

Las Soluciones para Comercio
Minorista de IBM



**Soluciones versátiles
para el sector
de hostelería
y restauración**



Los clientes de hoy quieren lo mejor

Elija un proveedor de soluciones que sea un experto en servicios de hostelería y restauración

No hay lugar a dudas: el sector de hostelería y restauración es uno de los más exigentes y con mayor competencia en el mercado. Las cargas de trabajo y las tensiones son enormes y la rotación de personal, constante. Por ello es prioritario atender las condiciones físicas del entorno de trabajo. Tanto si su negocio consiste en regentar una cafetería como si se trata de una cadena de restaurantes, sus clientes esperan de usted un servicio rápido y fluido, una calidad gastronómica excelente y la sensación de salir satisfechos de su local, con ganas de volver de nuevo.

¡Esto es quizá pedir demasiado, pero IBM le puede ayudar a conseguirlo! Disponemos de unos sistemas de Terminales Punto de Venta (TPV) que han sido diseñados para responder a estas cargas de trabajo y tensiones que exigen unos entornos informáticos de gran potencia y resistentes. Nuestros Business Partners desarrollan programas de software específicamente para el sector de hostelería y restauración. Y nosotros ponemos a su disposición los servicios que permiten integrar todas las tareas, desde la planificación e implantación hasta el soporte. Pero lo más destacable es que nos ponemos en su lugar, y hemos aprendido a distinguir todos los matices que requiere este delicado segmento del mercado del comercio minorista, ya sea un restaurante que sirve cocina cordon bleu, una cafetería de servicio rápido, un pub o un café. En cualquiera de las opciones, nosotros podemos personalizar nuestras soluciones para usted.

Las Soluciones para Comercio Minorista de IBM permitirán a los profesionales del sector de hostelería y restauración cumplir con los cinco objetivos estratégicos siguientes:

- 1. Funcionamiento fluido.** Incrementar el tiempo efectivo de trabajo en el TPV.
- 2. Diseño atractivo.** Crear una atmósfera de calidez y ocio.
- 3. Aprendizaje rápido del manejo del sistema.** Evitar excesivos cambios de personal.
- 4. Mayores ventas.** Generar nuevas fuentes de ingresos.
- 5. Reducción de costes.** Proteger la inversión en tecnología.

Asegúrese una fiabilidad sin fallos

Lo normal en un establecimiento de restauración es que el cliente espere. ¡Y a nadie le gusta esperar! Por ello, en IBM hemos diseñado nuestros sistemas TPV de modo que se aceleren las transacciones y le aseguren una excelente fiabilidad. Así podrá conseguir un tiempo efectivo de trabajo fiable, evitando interrupciones innecesarias. También le ofrecemos una amplia variedad de plataformas, periféricos y software, para que seleccione la solución idónea para su restaurante, bar, pub o café.

- *Sistemas especialmente diseñados para el comercio de la restauración pues cumplen con las condiciones de resistencia a la grasa, humos, vapor y residuos alimenticios*
- *Especialmente previsto para proteger los equipos contra el derrame de líquidos*
- *Dotado de la tecnología "Cooling Pipe", mantiene acondicionado el sistema electrónico para protegerlo de las partículas de comida contenidas en los ambientes cerrados*
- *Los sistemas TPV son resistentes y han sido probados para un tipo de actividad que exige un roce continuo*
- *Funcionan con los sistemas operativos Microsoft® Windows® 98, Windows NT®, Windows 2000 o DOS 2000*
- *Gran variedad de opciones de impresoras, pantallas y visores, cajones de dinero y lectores de banda magnética (MSR)*
- *Aplicaciones ampliamente probadas para adaptarse a cualquier entorno, desde un establecimiento de comida rápida a un restaurante de servicio exquisito.*

Propicie un ambiente agradable en su establecimiento de restauración que atraiga a sus clientes

Lo importante para un establecimiento de restauración es no sólo que a los clientes les guste la cocina, sino también que encuentren un ambiente que les anime a repetir la experiencia. IBM ofrece unos sistemas con un diseño elegante y atractivo que puede complementar la decoración de su negocio. Además, los equipos están dotados de una avanzada tecnología interactiva que puede atraer la curiosidad de los clientes e incrementar las ventas.

