones
Cientes	Necesita Mejorar	Algunos clientes tuvieron problemas técnicos usando la tableta	El 12 % de los clientes experimentaron problemas técnicos. problemas con sus tabletas. - "Tiene fallas". - "Se congela, pero, después de que el mesero la reinicia, todo funciona bien". - "Se congeló un par de veces".	Seydou se reunirá con el proveedor para discutir actualizaciones de software y compatibilidad con el sistema de punto de venta.
Cientes	Necesita Mejorar	La mayoría de los clientes no se unió al club de cumpleaños	84% de los clientes no se registraron para el club de cumpleaños	Mejorar la descripción de beneficios para miembros, al igual que las campañas de marketing.
Cientes	Necesita Mejorar	Poco más de la mitad de los clientes se sienten cómodos utilizando la tableta para pagar-	El 66% de los clientes dice sentirse cómodo pagando a través de la tableta	Por cuestiones de seguridad: Buscar la oportunidad de ofrecer formas de pago más seguras, como Apple Pay o Google Wallet, que usan información biométrica o contraseñas para almacenar y transmitir números de
Cientes	Necesita Mejorar	Más de la mitad los clientes esperaron mas de 15 minutos en el vestíbulo para ser sentados.	- El 54% de los clientes reportaron esperar más de 15 minutos para su mesa. - El 20% de los clientes informaron esperar entre 11 y 15 minutos para su mesa.	Hacer una lluvia de ideas con el equipo del proyecto, al igual que los empleados para bajar el tiempo de espera de 15 minutos
Equipo de Proyecto	Salió Bien	Se instalaron las tabletas, funcionando en ambas ubicaciones al mismo tiempo.	Junta de retrospectiva	
Equipo de Proyecto	Salió Bien	Las tareas relacionadas con los proveedores fueron completadas a tiempo y la comunicación con los mismos fue exitosa.	En la junta de retrospectiva, Peta mencionó que las llamadas semanales con los proveedores permitieron mantenernos a tiempo	Peta recomendará seguir con la misma cadencia de llamadas para el siguiente proyecto
Equipo de Proyecto	Salió Bien	La encuesta permitió acumular datos que nos muestran que cumplimos con la mayoría de los estándares de satisfacción de los clientes.		
Equipo de Proyecto	Salió Bien	Se acumularon datos significativos de manera exitosa.	Resultados de la encuesta	Seydou trabajará para actualizar el contenido de la página web y las tabletas, para invitar a la gente a participar.
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	Tiempo de estancia en la mesa se mantuvo sin cambios en ambas ubicaciones.		
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	A pesar de que disminuyó, aún hubo órdenes incorrectas que tuvieron que ser devueltas a la cocina.	El gerente de cocina de la ubicación North menciona que los pedidos entran a buen tiempo y fue fácil seguirlos, aún así hubo órdenes que se regresaron, por lo que hay que seguir buscando un resultado.	Trabajar con Carter, Zane y Larissa para crear entrenamientos que permitan preparar la comida de manera mas eficiente. Seydou verificará si se trata de problemas técnicos
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	Problemas técnicos con las tabletas	Seydou mencionó que hubo problemas integrando la tableta al sistema de punto de venta, sin embargo, pudo arreglarse rápidamente.	Actualizar el software de las tabletas y actualizar el manual de procesos.
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	Capacitar a los empleados por ubicación	Junta de retrospectiva	Para el siguiente lanzamiento, es importante entender la historia de cada ubicación. De esta forma podemos tomar en cuenta situaciones que pudieran causar retrasos.
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	Es importante mejorar la estimación de tiempo de implementación	La implementación tomo mas tiempo del esperado, debido a unos días feriados que no fueron considerados	Planear las sesiones de acuerdo a la disponibilidad de todos, lo cual es importante tomar en cuenta en el cronograma.
Equipo de Proyecto	Necesita Mejorar	Es necesario aumentar el staff, así como su conocimiento de su trabajo.	Junta de retrospectiva	Aumentar las operaciones antes del lanzamiento y preparar juntas con el staff para analizar las funciones y cómo pueden ayudar en la operación.