

DELIVERY HOST

La herramienta que dio un giro a

SHAKE  SHACK®



EKS 

CASO DE  **Éxito**

CONTENIDO

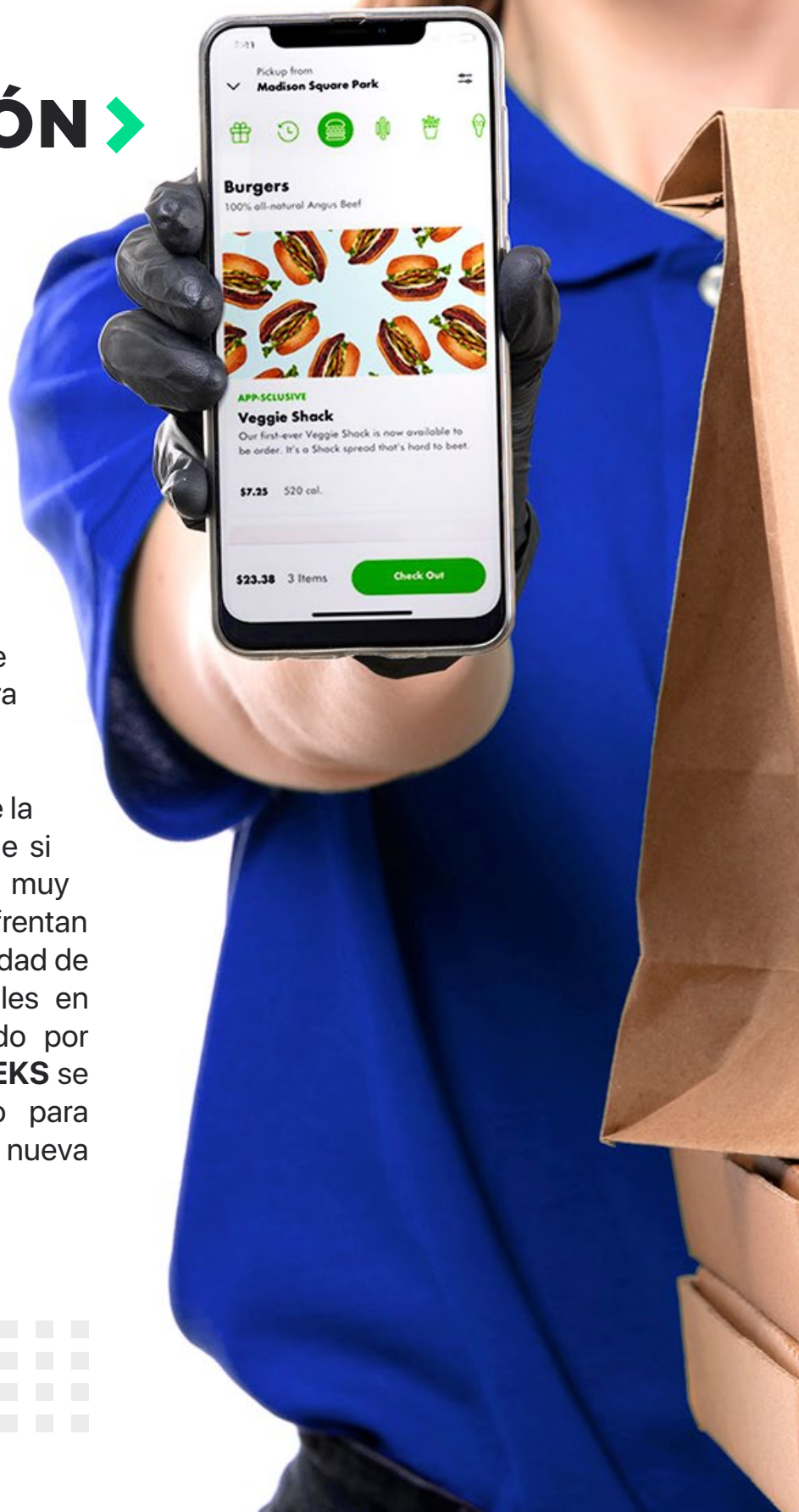
- 03** Introducción
- 04** Acerca del cliente
- 05** Los retos
- 06** Solución a la problemática
- 08** Resultados
- 09** Conclusión



INTRODUCCIÓN >

Las aplicaciones **delivery** han tenido un auge importante en la compra de comida, ya que ofrecen la practicidad de llevarte alimentos de establecimientos variados hasta la comodidad de tu hogar, oficina o donde quiera que te encuentres. Lo anterior brinda la opción de no tener que moverte o trasladarte a otro sitio para el consumo o compra de productos.

