

# Apartado 28: Visor de cliente

## 1. Introducción

El apartado "Visor de cliente" del sistema Laddition representa una funcionalidad innovadora orientada a mejorar la transparencia y la experiencia del cliente durante el proceso de venta en establecimientos de hostelería. Esta característica permite la implementación de una pantalla secundaria orientada hacia el cliente, donde se muestra en tiempo real la información relevante sobre su pedido, incluyendo los productos seleccionados, cantidades, precios individuales y el importe total. La implementación de este sistema responde a la creciente demanda de transparencia por parte de los consumidores y a las normativas de diversos países que exigen que el cliente pueda visualizar los detalles de su compra durante el proceso.

El visor de cliente está diseñado para integrarse perfectamente con el flujo de trabajo habitual del establecimiento, proporcionando una experiencia más moderna y profesional sin complicar las operaciones diarias. Esta funcionalidad resulta particularmente valiosa en establecimientos con alto volumen de ventas, donde la claridad en la comunicación con el cliente es esencial para mantener la eficiencia y evitar malentendidos.

Para acceder a esta funcionalidad, el usuario debe dirigirse a la sección "Visor de cliente" dentro del menú de configuración, donde encontrará las diferentes opciones para activar, configurar y personalizar la información mostrada según las necesidades particulares del establecimiento y las preferencias de presentación.

## 2. Funcionalidades Principales

### 2.1. Configuración del visor

El sistema permite una configuración flexible del visor de cliente, adaptándose a diferentes dispositivos y necesidades de presentación. La configuración básica incluye la selección del dispositivo que funcionará como visor (una segunda pantalla, una tablet o un monitor dedicado), así como la definición de parámetros de visualización como el tamaño de texto, colores y elementos a mostrar.

Para establecimientos que utilizan dispositivos móviles como tablets, el sistema permite designar un dispositivo específico como visor de cliente, estableciendo una conexión

directa con el terminal principal. En el caso de configuraciones más complejas con hardware dedicado, el sistema es compatible con la mayoría de visores comerciales, requiriendo únicamente una configuración inicial para su reconocimiento y sincronización.

## **2.2. Personalización de la información mostrada**

Una de las funcionalidades más importantes es la capacidad de personalizar la información que se muestra al cliente, adaptándola a las necesidades específicas del establecimiento y al tipo de servicio ofrecido. El sistema permite seleccionar qué elementos se visualizarán, como los nombres de los productos, precios unitarios, cantidades, subtotales por categoría, descuentos aplicados e importe total.

Adicionalmente, es posible configurar la visualización de información complementaria como el nombre del establecimiento, logotipo, mensajes promocionales o información fiscal relevante. Esta flexibilidad permite no solo cumplir con requisitos legales, sino también aprovechar el visor como herramienta de marketing, reforzando la imagen de marca y comunicando ofertas o información de interés.

La personalización incluye también aspectos estéticos como la selección de esquemas de color, tamaños de fuente y distribución de los elementos en pantalla, permitiendo una integración visual coherente con la identidad corporativa del establecimiento.

## **2.3. Integración con el proceso de venta**

El visor de cliente se integra perfectamente con el flujo habitual de venta, actualizándose en tiempo real a medida que se añaden, modifican o eliminan productos de la comanda. Esta sincronización instantánea asegura que el cliente siempre tenga acceso a la información más actualizada sobre su pedido, incrementando la transparencia y reduciendo potenciales confusiones o discrepancias.

Durante el proceso de cobro, el visor muestra claramente el desglose del importe, incluyendo subtotales, impuestos aplicados, descuentos y el total a pagar. Cuando se procede al pago, el sistema puede configurarse para mostrar información adicional como el método de pago seleccionado, el importe entregado y el cambio a devolver, proporcionando una experiencia completa y transparente.

En establecimientos con servicio en mesa, el visor puede configurarse para mostrar información adicional relevante para el cliente, como el número de mesa, el camarero asignado o el tiempo transcurrido desde la realización del pedido, mejorando así la percepción del servicio y la comunicación.

