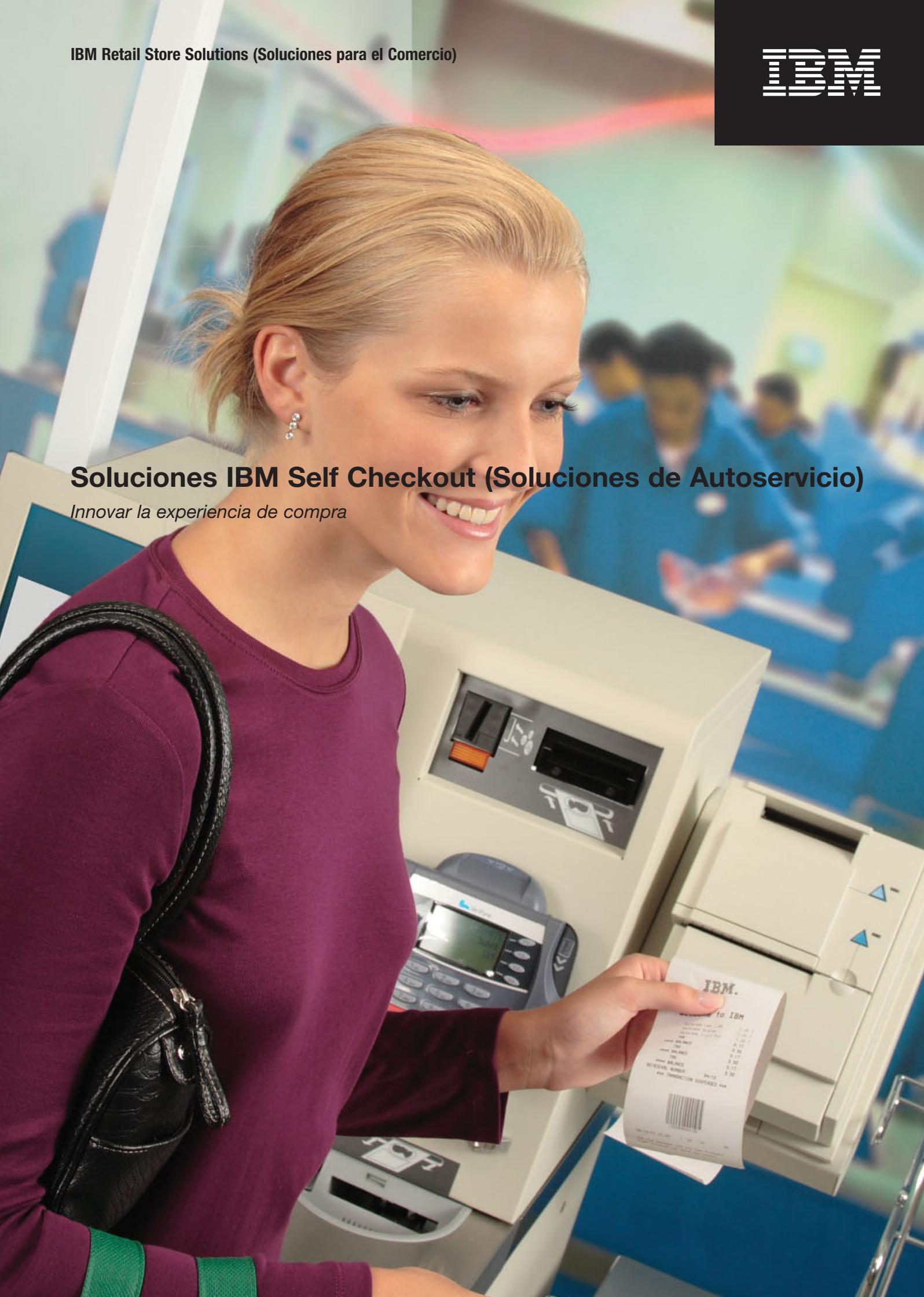


## Soluciones IBM Self Checkout (Soluciones de Autoservicio)

*Innovar la experiencia de compra*





## Resolver la creciente demanda de autoservicio

Los clientes adoptan más que nunca la tecnología de autoservicio. De hecho, esperan que ya esté incorporada. Desde los kioscos en aeropuertos y las estaciones de servicio con surtidores de autopago hasta las cajas de autoservicio en tiendas de bricolaje, alimentación y grandes almacenes, los clientes optan sistemáticamente por controlar sus propias transacciones. Según se refleja en 'Market Study: 2007 North American Self-checkout Systems,' un reciente estudio realizado por IHL Consulting Group, el 98% de los encuestados utilizaron alguna vez la opción de autoservicio, casi el 50% la ha utilizado más de cinco veces el año anterior, y el 72% están dispuestos a aceptar esta tecnología para sus compras sin que ello conlleve ninguna connotación negativa.

