



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

Everton Carlos dos Santos<sup>1</sup>

Lucio Mauro Braga Machado<sup>2</sup>

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. 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). Os consumidores se tornaram cada vez mais exigentes e com diferentes necessidades a serem tomadas, as empresas buscarem meios que diferenciem seus negócios dos demais e exigem que tenham melhores condições, garantindo sua satisfação e fidelização dos clientes. 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. Maior, tempo, pedido, cadastro e entrega, porém não foi realizado pela falta de demanda inicial já que a automatização aumentaria a despesa. Porém 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. Apresentar os benefícios da implementação do sistema e-comanda para realização de pedidos em uma pizzaria da cidade de Carambeí e avaliar os seus benefícios. A pesquisa é classificada como uma pesquisa de campo,

<sup>1</sup>Curso de Tecnologia em Logística, IESSA, [evemal@outlook.com](mailto:evemal@outlook.com);

<sup>2</sup>; Lucio Mauro Braga Machado. Especialista em desenvolvimento de aplicações utilizando tecnologias de orientação a objetos. Especialista em gestão educacional, email: [prof.lucio@iessa.edu.br](mailto:prof.lucio@iessa.edu.br)

qualitativa e descritiva, em sentido amplo, pode ser definida como metodologia que produz dados a partir de observações extraídas diretamente do estudo. Nossa pesquisa vem para acompanhar o nível de satisfação dos clientes após implementação da T I e avaliar as mudanças se foram benéficas, após a sua realização. Insatisfação dos clientes quanto ao tempo da entrega dos produtos (pizzas). Que demoram em dias de picos de 1:00 há 1:30 para serem entregues. 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. 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:

OSTRENGA et al. Guia da Ernst & Young para a gestão total de custos. Rio de Janeiro, ed. 1, ed. Record, 1993.

<sup>1</sup>Curso de Tecnologia em Logística, IESSA, [evemal@outlook.com](mailto:evemal@outlook.com);

<sup>2</sup>; Lucio Mauro Braga Machado. Especialista em desenvolvimento de aplicações utilizando tecnologias de orientação a objetos. Especialista em gestão educacional, email: [prof.lucio@iessa.edu.br](mailto:prof.lucio@iessa.edu.br)