- *Los TPV funciona con la Web, con lo cual los clientes pueden consultar la carta, hacer sus pedidos de comida servida a domicilio o efectuar reservas a través de Internet online.*
- *Los quioscos permitirán también a los comensales internautas consultar su correo electrónico y navegar por Internet, o hacer los pedidos sin moverse de sus mesas.*
- *Unas impresoras de alta resolución y calidad generan los tickets de modo rápido y silencioso, en color, y con mensajes o cupones de promoción.*
- *Los TPV están dotados de una tecnología wireless (sin cables) que le permite incorporar terminales adicionales durante los picos de trabajo, sin necesidad de cableado; o utilizar PDAs para atender a los clientes mientras esperan mesa.*



Ofrezca un servicio excelente

Un servicio amable y personalizado le ayuda a distinguir su restaurante de los demás. Pero esto no se logra tan fácilmente cuando los empleados cambian constantemente y es difícil conseguir un personal cualificado. IBM le suministra lo que usted necesita para acelerar el aprendizaje de su plantilla de empleados para que puedan ofrecer a los clientes un excelente servicio.

- *Con la tecnología multimedia y de pantallas táctiles, el manejo de los TPV se aprende con gran rapidez, con lo cual reducirá considerablemente los costes de formación.*
- *Este sencillo criterio de utilización reduce asimismo las posibilidades de errores en las transacciones, permitiendo a los camareros concentrarse en atender mejor a los clientes.*
- *Las aplicaciones GUI orientan a los empleados en la realización de las tareas comunes*
- *Al funcionar en la Web, se puede descargar en los TPV los datos relativos a formación y otro tipo de actualizaciones, de modo rápido y sencillo.*
- *Los quioscos facilitan al cliente la posibilidad de efectuar sus propios pedidos*

Incremente el índice de ventas por cliente

Los clientes que frecuentan los establecimientos de hostelería y restauración suele ser un público relativamente buen consumidor. Son, pues, los candidatos idóneos para ofrecerles promociones, programas de fidelización y otras aplicaciones e-business. Las soluciones IBM para comercio minorista le permitirán disfrutar inmediatamente de las ventajas que le brindan estas oportunidades de generar ingresos adicionales.

- *Añada una segunda pantalla en su puesto de venta para colocar espacios publicitarios que podrá vender a otros proveedores*
- *Utilice la misma pantalla para promocionar nuevos artículos o rebajas automáticas*
- *Anuncie publicidad multimedia en mostradores y quioscos*
- *Ponga en práctica unos bonos de comidas u otras aplicaciones de gestión de relaciones con los clientes (CRM)*
- *Expida certificados de e-obsequios y promociones con las soluciones TPV basadas en la Web.*
- *Envíe cartas de agradecimiento a sus clientes a través del correo electrónico.*

Proteja sus inversiones

En IBM somos conscientes de que la protección de las inversiones es una prioridad básica en el sector de la hostelería y restauración. Por ello, les ofrecemos unas soluciones Punto de Venta altamente competitivas y le sugerimos varios modos de potenciar los recursos de su establecimiento sin comprometer el presupuesto previsto.