Entretanto, la demanda de autoservicio sigue creciendo. En 2008, los consumidores han gastado más de 230.700 millones de dólares en transacciones de autopago en los establecimientos de comercio minorista, un 28% más que en 2007. Y lo más importante: las soluciones de autoservicio están siendo muy rentables para el comercio. Los minoristas que han adoptado la tecnología de autoservicio han visto cómo han disminuido sus gastos de personal y ha mejorado el servicio al cliente.<sup>1</sup>



### Un autoservicio más rápido, fiable y flexible

El componente clave de las soluciones de autoservicio de IBM es el nuevo software IBM Checkout Environment for Consumer-Service (CHEC), que cambia la forma en que los comerciantes minoristas implantan y gestionan su entorno de autopago. Este potente software permite a los comerciantes instalar las soluciones de autopago más rápidamente y de forma más eficaz, reduciendo con ello el tiempo y el coste de implantación. IBM reúne su hardware de autoservicio, ampliamente probado, con esta tecnología de software revolucionaria, ofreciendo así una línea aún más sólida y flexible de soluciones de autoservicio configurables, que proporcionan tanto al cliente como al comerciante minorista un abanico más amplio de posibilidades. Los sistemas IBM Self Checkout integran ahora una amplia gama de preferencias de pago, tales como transacciones en efectivo o con tarjeta. También ofrecen una gran variedad de funciones tales como 'cinta transportadora' o 'escanear

y empaquetar', que se ajustan perfectamente a las necesidades de cualquier entorno minorista. Esta moderna línea de productos de IBM Self Checkout ofrece a los comercios minoristas una estupenda oportunidad para redistribuir al personal y mejorar así la eficacia de sus empleados y aumentar la rentabilidad de la inversión.

Las soluciones IBM Self Checkout están diseñadas para ofrecer las siguientes características y ventajas:

- **Excelente uso que innova el modo de interacción entre el consumidor y el establecimiento.** Diseño ergonómico para el cliente y una interfaz de usuario altamente intuitiva que ayudan a optimizar los resultados y mejorar la fidelización del cliente.
- **Completa capacidad de gestión de la solución, lo que permite incrementar la disponibilidad.** Los sistemas de hardware con entrada frontal para mantenimiento y las soluciones de gestión completa mejoran el funcionamiento ininterrumpido.

- **Mayor control y flexibilidad que amplía la funcionalidad.** El software CHEC le devuelve el control, permitiéndole gestionar y mantener un entorno de autoservicio mucho más fiable. Además, el software le proporciona la flexibilidad necesaria para configurar y ampliar la funcionalidad que precise para sus necesidades específicas, mientras que las opciones flexibles del hardware le ayudan a optimizar los resultados en una amplia gama de tamaños y diseños de tiendas.
- **La integración POS (punto de venta), líder en el sector, mejora la fiabilidad.** Una nueva interfaz de Punto de Venta (POS) de alto nivel facilita una integración cliente/servidor más robusta, aprovechando la lógica del negocio en el punto de venta y haciendo que la inversión en autoservicio sea más sencilla que nunca.

Las soluciones IBM Self Checkout incluyen ahora modelos para pago en efectivo y por tarjeta, facilitando la flexibilidad que requiere el establecimiento de comercio minorista.





## La nueva generación de sistemas de autoservicio potencia las ventajas para el cliente y para el establecimiento

### Máxima facilidad de uso

- *Un diseño ergonómico mejorado le ayuda a aumentar la satisfacción y la fidelización del cliente, además de agilizar la tarea a la hora de pagar.*
- *Todos los periféricos están situados encima del mostrador en una posición simplificada y centralizada, lo que permite agilizar las transacciones.*
- *Los receptores y expendedores de billetes y monedas están situados en el mismo lugar, encima del mostrador, lo que reduce la posibilidad de que un cliente olvide coger su cambio.*