El siguiente caso de éxito, justo va de la mano con estas aplicaciones ya que si bien, para el usuario se vuelve muy práctico, los establecimientos enfrentan otros retos para contar con la capacidad de respuesta, no sólo a los comensales en sitio, sino aquellos que han pedido por **delivery** sus productos. Así es que **EKS** se convierte en un excelente aliado para generar sinergia y solución ante la nueva normalidad.



SHAKE SHACK®

Madison Square Park, NYC, 2001



Shake Shack nace en 2001 como un carrito ambulante en el **Madison Square Park**, después de tres veranos llenos de éxito, se abre el primer kiosco permanente dentro del parque en el 2004.

Este es el momento en el que, de manera formal, nace **Shake Shack** con un menú que incluye: hamburguesas, hot dogs, custards, malteadas, cervezas, vino y otros productos más.

De forma rápida **Shake Shack** se convierte en un punto muy popular dentro del vecindario, de la ciudad, del país y del mundo, donde se reunían personas a disfrutar de ingredientes frescos y de calidad en un entorno majestuoso.

Actualmente **Shake Shack** cuenta con más de **200 sucursales** en Estados Unidos distribuidos en **33 estados** y más de **100** en **14 países** más del mundo.



LOS RETOS >

El principal desafío es dar valor a la propuesta híbrida que pasa por combinar lo digital y lo físico, así como mantener la coherencia entre ellos.

La gestión de pedidos durante la pandemia de **COVID-19** ha sido una tarea laboriosa que requiere mucho tiempo y retrasa el flujo de pedidos. Tan pronto como recibían el pedido, seguía la preparación, después la recolección y la confusión por respetar

los espacios en la era de la sana distancia. En resumen, la combinación de todos los procesos anteriores aumenta significativamente el tiempo de entrega. Otro problema con la entrega manual de pedidos es que son propensos a errores. Cometer errores es humano, pero los errores en los pedidos de los clientes generan quejas, frustración, así como pérdida de dinero y de clientes.

SOLUCIÓN A LA PROBLEMÁTICA >

Con la necesidad de poder mejorar la entrega de los pedidos en las diferentes unidades cuando son por el método “pick up” o **plataformas delivery**, se dio como solución un **sistema web** con el cual se puede acceder desde cualquier dispositivo que cuente con un navegador web, donde los vendedores obtendrán información básica que permitan identificar al receptor próximo que se le debe entregar el pedido.

Se estableció una conexión con los sistemas de punto de venta para poder obtener el pedido que está listo para ser entregado, una vez que el punto de venta envía el pedido, el sistema web muestra

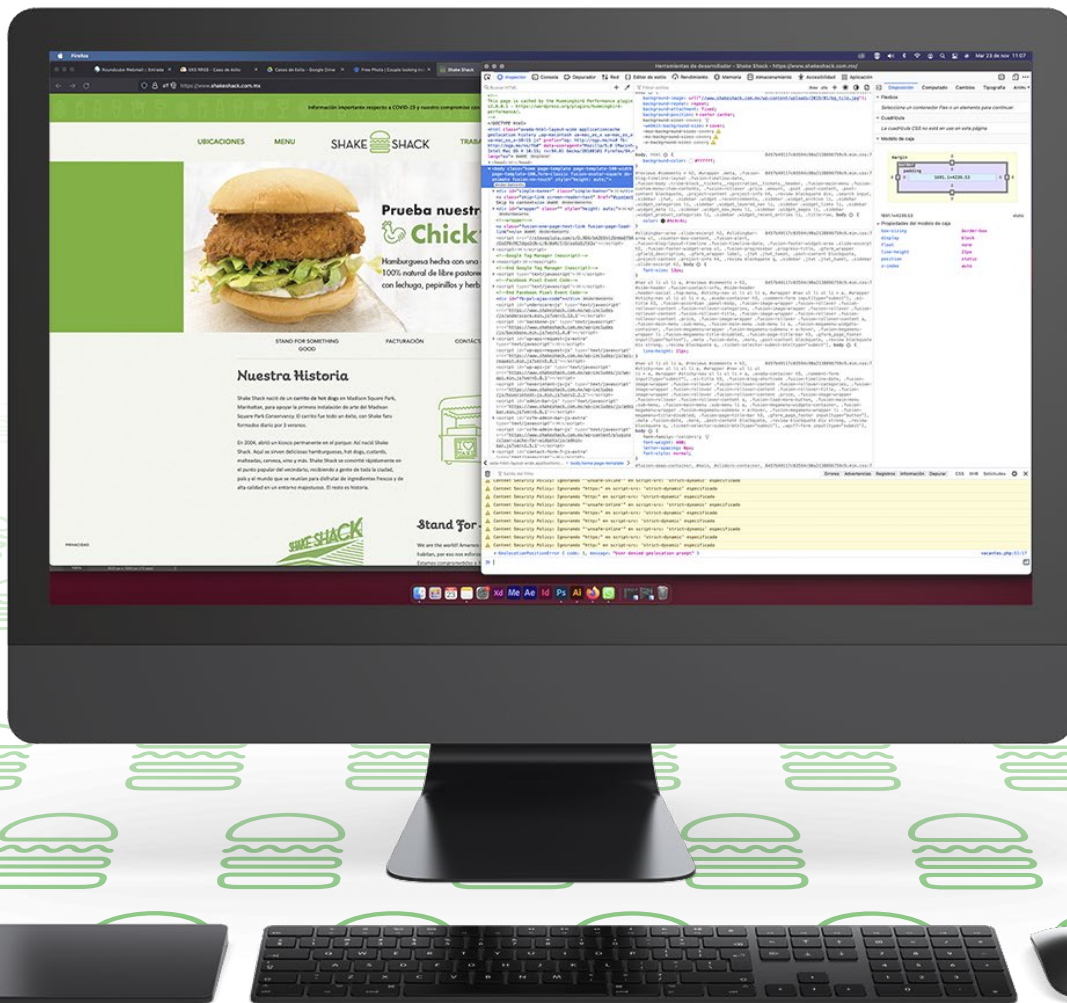
en tiempo real el pedido que deberá ser entregado, para así poder optimizar la entrega evitando que el comensal o repartidor tengan que formarse en una sola fila, o que el vendedor sepa de una manera más exacta el pedido que debe ser entregado.