- *Los sistemas TPV cuentan con una escalabilidad que le permitirá incrementar los recursos informáticos a medida que crezca su negocio: memoria, puertos, periféricos y redes LAN inalámbricas.*
- *La flexibilidad de los sistemas Punto de Venta le facilitan asimismo la migración hacia el software de última generación*
- *Opciones especiales de financiación*
- *El software IBM StoreProven™ de los Business Partners de IBM agiliza el proceso de implantación*
- *Soporte ASP a través de los Business Partners de IBM*
- *Piezas de repuesto disponible durante varios años hasta finalizar el ciclo de vida del sistema*
- *Alto valor residual de los sistemas TPV de IBM*

Elija el colaborador adecuado, experto en hostelería y restauración

IBM destaca claramente como líder mundial en Terminales Punto de Venta y e-business aplicado al sector minorista. Con una experiencia de 27 años en este campo, de los cuales 15 han estado dedicados a hostelería y restauración, contamos con más de 100 patentes de TPV lanzadas al mercado en las dos últimas décadas. Combinamos este patrimonio de conocimientos con una alta tecnología, una extensa organización de servicios y una amplia red de Business Partners. Con todo ello, usted podrá contar con una excelente relación calidad/precio para sus requisitos de hardware, software, servicios, consultoría, puesta en marcha y mantenimiento. Nuestra presencia a nivel internacional nos permite especificar la misma solución para cualquier establecimiento del mundo. Pero lo más importante es que sabemos cuánto cuesta crecer y mantenerse en el sector de la hostelería y restauración en el mercado actual.

¡CONTACTE YA
CON IBM!

ibm.com/industries/retail/store o
www.es.ibm.com/products/tpv
(en español)



Potentes opciones para el sector de hostelería y restauración



IBM SurePOS Serie 500



IBM SurePOS 300



IBM Kiosk



Impresora IBM SureMark

IBM SurePOS Serie 500

Especialmente diseñado para el sector de la hostelería y la restauración, IBM SurePOS™ Serie 500 ofrece la combinación ideal: potentes prestaciones a un precio asequible. Concebido para funcionar con la Web, permite efectuar un seguimiento de las ventas en tiempo real, además de aplicar programas de fidelización de los clientes mediante tarjetas y efectuar transacciones en la cadena de suministro desde los Terminales Puntos de Venta. Cuenta con una estructura de hardware resistente, específicamente indicada para las condiciones ambientales del sector de la restauración, que le permitirá proteger sus inversiones. Está habilitado para la administración de sistemas remotos.

- *El elegante diseño ocupa poco espacio físico y se ajusta a cualquier entorno de servicio de restauración*
- *Aumenta la velocidad, el rendimiento y la fiabilidad en el POS*
- *Facilita el uso mediante una pantalla táctil integrada*

IBM SurePOS 300

El económico IBM SurePOS 300 ofrece potencia para un procesamiento veloz, flexibilidad de diseño y la fiabilidad que se espera de IBM.

- *Las configuraciones Thin-client o Thick-client satisfacen los requerimientos únicos de su POS*
- *Su diseño distribuido y su plataforma abierta ofrecen máxima versatilidad*
- *La unidad compacta del sistema cabe en lugares pequeños*

IBM Kiosk

El IBM Kiosk proporciona la respuesta del e-business a los clientes exigentes dándole a usted la capacidad para proveer mejor servicio al cliente, fomentar la fidelidad y brindar más valor.

- *Mejore la satisfacción del cliente ofreciendo autoservicio*
- *Aumente sus ingresos extendiendo las ofertas de los productos*
- *Mantenga los clientes mediante programas de fidelización*

Impresora IBM SureMark

Las impresoras térmicas IBM SureMark™ para un solo puesto alcanzan las 52 líneas por segundo (lps) para salida de impresión SBCS (Conjunto de caracteres de un solo byte) y hasta 50 lps para salida DBCS (Conjunto de caracteres de doble byte).

- *Ocupa poco espacio gracias a unas opciones flexibles de fijación*
- *Formato de fuente proporcional/escalable*
- *Soporta impresión térmica color*

IBM Systems Management

El software de administración de sistemas IBM System Management proporciona funciones de control de sistemas para actualizar, reparar, sondear y realizar tareas de mantenimiento que reducen el coste total de propiedad (TCO).