### Potente gestión de la solución

- *El software IBM Director y IBM Remote Management Agent le permiten controlar, obtener y filtrar, de forma local o remota, la disponibilidad y los umbrales de utilización (hasta el nivel de dispositivo) y así mejorar la productividad del personal de TI y establecer un punto de control común para todos los dispositivos de su establecimiento.*
- *Gracias al acceso frontal para mantenimiento puede colocar las unidades de forma consecutiva, disminuyendo el espacio de uso en pequeños comercios minoristas.*
- *El papel de la impresora se reemplaza sin necesidad de desbloquear las tapas y cubiertas del sistema, lo cual limita a los empleados el acceso a los dispositivos de efectivo.*

- *Las configuraciones de software permiten ofrecer soluciones de empaquetado que respetan el medio ambiente, ya que los consumidores pueden servirse de sus propias bolsas ecológicas reutilizables o de las adquiridas en la tienda; para ello, basta con pulsar el botón 'Usar bolsa propia'.*

### Mayor control y flexibilidad

- *Los nuevos modelos para pago por tarjeta cubren la creciente demanda de este tipo de transacciones, agilizando el proceso de autopago.*
- *Una serie completa de herramientas le permite controlar el desarrollo, implantación y detección de problemas, creando con ello un entorno de autoservicio exclusivo.*
- *La base de datos IBM DB2 integrada le permite administrar y guardar su configuración de seguridad.*
- *Con el software IBM WebSphere Application Server puede acceder a informes basados en la Web, ofreciéndole un mayor control sobre el momento y el modo de consultar la información crítica del sistema.*

### Integración de Punto de Venta líder en el sector

- *El software IBM CHEC le ayuda a disminuir el tiempo de integración y a mejorar la fiabilidad.*
- *Una interfaz de punto de venta XML (eXtensible Markup Language) de alto nivel le facilita la integración con un gran número de soluciones POS.*

### Software IBM CHEC

Prepárese para una nueva forma de implantar, mejorar y gestionar su autoservicio. El software IBM CHEC incluye una completa aplicación de autoservicio y un set de herramientas que le permiten a usted o a su Business Partner personalizar fácilmente la solución y así ofrecer una experiencia exclusiva a sus clientes, además de nuevas mejoras. Este potente software activa nuevos canales de comercialización (gracias a que integra soluciones de terceros), lo que le permitirá mejorar las oportunidades de implementación de autoservicios en un mayor número de entornos.

La solución CHEC le permite validar todas las transacciones de autopago mediante una sólida base de datos de seguridad que le ayudará a evitar mermas de inventario. Asimismo, le ofrece un juego de herramientas basado en estándares abiertos que le permitirá crear nuevas funciones, ejecutar simulaciones para verificar la integración del Punto de Venta y dar soporte a la solución completa. El software CHEC también le ofrece una gran cantidad de mejoras de atención personal al cliente, que facilita como nunca la realización de compras en sus tiendas.

Con esta nueva interfaz de Punto de Venta XML de alto nivel, el software IBM CHEC se integra actualmente de forma más exclusiva con la aplicación de Punto de Venta, proporcionando una mejora en la fiabilidad del sistema que le asegurará que sus cajas de autopago estén siempre actualizadas con la información correspondiente desde el Punto de Venta.

Por último, este entorno de software incorpora potentes funciones de gestión, de modo que los pasillos de autoservicio se mantengan abiertos y disponibles, ofreciendo una mejor experiencia de compra al cliente y mayor rentabilidad de la inversión.

#### **Hardware IBM Self Checkout**

El nuevo hardware IBM Self Checkout oscila entre las soluciones de cinta transportadora para pedidos de cualquier tamaño en hipermercados o grandes almacenes hasta los modelos simplificados y estandarizados de 'escanear y empaquetar', que resultan especialmente adecuados para comercios minoristas con un alto porcentaje de pedidos Express y de volumen intermedio, y con un espacio frontal limitado. Con un diseño muy flexible, todos los modelos están disponibles para configuración de pago en efectivo o con tarjeta. Los nuevos modelos de pago con tarjeta no sólo agilizan las transacciones, sino que también le ayudan a reducir los gastos de manipulación de efectivo y a disminuir los requisitos de mantenimiento de su solución. Todos los nuevos modelos de hardware de IBM pueden utilizarse en

múltiples ubicaciones y departamentos de autoservicio, o pueden combinarse para satisfacer sus necesidades específicas de autoservicio.

