

Gestión de los sistemas informáticos en bar- cafetería



1. Aplicaciones informáticas para el bar-cafetería: equipos y programas informáticos de la gestión del bar-cafetería.

Actualmente, disponer de un sistema TPV para hostelería es fundamental para cualquier local, independientemente de su tipología. El sector, se caracteriza por una competencia salvaje y requiere de una gran exigencia día tras día. Es por ello que los empleados deben atender todas las necesidades de los clientes, todo debe estar delicioso, se tiene que servir de forma profesional y el servicio ha de funcionar de forma eficiente.

Es aquí donde entran en acción todas las funcionalidades que ofrece un buen sistema TPV de hostelería. Un buen sistema TPV automatiza muchas de las tareas cotidianas de un bar-cafetería-restaurante y permite al personal dedicar más tiempo a mejorar la experiencia de sus clientes. Pero, ¿qué es realmente un sistema TPV para bares y restaurantes y cómo funciona?, ¿qué requisitos hay que tener en cuenta para cada miembro de la plantilla?, y ¿qué funcionalidad específica viene de perlas para cada tipología de local?

En este punto encontrarás toda la información que tienes que saber sobre TPV,s de hostelería. Comenzaremos hablando del hardware o equipos que habitualmente forman parte de un sistema TPV y los distintos tipos de software que existen, para luego pasar a hablar de las características y funciones fundamentales según cargo y tipología negocio. Terminamos con unos sencillos consejos sobre cómo elegir el proveedor y programa TPV que mejor se adapta a las necesidades de tu local.

1.1. ¿Qué es un sistema TPV para hostelería?

Como todo en la vida, es mejor empezar por el principio. ¿Qué es un sistema TPV? Las siglas TPV hacen referencia a "Terminal Punto de Venta" que alude al momento y el lugar en el que se ejecuta una transacción de venta o comercial. Es probable que también conozcas herramientas de este tipo como sistemas POS, en referencia a sus siglas en inglés - Point Of Sale.

Un sistema TPV se puede definir como el conjunto de dispositivos electrónicos utilizados conjuntamente con un programa de software en establecimientos comerciales que, con una configuración previa, permiten gestionar el local.

El objetivo final del sistema es el de mejorar la eficiencia de los procesos y las tareas, reducir la carga de trabajo y mejorar la experiencia del cliente. En el caso específico de un software TPV para hostelería, el sistema ofrece las herramientas necesarias para tomar comandas de forma digital, imprimir comandas en barra/cocina, crear escandallos, controlar el inventario y muchas más funcionalidades concretas para el sector.

En este capítulo procederemos a hablar de forma general tanto del hardware como del Software de un sistema TPV para hostelería.

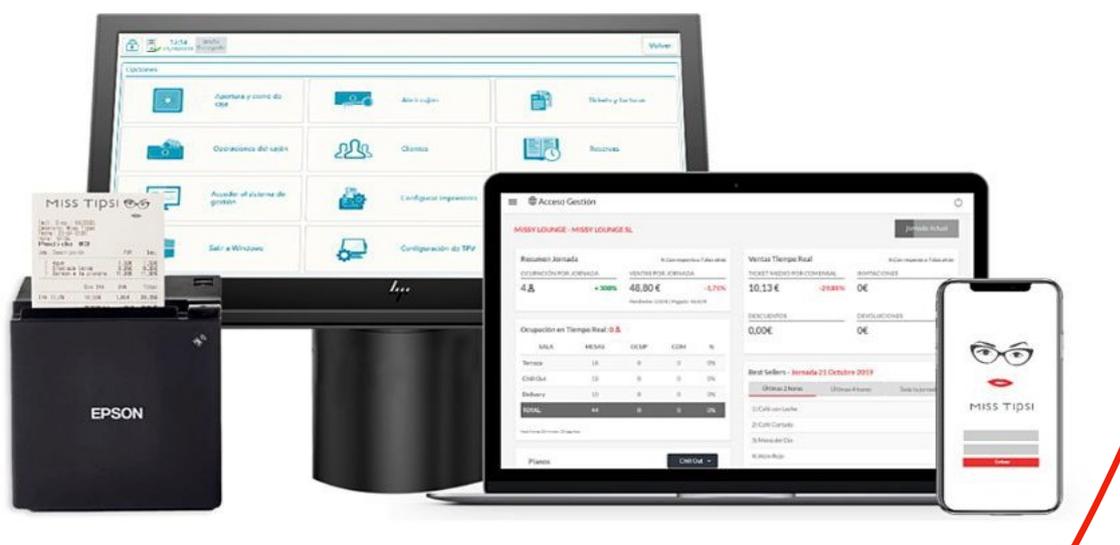


1- Explica con tus palabras qué es un TPV para hostelería y sus objetivos.