## 2.4. Modos de visualización especiales

El sistema ofrece modos de visualización especiales para situaciones específicas, como el modo de espera cuando no hay una venta en curso, que puede aprovecharse para mostrar contenido promocional, el menú del día o información sobre el establecimiento. Esta funcionalidad convierte al visor en una herramienta de comunicación versátil, maximizando su utilidad incluso en momentos de inactividad.

Otro modo especial es el de "privacidad", útil para situaciones donde no se desea que el importe sea visible para terceros, mostrando únicamente la información esencial sin detalles de precios. Esta opción resulta particularmente valiosa en contextos donde la discreción es importante, como en establecimientos de alta gama o durante eventos corporativos.

Para negocios con múltiples terminales de venta, el sistema permite configurar visores independientes para cada punto, asegurando que cada cliente visualice únicamente la información relevante para su transacción, evitando confusiones en entornos de alta concurrencia.

## 3. Consideraciones Importantes

Al implementar y utilizar el visor de cliente, es fundamental tener en cuenta varios aspectos clave para asegurar su correcto funcionamiento y maximizar sus beneficios. En primer lugar, la ubicación y orientación del visor son determinantes para su efectividad; debe posicionarse de manera que sea fácilmente visible para el cliente sin obstaculizar la interacción con el personal, considerando factores como la altura, el ángulo de visión y las condiciones de iluminación del entorno.

Es importante considerar también los requisitos técnicos para una visualización óptima, como la resolución de pantalla recomendada, el tamaño mínimo de texto para asegurar la legibilidad y la estabilidad de la conexión entre el terminal principal y el visor. Un funcionamiento intermitente o una visualización deficiente podrían generar más confusión que claridad, contradiciendo el propósito principal de la herramienta.

Desde el punto de vista operativo, es esencial formar adecuadamente al personal sobre el funcionamiento del visor y su integración con el proceso habitual de venta. El personal debe comprender cómo verificar que la información mostrada es correcta y cómo responder a posibles preguntas o comentarios de los clientes relacionados con la visualización.

Finalmente, es recomendable revisar periódicamente la configuración del visor para asegurar que la información mostrada sigue siendo relevante y cumple con los

requisitos legales vigentes, que pueden variar según la jurisdicción. Esta revisión debe incluir tanto los aspectos técnicos como los de contenido, asegurando que la experiencia del cliente se mantiene óptima y actualizada.

## 4. Relación con Otros Módulos

El visor de cliente está estrechamente integrado con varios módulos clave del sistema Laddition, potenciando su funcionalidad y ampliando sus posibilidades de aplicación. La relación más directa se establece con el módulo de "Gestión de comandas", del cual obtiene en tiempo real la información sobre productos, cantidades y precios para mostrarla al cliente. Esta integración asegura que la información visualizada sea siempre coherente con la registrada en el sistema, evitando discrepancias que podrían generar confusión.

También existe una importante vinculación con el módulo de "Cobro", permitiendo mostrar información detallada durante el proceso de pago, como el desglose de impuestos, descuentos aplicados, métodos de pago disponibles y, una vez seleccionado, el cambio a devolver. Esta transparencia en la fase final de la transacción refuerza la confianza del cliente y reduce potenciales disputas sobre el importe o el cambio.

El módulo de "Configuración de empresa" se relaciona igualmente con el visor, proporcionando información corporativa como el nombre del establecimiento, logotipo y datos fiscales que pueden mostrarse en la pantalla. Esta integración permite mantener la coherencia en la identidad visual y asegurar que la información legal mostrada es correcta y está actualizada.

Finalmente, existe una conexión relevante con el módulo de "Marketing", que permite aprovechar el visor como canal de comunicación para promociones, ofertas especiales o información de interés. Esta capacidad transforma el visor de cliente de una simple herramienta de transparencia a un elemento activo en la estrategia de marketing y comunicación del establecimiento, maximizando su valor y retorno de inversión.