Los modelos IBM Self Checkout están diseñados para agilizar las transacciones y mejorar la comodidad del cliente y su experiencia de compra. Los modelos de 'escanear y empaquetar' ofrecen la nueva función inteligente de retirada de las bolsas, por lo que los clientes podrán retirar éstas sin necesidad de parar el proceso de escaneado; esto agiliza significativamente las transacciones. Estos modelos también ofrecen una seguridad completamente configurable de tres niveles, basada en el peso, con tolerancias de seguridad ajustables, que le ayudan a disminuir la intervención de los empleados. Los modelos de cinta transportadora ofrecen una verificación de seguridad de peso y dimensiones de los artículos individualizados muy perfeccionada, agilizando las operaciones de autopago y reduciendo la necesidad de ser atendidos por un empleado, lo que mejora considerablemente los resultados. Una zona independiente de empaquetado ofrece un separador de pedidos que permite a los clientes o a los empleados realizar el escaneado y empaquetamiento simultáneo.

El nuevo sistema IBM AnyPlace Checkout constituye una oferta excelente de autopago, de formato ultracompacto, para ubicaciones no convencionales que complementa las demás ofertas probadas de autoservicio de IBM. Diseñado para optimizar la experiencia de autoservicio en prácticamente cualquier ubicación, esta solución permite a los minoristas ofrecer opciones de autoservicio inmejorables en todo el establecimiento, en ámbitos tales como floristería, productos de belleza/dietética o platos preparados. También es idónea para las tiendas pequeñas con reducido espacio en el mostrador, y en particular, en periodos de mucha actividad, para agilizar las transacciones de paso por caja de los consumidores.

#### **Software IBM Mobile Terminal**

Diseñado para proporcionar operaciones de paso por caja más rápidas y un excelente servicio al cliente, el software patentado IBM Mobile Terminal ayuda a los empleados a controlar las cajas de autoservicio desde cualquier parte del establecimiento, eliminando así la necesidad de disponer de un puesto por separado, monitorizado y fijo. Este dispositivo permite a los empleados del



Aproveche las ventajas del nuevo AnyPlace Checkout para los departamentos pequeños, como por ejemplo, la venta de flores o la sección Gourmet, o para tiendas pequeñas.



### Hardware

#### Modelos para pasillos de grandes superficies

- Modelos de 'escanear y empaquetar' para pago en efectivo/tarjeta que funcionan con el software IBM CHEC y Microsoft® Windows® Embedded for Point of Sale (WEPOS)
- Modelos de cinta transportadora con pago en efectivo/tarjeta que funcionan con software IBM CHEC y WEPOS
- Modelos de 'escanear y empaquetar' con pago en efectivo/tarjeta que funcionan con software 4.x/5.x y Microsoft Windows 2000
- Modelos de cinta transportadora para pago en efectivo que funcionan con el software 4.x/5.x y Microsoft Windows 2000

#### Componentes principales

- Unidad del sistema: IBM SurePOS 700 Series Lane PC
- Pantalla: Pantalla plana IBM SurePoint, de alta resolución, táctil y en color de 15 pulgadas (38 cm)
- Receptores y expendedores de billetes y monedas (modelos de pago en efectivo):
  - Aceptan todos los billetes: de 1 a 100 dólares (Estados Unidos y Canadá; de 5, 10 y 20 libras (Reino Unido); y de 1 a 100 euros (UE)
  - Expendedor de hasta 3 tipos de billetes y hasta 6 tipos de monedas
  - El sensor del expendedor de billetes y monedas detecta el cambio olvidado
- Admite múltiples escáneres, balanzas y números de identificación personal (PIN)
- Soporta las opciones de IBM SureMark Printer
- Admite marketing electrónico y cupones de bonificaciones
- Componentes opcionales disponibles

#### Dimensiones

- Todas las unidades son modulares con una altura uniforme de 32 pulgadas (81 cm) y un ancho de 35 pulgadas (89 cm)
- 2, 3 y 6 bolsas; las longitudes totales de línea pueden oscilar entre 125 pulgadas y 177 pulgadas (de 318 cm a 450 cm). Distintas longitudes de cinta transportadora.

## Resumen de las soluciones IBM Self Checkout

### Software

#### Entorno de pasillos de tienda

Componentes de la aplicación para pasillos de tienda IBM CHEC:

- Software IBM DB2 Personal Edition
- Software IBM Remote Management Agent
- Software IBM Store Integrator, en particular, Store Integrator Graphical User Interface (GUI) y POS Business Component
- Set de herramientas de desarrollo de software

Sistema operativo:

- Modelos de IBM CHEC: Software WEPOS precargado
- Modelos 4.x/5.x: Software Microsoft Windows 2000 precargado

Lenguaje:

- Compatibilidad de varios idiomas

#### Entorno IBM Back-Office System Server (BOSS)

Componentes de la aplicación IBM CHEC en trastienda:

