



[Desplácese hacia abajo para español]

El Plato Restaurant Y Bar (name changed to maintain privacy) is a restaurant that Marcsten holds in high regards as it was the first client to join the Marcsten network. This restaurant is located in Barranquilla, Colombia and has 12 full-time and 3 part-time employees that serve local dishes. El Plato's owner reached out to Marcsten when he began to notice that although the restaurant was generating reasonable revenue, they were losing money overall. The owner turned to Marcsten when he couldn't figure out why.

Frank, Co-Owner and Co-Founder of Marcsten, traveled to El Plato to analyze their processes to figure out where refinements could be made. It didn't take long on the ground before he realized that El Plato had room to grow. Its delicious food attracted enough customers, but El Plato had to change its spending habits, invest in new technology, and allocate resources more wisely to become profitable.

El Plato was not in a stable situation financially. When Frank visited the restaurant, they were four months late on rent, had issues with payroll, high employee turnover, and were receiving customer complaints about their level of service. Frank took a look at their books and found several accounting errors that El Plato was committing regularly. Besides identifying a cash flow leak, there were also issues with their service processes. For that, he introduced Marcsten's Call Me service.

Marcsten installed 40 buttons for patrons to call the El Plato staff with and three pagers to receive the signals. This would cut away wasted time and effort where waiters would wander around the restaurant without knowing who actually needed service. It also streamlined the waiters' multi-tasking abilities.

Instantly, service began to run more smoothly. It soon became clear to El Plato's owner that he had hired too many full-time waiters. If the ones that were working operated more efficiently, he could easily get by with less. El Plato ended up reducing their full-time wait staff from five to three which cut spending costs immensely. Despite decreasing the staff, the three full-time waiters were now able to work with less stress as they knew when and where to service customers. Because of Call Me, they were still able to easily tackle all forty tables with this simple, yet effective technology.

Almost immediately, El Plato was able to turn out a profit. The staff felt more comfortable with delivering top quality service and El Plato did not have to pay for

more staff than it needed. This reduction in spending paired with increased revenue from better customer service saved El Plato from failing. Customers began to come to El Plato more and order more food and drinks because they knew it would get to them quicker. This also allowed El Plato to have more customers on a given day as processes were made more efficient. El Plato has slashed its debt and is no longer late on payments thanks to Marcsten and its Call Me system.

—

El Plato Restaurant Y Bar (nombre cambiado para mantener la privacidad) es un restaurante que Marcsten tiene en alta estima ya que fue el primer cliente en unirse a la red Marcsten. Este restaurante está ubicado en Barranquilla, Colombia, y cuenta con 12 empleados a tiempo completo y 3 a tiempo parcial que sirven platos locales. El dueño de El Plato se comunicó con Marcsten cuando comenzó a notar que, aunque el restaurante generaba ingresos razonables, en general estaban perdiendo dinero. El propietario se volvió hacia Marcsten cuando no pudo entender por qué.

Frank, copropietario y cofundador de Marcsten, viajó a El Plato para analizar sus procesos y descubrir dónde se podrían realizar mejoras. No pasó mucho tiempo en el suelo hasta que se dio cuenta de que El Plato tenía espacio para crecer. Su deliciosa comida atrajo a suficientes clientes, pero El Plato tuvo que cambiar sus hábitos de gasto, invertir en nueva tecnología y asignar recursos de manera más inteligente para ser rentable.

El Platón no estaba en una situación estable financieramente. Cuando Frank visitó el restaurante, tenían cuatro meses de retraso en el alquiler, tenían problemas con la nómina, la alta rotación de empleados y recibían quejas de los clientes sobre su nivel de servicio. Frank echó un vistazo a sus libros y encontró varios errores contables que El Platón cometía regularmente. Además de identificar una fuga de flujo de efectivo, también hubo problemas con sus procesos de servicio. Para eso, introdujo el servicio Call Me de Marcsten.

Marcsten instaló 40 botones para que los clientes llamaran al personal de El Plato y tres localizadores para recibir las señales. Esto reduciría el desperdicio de tiempo y esfuerzo donde los camareros deambulan por el restaurante sin saber quién realmente necesita servicio. También agilizó las habilidades multitarea de los camareros.

Al instante, el servicio comenzó a funcionar sin problemas. Pronto se hizo evidente para el dueño de El Plato que había contratado a demasiados camareros a tiempo completo. Si los que trabajaban funcionaran de manera más eficiente, podría sobrevivir fácilmente con menos. El Platón terminó reduciendo su personal de tiempo completo de cinco a tres, lo que redujo los costos de gasto inmensamente. A pesar de disminuir el personal, los tres camareros de tiempo completo ahora podían trabajar con menos estrés, ya que sabían cuándo y dónde atender a los clientes. Gracias a Call Me, todavía pudieron abordar fácilmente las cuarenta mesas con esta tecnología simple pero efectiva.

Casi de inmediato, El Platón pudo obtener ganancias. El personal se sintió más cómodo ofreciendo un servicio de alta calidad y El Plato no tuvo que pagar por más personal del que necesitaba. Esta reducción en el gasto junto con mayores ingresos por un mejor servicio al cliente salvó a El Plato de fracasar. Los clientes comenzaron a venir a El Plato más y pedir más comida y bebidas porque sabían que les llegaría más rápido. Esto también permitió que El Plato tuviera más clientes en un día dado a medida que los procesos se hicieron más eficientes. El Platón ha reducido su deuda y ya no se atrasa en los pagos gracias a Marcsten y su sistema Call Me.