Proyecto Ekflugo

Sistema POS para el área de Retail

Contenido

# Introducción

El presente trabajo tiene como objetivo sentar las bases para el desarrollo de un sistema de Punto de Venta (POS) para el área de retail en general. Lo que se persigue con este sistema es entrar al mercado de productos informáticos para el comercio minorista en general, con una solución que cumpla con estos tres requisitos: de fácil uso, expandible y económico.

El nombre clave del proyecto es Ekflugo, que significa “despegue” en idioma esperanto. Y la idea surge del hecho de poder contar con un producto de fácil colocación en el mercado y que genere los suficientes ingresos para crear una estructura capaz de crecer y fortalecerse en el tiempo de manera que el producto final llegue a cubrir las necesidades desde pequeñas tiendas hasta grandes conglomerados comerciales y llegue convertirse en todo un sistema de gestión empresarial.

# Investigación

Antes de asumir de arrancar el proyecto en su parte de desarrollo es conveniente hacer una investigación para determinar: las características que busca el usuario, las propiedades que tienen los sistemas más usados y el precio que el potencial usuario del producto está dispuesto a pagar por el mismo. En esta parte se expone estas tres premisas fundamentales de este proyecto. La mayor parte de esta sección está realizada sobre búsqueda en la web, fundamentalmente en la página softwareadvaice.com, de donde se extrae tanto las características de diferentes productos sino también el fundamento conceptual que dará la base al producto.

Es de hacer notar que al momento de estas notas iniciales no se ha definido el marco tecnológico a utilizar para el desarrollo.

## Características de un sistema POS.

De lo indicado por Justin Guinn[[1]](#footnote-1) se indica que las características más importantes de un sistema para manejo de una tienda son:

* **POS (*Point of Sales*)**: Ayuda al encargado del mostrador de la tienda en la atención de los clientes y su proceso de pago. Asegura al cajero el cobro de la cantidad correcta, ajusta los inventarios e imprime las facturas.
* **Control de Inventarios:** Automatiza la gestión de los niveles de inventario. Deduce el inventario cuando las ventas son completadas e indica alertas cuando los niveles de inventario alcanzan unos niveles de umbral predefinidos. Además provee de reportes sobre las tendencias de los movimientos de inventario.
* **Contabilidad de la tienda:** Centraliza los datos contables y suministra detalles precisos sobre el comportamiento del negocio. Incorpora cifras del inventario, así como otros gastos, tales como la nómina y el alquiler.
* **CRM (*Customer Relationship Managment*):** Almacena información de los clientes y su historial de compras. Posibilita a los administradores del negocio hacer un seguimiento de información de contacto, fechas claves tales como cumpleaños y aniversarios y los artículos preferidos para comercializar a los clientes.

A partir de estos componentes, se procede a definir en detalle cada uno de ellos, para así determinar su funcionalidad y su futura implementación.

POS: Es el sitio y momento donde se concreta una transacción de compra en una tienda. Es en este punto donde el cliente realiza el pago de las mercancías o servicios recibidos, además donde el comerciante prepara la factura al cliente y lo provee con las opciones de pago. Es por ello que el componente POS del sistema debe ser capaz de manejar todas las transacciones con el cliente, en cuanto a registro del cliente, recepción de los productos, facturación de los mismos, posibilidad de devoluciones, emisión de consulta de precios, recibir el pago según los diferentes medios que disponga y emitir la factura.

Control de Inventarios: En el nivel más básico, este componente ayudará al usuario a mantener con precisión los niveles del stock de productos. El objetivo principal de esta parte de la aplicación es advertir al usuario sobre los pedidos a realizar antes de que se agote la existencia. El tener niveles óptimos de inventario ayuda a capitalizar las oportunidades de ventas. Las características principales de este componente incluyen la clasificación de los elementos por departamento y/o tipo, establecer los umbrales mínimos y máximos y la generación de alertas cuando el stock esté por alcanzar tales niveles, funcionalidad de seguimiento por talla, color, estilo, entre otras características y la integración con otros módulos para la generación automática de, por ejemplo, órdenes de compra.

Contabilidad: Este módulo del sistema será el encargado de hacer el seguimiento de las cuentas por cobrar y por pagar, el valor actual del inventario y la depreciación del inventario. Su objetivo principal es centralizar todos los datos relacionados con la contabilidad y suministrar a los propietarios con cifras exactas, de manera que estos puedan tomar decisiones sobre el manejo de su negocio.

CRM (Administración de Relaciones con los Clientes): Los comerciantes más experimentados saben que es más rentable vender a clientes existentes que el mercadeo para hacer nuevos potenciales clientes. De allí la frase “el cliente es el rey”, es quién mantiene el negocio. Este componente va a ser el encargado de llevar lo concerniente a información de contacto, compras realizadas, artículos de interés en el futuro, fechas claves como cumpleaños o aniversarios y más. Con esta información en mano los usuarios del sistema cuentan con una herramienta que les ayudará a mantener y hacer crecer su activo más valioso, lo cual es su base de clientes.

### ¿Qué desean los clientes?

El mismo sitio softwareadvice.com, cuenta con una sección de evaluación de los productos, y allí los usuarios del mismo colocan sus opiniones. Las mismas están clasificadas en:

* Facilidad de uso
* Funcionalidad
* Calidad del producto
* Soporte al cliente

En cuanto a facilidad de uso, se pueden observar como intuitivo, bien explicado, cantidad de detalles, facilidad de aprendizaje por los cajeros, niveles de personalización, auto explicativo. Estas son premisas que hay que tomar en cuenta al momento del diseño.

El mercado de retail es muy extenso y tener un producto que satisfaga las necesidades de todos es bastante difícil de lograr. Pensando en eso, es que el sistema debe tener la capacidad de adaptarse a muchas circunstancias, ¿cómo se va a lograr eso?, es muy temprano para saberlo, sin embargo creemos que si se puede hacer.

El producto debe ser de una muy alta confiabilidad, y en lo posible, contar con un sistema de ayuda que le permita al usuario resolver la mayor cantidad de problemas por si mismo.

El soporte al cliente es de gran importancia, se debe contar con una plataforma que permita brindar la ayuda requerida por los clientes en el momento que la necesiten de forma rápida y efectiva.

La mayoría de los productos revisados cuentan con páginas web con una explicación detallada de sus productos, demos, verticales que manejan, precios, posibilidades de servicios web o remotos, soporte técnico y de ventas, integración con hardware, entre otros.

Pero definitivamente, todos cuentan con los módulos mencionados al comienzo. Los productos revisados hasta el momento son: Visual Retail Plus, Lightspeed Pos, TouchBistro y SimpleConsign. Afortunadamente cada uno de ellos detallan muy bien sus características, razón por lo cual permite tomar ideas de uno y otro y así ofrecer una solución bastante amplia.

1. <http://www.softwareadvice.com/retail/?deployment_id=&market_products_sort_order=&market_products_sortby=nb_reviews&more=true&price_ranges=&stars=4&segment_id=&platforms=&int_site_code=&layout=var_c0&size_id=> [↑](#footnote-ref-1)