



OS BENEFÍCIOS DA IMPLEMENTAÇÃO DO SISTEMA E-COMANDA PARA REALIZAÇÃO DE PEDIDOS EM UMA PIZZARIA DA CIDADE DE CARAMBEÍ

Everton Carlos dos Santos¹

Mayara Cristina Ghedini da Silva²

RESUMO: *Nesse projeto estudaremos a implementação da T.I., em uma pizzaria localizada em Carambeí, a qual procura melhorar a agilidade na produção dos produtos, já que antes esse processo era feito manualmente. E também analisaremos se houve um ganho real após tal implementação.*

Palavras chave: Implementação; insatisfação; tecnológicas

INTRODUÇÃO:

Hoje em dia com mudanças que ocorrem de forma cada vez mais constantes, as inovações são benéficas para o aumento do nível de serviço e o mercado é altamente competitivo.

Situada em Carambeí, desde 2012, com uma rede que veio da cidade de castro, sua capacidade de atendimento no início era de 50 pessoas, e agora está duplicando sua capacidade, pois está sendo considerada a melhor da cidade, por isso sua demanda aumentou consideravelmente e assim gerando erros nos quais com o auxílio de um software tenta-se diminuir suas falhas com seus produtos.

A análise de processo de negócio é uma técnica de benefícios duplos, ela permite que se obtenham resultados a curto e em longo prazo, identificando oportunidades para melhorias importantes e ao mesmo tempo serve de base para outras técnicas contábeis que podem manter a empresa no caminho de aperfeiçoamento permanente (OSTRENGA ET AL., 1993).

O tempo demorava muito entre pedido e a entrega do produto antes da implementação do software, esse tempo era entre 50 e 60 minutos. Os clientes mostravam muita insatisfação no atendimento antes da implementação não entendiam a demora pelo processo, exemplo: no fechamento da conta somatória, itens faltando ou a mais, gerava um transtorno no caixa.

Segundo Slack, Chambers e Johnston (2002), qualidade é considerada um importante critério em todas as operações, pode ser um serviço ou produto desempenhado sem erros, o que leva a satisfação ou insatisfação dos clientes.

Após esse software o processo foi agilizado, pois o pedido é impresso todo descritivo, contendo detalhes e não mais manualmente assim evitando erros. Antes a realização do pedido de produtos era realizada com comanda manual.

As mudanças tecnológicas e a inserção das organizações em um ambiente de competição globalizada tornam necessárias o pré-projeto e a gestão das funções

¹ Curso de Tecnologia em Logística, IESSA, evemal@outlook.com;

² Mestra em Engenharia de Produção, IESSA, profghedini.logistica@gmail.com.

organizacionais, de modo a adequá-las à realidade do mercado, visando aumentar a competitividade e o valor da organização (VILLELA, 2000).

Chiavenato (1999) acredita que o cliente é imprescindível para a empresa se manter no mercado e afirma que o atendimento ao cliente é um dos aspectos de maior importância do negócio.

METODOLOGIA:

A pesquisa é classificada como uma pesquisa de campo, qualitativa e também descritiva, em sentido amplo, pode ser definida como metodologia que produz dados a partir de observações extraídas diretamente do estudo.

É classificada como uma pesquisa de campo, pois tem o objetivo de conseguir informações através de uma coleta de dados podendo ter informações necessária para conseguirmos entender o problema e seus resultados depois do ato tomado com a implementação de um software.

Tem como base uma pesquisa descritiva, pois é feito uma observação de um problema através de um questionário assim podendo identificar suas falhas e suas melhorias através da implementação do software no estabelecimento, esse questionário foi respondido pelo proprietário do estabelecimento assim não tendo nenhuma interferência do pesquisador.

CONCLUSÃO:

Na abertura das atividades no comércio havia o interesse de implementar um software no processo, por que esperava uma organização maior, tempo, pedido, cadastro e entrega porem não foi realizado pela falta de demanda inicial já que a automatização aumentaria a despesa.

Porem quando a demanda aumentou viu se que era necessário a implementação de um software, percebe que haviam muitos erros nos pedidos, e não se tinha controle do tempo de espera entre o pedido e a entrega ao cliente dentre essas melhorias obtidas após a implementação cita-se:

Agilidade no pedido, tanto na mesa, balcão e delivery;

Controle de vendas também por área;

Cadastro de clientes podendo conhecer cada um;

Organização e eficiência em detalhes dos pedidos.

O tempo de atendimento foi muito satisfatório após as mudanças, antes da implantação do software não havia controle da quantidade de pedidos realizados, e depois foi notado um aumento desses pedidos, pois tínhamos o controle, o aumento dos pedidos foi considerado devido a agilidade.

REFERÊNCIAS:

VILLELA, Cristiane S. S., Mapeamento de Processos como Ferramenta de Reestruturação e Aprendizado Organizacional. Dissertação de Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção, Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2000.

OSTRENGA, M. R.; OZAN, T. R.; McILHATTAN, R. D.; HARWOOD, M. D., Guia da Ernst & Young para a gestão total de custos. Rio de Janeiro, ed. 1, ed. Record, 1993.

SLACK, N; CHAMBERS, S; JOHNSTON, R. Administração da Produção. 2 ed. Atlas, 2002.

CHIAVENATO, Idalberto. Gestão de pessoas. Rio de Janeiro: Atlas, 1999.