- *Maneje estaciones de trabajo individuales, o miles de ellas, centralizadamente en una variedad de plataformas*
- *Minimice el tiempo improductivo de las tareas de mantenimiento de los sistemas*
- *Reduzca los costes de mano de obra de las reparaciones*

Business Partners de IBM

Mantenemos una red a nivel mundial de Business Partners de IBM autorizados que le pueden suministrar el software y los servicios personalizados que requieren los establecimientos de restauración para competir con eficacia en el mercado.

- *Acceso a una amplia gama de software y servicios*
- *Busque la marca StoreProven de IBM si desea fiabilidad*
- *Soporte local in situ*

Soporte Técnico de IBM

Tanto si necesita resolver un problema urgente o simplemente requiere un servicio rutinario de mantenimiento, nuestros técnicos le atenderán de manera rápida para explotar su negocio sin interrupciones.

- *Reparaciones según el modo tradicional*
- *Único punto de contacto para soporte técnico*
- *Acuerdos de Servicios disponibles*

IBM Global Services

Nuestro equipo de técnicos especializados en comercio minorista le atenderán a nivel mundial, ofreciéndole ayuda en la planificación adecuada de su negocio y en la ejecución de una variada gama de soluciones para e-business aplicables a su establecimiento de restauración.

- *Seguridad y confidencialidad*
- *Diseño rápido de la infraestructura*
- *Servicios de gestión de aplicaciones*

IBM Global Financing

La opción Global Financing de IBM presenta grandes ventajas para aquellos establecimientos del sector de hostelería y restauración que estén limitados por restricciones de presupuesto. Les podemos ayudar a reducir la inversión inicial de capital y adquirir una solución más completa.

- *Pagos aplazados para reducir los costes iniciales de operación*
- *Acuerdos de leasing y de préstamos aplicables a componentes de IBM y de otros fabricantes*
- *Simplificación de contratos y de trámites*



Información adicional

Si desea más información sobre Soluciones para Comercio Minorista u otras soluciones Punto de Venta de IBM, póngase en contacto con el representante local de IBM o acceda a nuestra página Web:

ibm.com/industries/retail/store o
www.es.ibm.com/products/tpv
(en español)

Para cursar un pedido, llame al
1 800 IBM-CALL (1 800 426-2255)

© Copyright IBM Corporation 2001

IBM España
Santa Hortensia, 26-28
28002 Madrid

Printed in the United States of America
08-02

Todos los derechos reservados

Las referencias de esta publicación a productos o servicios de IBM no implican que IBM vaya a comercializarlos en todos los países donde opera. Queda expresamente prohibido copiar o descargar las imágenes contenidas en el presente documento sin el consentimiento previo por escrito de IBM.

IBM no asumirá responsabilidad alguna por el uso de la información contenida en el presente documento. Ningún dato del mismo se considerará una licencia o indemnización expresa o implícita según los derechos de propiedad intelectual de IBM o de terceros. No se derivará del presente documento garantía de ningún tipo, incluidas sin limitación las garantías implícitas de comercialización o adaptación a fines concretos.

Por lo tanto, IBM se reserva el derecho a modificar sin previo aviso las especificaciones y otra información relativa a los productos. Póngase en contacto con su representante de marketing o distribuidor autorizado de IBM si desea obtener información sobre opciones y configuraciones estándar específicas.

© El e(logotipo), IBM, el logotipo de IBM, StoreProven, SureMark y SurePOS son marcas comerciales o marcas registradas de International Business Machines Corporation en los Estados Unidos y/u otros países.

© Microsoft, Windows y Windows NT son marcas comerciales de Microsoft Corporation en los Estados Unidos de América y en otros países.

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

1 La página inicial de IBM se encuentra en Internet en la dirección **ibm.com**

♻️ Impreso en papel reciclado que contiene 10% de fibra recuperada después de su consumo.

