



TERMINALES PUNTO DE VENTA

SISTEMAS DE CONTROL Y REGISTRO CON PANTALLA TÁCTIL

Introducción

Es un hecho indudable que el Terminal Punto de Venta (TPV o POS del inglés "Point of Sale") se ha convertido en una herramienta de trabajo imprescindible en casi todos los sectores comerciales. Esta realidad es aún más evidente en el cada día más exigente y profesionalizado sector de la restauración. De forma progresiva, la caja registradora convencional está siendo reemplazada por TPV tanto en los establecimientos de restauración tradicional como en los de restauración moderna, temática, cafeterías y de comida rápida. Este hecho se ha acentuado aún más desde la popularización de los terminales con pantalla táctil que permiten la utilización de programas (Front Office) más interactivos e intuitivos que los que tradicionalmente requerían el uso de un teclado.

Esta tendencia irreversible se afianza gracias a la combinación de dos factores clave: la poderosa introducción de tecnologías informáticas cada vez más fiables y su adecuación a la demanda de profesionales que exigen un control riguroso y detallado de sus negocios. La tendencia a separar la operatividad del terminal en el local (Front Office) de la gestión administrativa del establecimiento (Back Office) no ha hecho sino acelerar un proceso irreversible que redundará en un mejor servicio al cliente y en una gestión óptima del negocio.

Dos conceptos de TPV: PC POS y EPROM embedded POS

Los primeros pasos

Ante la confusión que en el mercado se puede generar a causa del extraordinario dinamismo de oferta y demanda es importante tener claro qué es un Terminal Punto de Venta y sobre todo no confundirlo con un PC clónico. A principio de la década de los 90, se empezaron a popularizar soluciones basadas en simples ordenadores. Dichas instalaciones presentaban los problemas típicos de este tipo de productos agravados por la aparatosa presencia de grandes impresoras, torres y teclados ocupando espacio en mostradores y limitando la operatividad del sistema. Tanto PCs como programas quedaban fuera de juego rápidamente y en muchos casos, se convertían en un problema más que en una herramienta de trabajo. A consecuencia de ello no fueron pocos los negocios que volvieron a apostar por cajas registradoras convencionales de prestaciones posiblemente limitadas pero con un alto grado de resistencia y fiabilidad.

Por su parte, los EPROM embedded POS son los herederos directos de la caja re-

gistradora tradicional, caracterizada por su fiabilidad y robustez. La mayoría de fabricantes de EPROM embedded POS han sabido adaptarse a las circunstancias tomando lo bueno de la registradora (solidez y fiabilidad) y conjugándolo con las nuevas tecnologías (uso de pantallas táctiles, mayor conectividad a periféricos, programas de aplicación más visuales e interactivos...).

Tanto en el caso de terminales de estructura abierta o cerrada, los datos resultantes del trabajo diario en cada local pueden ser transmitidos a la oficina central para su gestión, siempre y cuando se disponga del programa de back-office adecuado.

PC POS (terminales de arquitectura abierta)

Concepto

El PC POS es un terminal creado sobre una estructura de PC tal y como su propio nombre indica. Por tanto contará con todos los componentes que son propios de un ordenador, tales como disco duro, procesador, memoria DRAM, tarjeta de video, disquetera, CD/DVD, etc. El cliente podrá decidir qué programa deberá instalarse.

Ventajas

El programa de aplicación es independiente del terminal y por tanto puede instalarse el software que más convenga. Dicho software puede ser cambiado o alterado tantas veces como se desee con la debida manipulación técnica que requiera la empresa que lo haya desarrollado.

El PC POS puede ser cargado con programas a medida de cada cliente, en un mercado en el que numerosas firmas de desarrollo de software ofrecen una amplia gama de soluciones. Por tanto, en el supuesto de no estar satisfecho con el programa que ejecute, el cliente siempre podrá cargar otro que se adecue más a las necesidades de cada negocio.

Los PC POS suelen tener precios más económicos ya que por lo general se uti-

lizan en su fabricación componentes de ordenador doméstico. Suelen integrar la última tecnología PC (procesadores de alta velocidad, mayor capacidad de conectividad a periféricos, más memoria y almacenamiento en disco...)

Tenga en cuenta que...

Es básico distinguir claramente entre los PC POS fabricados con componentes expresamente diseñados para el trabajo en un entorno de trabajo tan riguroso como el de la restauración y aquellos terminales que podríamos considerar como ordenadores reconvertidos para su uso como TPV. Hay que tener muy en cuenta que dichos PC POS al evolucionar al acelerado ritmo que marca el

mercado del PC en general, corren el riesgo de quedarse sin recambios ni accesorios compatibles a corto plazo. Al ser los componentes de ciertos PC POS los mismos que los de los ordenadores domésticos, los fabricantes cambian repentinamente la placa base y el chipset, circunstancia que origina inestabilidad y falta de consistencia en la producción y calidad de dichos equipos. Ciertos fabricantes de PC POS se esfuerzan en evolucionar a la par que el PC, dotando a sus equipos de los mismos componentes que los ordenadores. Pero el TPV es una herramienta de trabajo que requiere unas características muy específicas tales como estabilidad, resistencia, fiabilidad, buena respuesta del software, periféricos funcionales y buen servicio post-venta.



No hay que obsesionarse por tener en el TPV el procesador más rápido del mercado o el disco duro con la mayor capacidad del momento, pues de ser así se debería cambiar el equipo cada tres meses. En el TPV vamos a instalar aplicaciones específicamente realizadas para el trabajo en un restaurante o en un local comercial, y no programas de diseño gráfico, aplicaciones industriales, juegos o reproductores multimedia. A pesar de que la oferta existente en el mercado actual tienda a equiparlos, es fundamental no confundir PC POS con PC.

