

Na rede de restaurantes Viena, os handhelds iPAQ Pocket PC substituem as antigas comandas de papel, reduzindo erros de anotações, agilizando o serviço e a entrega da conta ao cliente



Izilda França

Tradição em qualidade, inovação no atendimento

Os clientes da rede de restaurantes Viena, uma das mais tradicionais de São Paulo e do Rio de Janeiro, conhecem há 25 anos o ambiente agradável e a alta qualidade da comida. Agora, surpreendem-se com o sistema de atendimento via handhelds iPAQ Pocket PC capazes de transmitir o pedido à cozinha, copa e pizzarias dos restaurantes, ao mesmo tempo em que passam informações ao caixa – permitindo encerrar a conta no momento em que for requisitado. Tudo isso via conexão sem fio.

A Compaq é a responsável pelo projeto e a infra-estrutura desse sistema inovador, que tem instalação prevista em todas as lojas da rede Viena com serviço *a la carte*. A rede compreende os restaurantes Ráscal, Viena Delicatessen e Viena Express, somando 32 lojas entre Rio e São Paulo. O atendimento eletrônico já está em operação em três lojas Ráscal nos shoppings Villa-Lobos, Market Place e Iguatemi, na capital paulista.

A solução funciona com base em software desenvolvido pela Tango, uma das parceiras da Compaq no desenvolvimento de aplicações para a sua linha iPAQ Pocket PC. O programa permite ao garçom, a partir do seu computador de mão, transmitir ao caixa e à cozinha informações como o número da mesa que está sendo atendida, quantidade de clientes, os pratos, bebidas e sobremesas escolhidos. E possibilita ainda atender a variações nos pedidos, como refrigerantes com ou sem gelo.

“A Compaq apresentou uma solução completa que veio ao encontro do que esperávamos para modernizar nossa estrutura de atendimento, de forma a deixar nossos clientes ainda mais satisfeitos”, diz Angel Domingo Testa, Diretor Superintendente da rede Viena. “Totalmente integrado, o sistema nos oferece uma ótima relação custo/benefício”, acrescenta Angel.