



> SALAMANCA

El móvil pide un pincho de tortilla

Un estudiante de la USAL crea un sistema para ver la carta y realizar las comandas a barra y a cocina a través del teléfono / No pretende sustituir a las herramientas ya existentes, sino convertirse en un servicio extra para el cliente. Por **E. Lera**

Sin hablar, directo del teléfono móvil a barra y a cocina. Pedir las comandas en el bar ya no suponen perder media hora mientras el camarero canta la retahíla de platos que los clientes anteriores han pedido: una de gambas, otras de chopitos, dos cañas con limón, una ración de calamares, dos bocatas de jamón serrano, una de patatas bravas, dos de agua, cuatro mostos rojos... Y es que ahora las tapas y las bebidas se solicitan a golpe de tecla.

Fácil, sencillo y para toda la familia. Pick&Order es un sistema pensado para que los restaurantes que participen en él, puedan ofrecer un servicio a sus clientes con el que realizar los pedidos desde sus propios dispositivos móviles. El artífice de esta herramienta es Pablo de la Fuente, un estudiante de la Universidad de Salamanca (USAL) que cansado de esperar en una terraza de la ciudad del Tormes a que el camarero atendiera su demanda, decidió dar un paso adelante y ofrecer un servicio extra al usuario. «No es simplemente una aplicación desde la que seleccionar los productos que se van a ordenar, sino que permite que el proceso se lleve a cabo sin la necesidad de que intervengan los camareros», explica.

Esto, en su opinión, permite agilizar e incluso eliminar los tiempos de espera que se producen entre que el cliente decide aquello que se va a ordenar, y el momento en el que el camarero está disponible para atender la mesa. Además de ser utilizado en el propio restaurante, también ofrece otros tipos de servicios que ya se encuentran

Permite agilizar los tiempos de espera y ofrece una información más completa al usuario

en el mercado, como el acceso a la lista de productos del local, sus ofertas, pedidos a domicilio, reservas... «Pone al alcance del usuario toda la información que el restaurante desee mostrar».

Se trata, según cuenta De la Fuente, de utilizar los datos «de la manera más provechosa posible» sin que esto recaiga en un esfuerzo extra por parte de los trabajadores. Además, el sistema está pensado para ser usado por dichos operarios, con la posibilidad de añadir más roles en función de los

requisitos y necesidades del restaurante. De este modo, dice que la comanda está «perfectamente» controlada desde que el cliente la envía desde el propio dispositivo móvil hasta que se realiza el cobro final de la misma.

Para poder disfrutar de estas ventajas, apunta Pablo de la Fuente, hay que estar registrados en el sistema. Sin embargo, también existe la posibilidad de que un cliente desee seguir el cauce tradicional dejando de lado la aplicación. En este caso, serán los trabajadores los que hagan uso de la invención para gestionar la petición, aunque el usuario no participe, ya que con asociar el pedido a un rol de 'cliente invitado' es suficiente.

La tecnología de Pick&Order se divide en dos partes. Por un lado, se necesita un servidor con una base de datos que almacene la información necesaria: restaurantes, productos, usuarios, facturas... Por otro, se encuentra tanto la aplicación para servicios móviles como el servicio web que posibilita a los clientes utilizar el invento sin contar con la app. «A día de hoy un servicio web no tiene ningún secreto, por lo que el potencial del sistema reside en la parte de la aplicación, concretamente, en la destinada a funcionar cuando el

cliente se encuentra en el mismo restaurante. En ella se mantiene una pequeña base de datos sincronizada con la información del servidor referente a los restaurantes y sus pedidos», sostiene el estudiante de la USAL. Asimismo, se hace uso de la tecnología WiFi y NFC para hacer que la comanda llegue desde el dispositivo del

«El pedido está controlado desde que se solicita hasta que se realiza el cobro»