Dentro de la amplia oferta de PC POS hay que tener muy claro que lo más importante es que la herramienta de trabajo funcione de forma ágil, intuitiva y fiable, facilite un acceso inmediato a todas las gestiones de la transacción y que sobre todo disponga de un equipo humano capaz de solucionar cualquier problema que surja una vez realizada la instalación. En un momento en el que los estándares de calidad de los productos tienden a equilibrarse, la adquisición de una herramienta de trabajo esencial como es el TPV y sus programas asociados no puede basarse en un impulso emocional, sino en el análisis profundo resultante de la respuesta a tres cuestiones: a) ¿Cuál es el terminal (hardware) más adecuado para mi negocio? B) ¿Cuál es el programa (Front & Back Office software) más adecuado para mi negocio? C) ¿Cuál es la empresa que puede suministrarme el equipo garantizando instalación, instrucción del personal en el uso de los equipos y servicio post-venta (valor añadido)?

Los TPV deben ser herramientas ágiles e intuitivas al tiempo que fiables y capaces de ofrecer un altísimo nivel de seguridad y privacidad de datos. Evidentemente todos los fabricantes han optado por equipos dotados de pantalla táctil, entre las que podemos encontrar

grandes diferencias de calidad básicamente en lo referente a resistencia y durabilidad tanto de la pantalla como del panel táctil.

Los PC POS son equipos que deben dotarse a posteriori de un sistema operativo^(*) y de la aplicación adecuada para cada caso.

EPROM Embedded POS (terminales de arquitectura cerrada)

Concepto

Terminal que integra de serie el programa de aplicación residente en la EPROM y que por tanto no puede ser manipulado.

Ventajas

Al no depender de un disco duro ni de un sistema operativo convencional, el terminal de arquitectura cerrada no pierde información ni tiempo en caso de una interrupción brusca de la actividad (por ejemplo en caso de corte

^(*) La elección del OS dependerá de la empresa que desarrolle el programa. Recientemente se ha dado un aumento del uso de Linux., aunque la perspectiva de tener que trabajar en modificaciones y mantenimiento de programas en un sistema que no dispone del paquete de herramientas de desarrollo retrae su utilización. En muchas ocasiones esa falta de herramientas adecuadas y sus consecuencias pueden suponer un gasto añadido que no compensa el ahorro inicial del pago de la licencia de otros OS. Por otra parte, los OS Windows (95/98/Me) tradicionalmente frágiles e inestables generaron una sensación de falta de fiabilidad con respecto a los programas resultantes que está siendo superada por la mayor seguridad que ofrecen las últimas versiones de XP Profesional (Xpro) y XP Embedded (Xpe)

de suministro eléctrico o desconexión accidental). Al volver a la actividad, se sigue trabajando sin tener que efectuar ninguna operación de reinicio y sin perder datos.

La ejecución del programa es más rápida, lo que le da ventaja en entornos de gran volumen de trabajo y horas punta.

No permite ninguna manipulación externa que pueda afectar al programa o a su memoria. Los TPV de arquitectura cerrada son herramientas de uso exclusivamente profesional. Es bien sabido que existen muchas maneras, incluso involuntarias, de deshacer la configuración de un PC, situación que se evita en un TPV cerrado.

Permiten una mayor seguridad de manejo sobre todo en los puestos en los que el personal no tenga unos conocimientos informáticos adecuados para casos que requieran reacciones rápidas ante determinados problemas. También para establecimientos en los que el personal sea de rotación rápida (temporales, tiempo parcial, etc.)

Los fabricantes de estos terminales tienen muy bien definido de antemano para qué tipo de trabajo se crea el producto y lo dotan de componentes de mejor calidad y robustez, ya que no dependen de los vertiginosos cambios que se suceden en el mercado de los componentes de PC.

Vienen dotados de fábrica con una aplicación concebida específicamente para cada sector.

Recomendaciones

Tradicionalmente se adjudica, no sin razón, a los embedded POS una mayor estabilidad, pues el simple hecho de trabajar sin disco duro reduce las posibilidades de averías y pérdida de datos.

Los programas que funcionan en los terminales de estructura abierta suelen ser más dúctiles a la hora de realizar

modificaciones por parte de la empresa de desarrollo de software que lo haya creado. En última instancia, en caso de no sentirse satisfecho con el resultado del soft, el propietario de un PCPOS podría incluso desechar el programa que tuviese instalado e instalar otro que le resultase más conveniente.

En el caso de los embedded POS dado que cada marca tiene su propio programa y no se puede cambiar ni incorporar otro (de ahí que se les conozca como terminales de estructura cerrada), es importante asegurarse de la profesionalidad de la empresa que suministre el sistema y de que éste cumple con los requerimientos de su negocio.

De cualquier forma, la integración de hardware y software adecuados y calidad del servicio post-venta deben ser las claves a la hora de decidirse por un sistema TPV. Este último valor añadido es cada vez más considerado por el profesional que debe decidirse por uno u otro terminal. La volatilidad de ciertas marcas y empresas cuyo único argumento de venta es el precio puede tener consecuencias muy negativas incluso a corto plazo. El respaldo de una marca y de un distribuidor oficial con alta capacidad profesional, ofrece estabilidad en la producción, en el suministro de componentes y en el servicio integral de hardware y software, sin tener que estar a expensas de los

continuos cambios de la tecnología PC y sus efectos más negativos, es decir, incompatibilidad de componentes, equipos que quedan obsoletos y en consecuencia, necesidad de cambiar el sistema antes de lo deseado.

Manuel Holanda
Comercial Holanda