Dentro del alcance de la aplicación se cubren los siguientes flujos:

- Administración de usuarios.
- Cambio de estado a pedidos en tiempo real, por ejemplo **por entregar** o **entregado**.
- Filtro de pedidos.



El equipo de **EKS Solutions** participó en este proyecto ya que tenía relación con otros proyectos de la empresa. Se designó un equipo de desarrollo web con experiencia en la tecnología **Html, Css, JavaScript y Go Lang**. La tecnología de **Go Lang**, ayudó a optimizar los tiempos de respuesta de los servicios y el **socket** para obtener los pedidos. Además se contempló la experiencia de usuario en la interfaz, así como la responsividad en el sistema para que permitiera verse amigable en la mayoría de los tamaños de pantalla de los dispositivos.



RESULTADOS >

Al automatizar el proceso de pedidos en línea, se evitó el riesgo de errores y se liberó al personal para que pudiera dedicar tiempo a atender a los clientes que van a la sucursal. En los pedidos a domicilio mejoró la velocidad y la precisión, con lo que mejoró la satisfacción del cliente. El problema operativo se resolvió integrando esta aplicación en el proceso.

En esta era de los pedidos a domicilio se dio una solución optimizando la gestión de pedidos e integrando todos los canales de venta. Esto permite ahorrar tiempo y concentrarse en lo que realmente importa, brindar un servicio adecuado a los clientes.





CONCLUSIÓN >

Con lo anterior podemos decir que, la implementación de la aplicación generó valor en el cliente por diferentes aspectos, como fue la experiencia del consumidor al contar con una plataforma que ofrece un servicio de calidad con una respuesta rápida al generar un pedido. Lo anterior ayuda a la empresa a tener un mejor posicionamiento en la mente del consumidor, generando un **engagement**.

Lo antes mencionado es la meta de cualquier empresa que considere generar un negocio al ofrecer un servicio y/o, pero de igual importancia debemos analizar las ventajas operativas que se obtuvieron con la implementación de la aplicación pues cuenta con un sistema portable con el cual tienen mayor control de sus ventas, mejor control de la producción y mejor comunicación en la operación.

Sin embargo, con el paso del tiempo las necesidades del mercado van cambiando y se requiere una innovación continua, por lo que todo sistema está en una constante mejora para garantizar que se cubran todos los requerimientos que surjan, con miras hacia el futuro para el crecimiento de la empresa.

En la implementación de **Delivery Host** se realizaron diferentes pruebas de campo para conocer el impacto en todas las áreas correspondientes, pero principalmente que se cumplieran las expectativas del cliente, el cual tenía bien trazadas: generar valor a la marca, optimizar su operación y generar una ventaja competitiva en el mercado; con lo que el equipo de **EKS Solutions** pudo ofrecer un producto a la medida de las necesidades, generando, **un caso más de éxito** en sus filas.

DELIVERY HOST

La herramienta que dio un giro a



Autores

ALI MONTIEL VARGAS

ÓSCAR OMAR MARIN TAMARÍZ

DAVID DE JESÚS PÉREZ

ALICIA MERCADO GALINDO

DELIVERY HOST

La herramienta que dio un giro a



CASO DE > **Éxito**