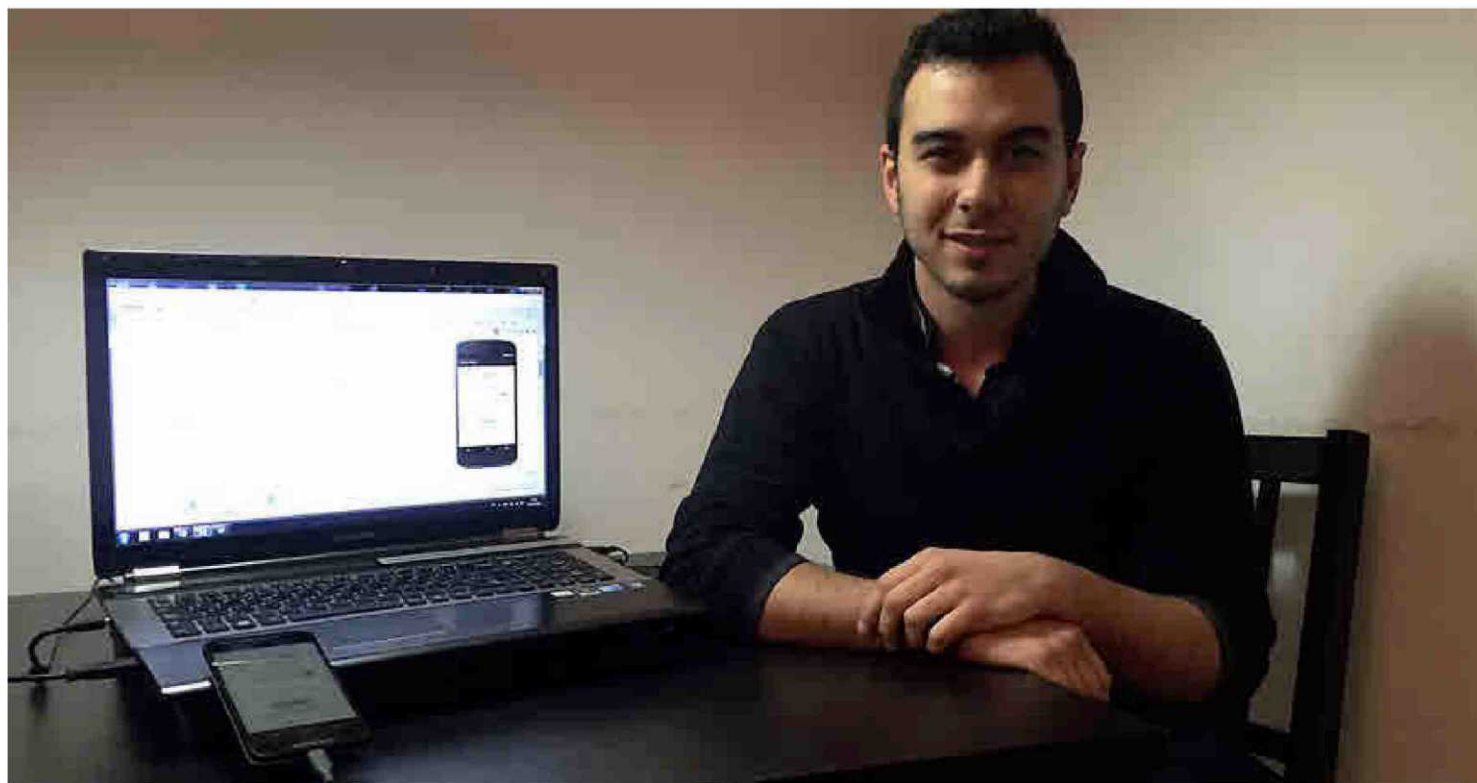
usuario hasta la cocina.

Tras descargarse esta herramienta de los sistemas operativos tradicionales -Android, iOS o Windows Phone-, se tendrá acceso a los productos del restaurante, o bien seleccionar de una lista que muestra la propia aplicación, o bien acercando el dispositivo a una etiqueta NFC ubicada en la mesa en la que esté sentado. Por ejemplo, cuenta De la Fuente, un cliente celiaco podría filtrar los productos que no contengan gluten. Además, cuenta con una hoja

propia con al menos una imagen, nombre del chef, ingredientes que lo componen e incluso la posibilidad de que el cocinero exponga su receta.

Es verdad, reconoce, que existen herramientas similares en el mercado, pero, a su juicio, el abanico de posibilidades de este invento es «superior» al de aquellos con un éxito más rotundo, además de la innovación que supone que sea el propio cliente el que envíe directamente el pedido a la cocina y no el camarero.

El proyecto, que comenzó a principios de 2015 como propuesta para el trabajo de fin de Grado en Ingeniería Informática, tiene una meta fundamental: ahorrar tiempo y dinero. «Menos carga de trabajo puede suponer una pequeña reducción de plantilla, esto se traduce directamente en menos dinero dedicado a sueldos», reconoce. «Pero si de verdad se desea mejorar la experiencia del cliente y que los tiempos de espera se eliminen, la respuesta pasa por reasignar tareas o plantilla. De este modo aunque el local no obtenga ingresos directamente, ofrece un servicio que mejora la experiencia del usuario y de forma indirecta es muy probable capte más clientes», concluye.



Pablo de la Fuente, ingeniero informático de la Universidad de Salamanca, muestra la aplicación Pick&Order en su ordenador. EL MUNDO