- Software IBM WebSphere Application Server
- Software IBM DB2 Express Edition
- Software IBM Remote Management Agent

Sistema operativo:

- IBM BOSS para los modelos IBM CHEC/BW4: Software Microsoft Windows 2003
- IBM BOSS para los modelos 4.x/5.x/BW0: Software Microsoft Windows 2000

#### Integración Punto de Venta

- Interfaz lista para integración disponible para una amplia gama de aplicaciones Punto de Venta
- Soluciones de referencia POS probadas y preintegradas con IBM ACE (Application Client/Server Environment) y con IBM SA (Supermarket Application)

#### Software Mobile Terminal

- Funciones de respuesta remota para todas las unidades de autoservicio (funciona con redes inalámbricas del Instituto de Ingenieros Técnicos y Electrónicos (IEEE) 802.11b existentes)

#### Garantía limitada

- Soporte telefónico las 24 horas del día
- Los términos de la garantía limitada dependen de cada país
- Ampliación de garantía disponible

#### Servicios de soporte

- Funciones de diagnóstico online
- Gestión de proyecto, instalación y formación disponibles
- Consultoría en planificación del trabajo y mejores prácticas operativas
- Soporte técnico disponible las 24 horas del día



establecimiento controlar funciones tales como verificación de la edad del cliente. Y lo que es más importante: los empleados disponen de mayor movilidad, por lo que pueden trabajar en todo el área de autoservicio, proporcionar mayor atención al cliente y evitar las mermas de inventario.

### **Probado historial, experiencia prácticamente inigualable**

IBM tiene más de 20 años de experiencia en soluciones de kioscos y de autoservicio, con una importante base de clientes de esas soluciones instalados en todo el mundo. Gracias a que ha asistido a numerosos establecimientos de comercio minorista con sus servicios de consulta, instalación, integración,

mejores prácticas y soporte, IBM es líder en soluciones de autopago. Además, IBM cuenta con un importante ecosistema de Business Partners autorizados que pueden ayudar a personalizar el sistema del cliente para que cumpla con los requisitos específicos de éste.

### **Para obtener información adicional**

Si desea más información acerca de las soluciones IBM Self Checkout, póngase en contacto con su representante de IBM o visite:

[ibm.com/products/retail/products/self](http://ibm.com/products/retail/products/self)

### **IBM España**

Santa Hortensia, 26-28  
28002 Madrid  
España

La página de presentación de IBM se puede encontrar en la dirección **ibm.com**

IBM, el logotipo de IBM, ibm.com, DB2, SureMark, SurePoint, SurePOS y WebSphere son marcas comerciales de International Business Machines Corporation en Estados Unidos y en los demás países.

Microsoft y Windows son marcas comerciales de Microsoft Corporation en Estados Unidos y en los demás países.

Otros nombres de empresas, productos y servicios pueden ser marcas comerciales o marcas de servicio de terceros.

<sup>1</sup> IHL Consulting Group, *Market Study: 2007 North American Self-Checkout Systems*, analistas Lee Holman, Jerry Sheldon y Greg Buzek, 6 de Septiembre de 2007.

Las referencias efectuadas en esta publicación a productos, programas o servicios de IBM no implican que IBM tenga intención de comercializarlos en todos los países en los que opera. Las referencias a algún producto, programa o servicio de IBM no pretenden dar a entender que sólo pueda utilizarse dicho producto, programa o servicio de IBM. En su lugar, puede utilizarse cualquier programa, producto o servicio funcionalmente equivalente.

Los productos de hardware de IBM se fabrican a partir de componentes nuevos o de componentes nuevos y utilizados. En algunos casos, es posible que el producto de hardware no sea nuevo y se haya instalado anteriormente. Independientemente de ello, se aplican los términos de garantía de IBM.

Esta publicación sólo tiene carácter de orientación general.

La información está sujeta a cambios sin previo aviso. Póngase en contacto con su representante comercial o distribuidor de IBM local para obtener la información más actual acerca de los productos y servicios de IBM.

IBM no ofrece asesoramiento jurídico, contable o de auditoría, y no asevera ni garantiza que sus productos o servicios cumplan con la legislación. Los clientes son responsables del cumplimiento de las disposiciones legales y normativas vigentes, incluidas las normativas y legislaciones nacionales.

Las fotografías pueden mostrar modelos en fase de diseño.

© Copyright IBM Corporation 2008  
Reservados todos los derechos.