El hardware

El Hardware de un sistema TPV para hostelería, es decir, todos aquellos componentes materiales que forman parte del sistema, deben ser diseñados teniendo en cuenta el ajetreo característico de cualquier bar o restaurante. Por lo que es imprescindible ser consciente de que no siempre el TPV más económico es el más rentable.

Como decimos, más allá del propio TPV como tal, existen gran cantidad de dispositivos periféricos que pueden formar parte del sistema TPV. A continuación, los enumeramos y describimos con un poco más de detalle:





2- ¿Por qué no siempre el TPV más económico es el más rentable?

TPV táctil hostelería

El corazón de un sistema TPV en términos de hardware es el terminal TPV, a veces conocido erróneamente como caja registradora, siendo las funcionalidades de esta última mucho más limitadas. Este dispositivo se encarga de tareas tales como: pedir la comida y enviarla a cocina, recibir el pago de los clientes en efectivo o con tarjetas bancarias a través de los datáfonos, gestión de las mesas, control de inventarios, etc.

Aunque habitualmente se sitúa en la barra, también se puede instalar en la pared de forma fija o giratoria para que pueda ser utilizada fácilmente por el personal de sala. Una breve puntualización: un local puede funcionar perfectamente con varios terminales TPV, aunque siempre existirá un terminal TPV principal que funcionará como centro neurálgico, sin el cual no funcionarán el resto de dispositivos.



3- ¿Por qué el terminal TPV no es lo mismo que una caja registradora?

Comandero PDA

Aunque todos los dispositivos que forman parte de un sistema TPV para hostelería son importantes, la funcionalidad de un comandero es imprescindible. Los comanderos tradicionales siempre han consistido en un mecanismo muy simple: tomar nota con papel y bolígrafo.

Sin embargo, las nuevas tecnologías han permitido desarrollar dispositivos electrónicos similares a una tableta o un smartphone que permiten realizar la misma función (y muchas otras) de una forma más eficiente enviando la información entre personal de sala y la barra y cocina.

Tanto PDA,s como smartphones y tabletas pueden funcionar como comanderos con el software adecuado. Algunos modelos más especializados permiten el cobro con tarjeta y la impresión de tickets de cobro.

Impresora de barra

Las impresoras de barra se sitúan justo al lado del terminal TPV y se conectan a él a través de cableado (normalmente a través de un puerto USB).

Esto es porque la conexión a la red a través del TPV es mucho más estable y rápida mediante cableado que a través de Wifi u otra señal inalámbrica. Su función es la de imprimir las comandas que deben ser atendidas por el personal de barra, como puedan ser bebidas o tapas.

Impresora de cocina

Por otro lado, dada la distancia que suele separar la cocina de la barra, la impresora de cocina se comunica con el terminal TPV a través de un cable de red, lo que permite una conexión más estable.

Imprime las comandas relativas a comida más compleja que tiene que ser elaborada en cocina. Cabe destacar que estos dispositivos de cocina tienen un precio más elevado que las impresoras de barra porque requieren de un sistema de conexión más sofisticado.



Sistema de registro de horario

El método tradicional para el control de horarios ha sido el rellenar plantillas de hojas de cálculo. Obviamente, la efectividad de este método rudimentario es muy limitada y fácil de manipular.

Hoy en día en la mayoría de locales que cuentan con una TPV táctil, las hojas físicas han dado paso a sistemas digitales de registro de horario de entrada y salida. Entre las soluciones más comunes y económicas se encuentran las tarjetas o pulseras que permiten la identificación del empleado, normalmente a través de tecnología NFC, o el uso de códigos directamente en la pantalla táctil del TPV. Otras, que requieren de una inversión más elevada, pueden ofrecer un mayor control, por ejemplo los que funcionan a través de la huella dactilar.



4- La impresora de cocina se comunica con el terminal TPV a través de un cable de red:

- Verdadero
- Falso

Datafono

Se suele confundir con el terminal TPV, pero en realidad son dispositivos totalmente diferentes, aunque complementarios.

Un datáfono es un aparato electrónico conectado a una línea de red que permite a los clientes pagar la cuenta a través de una tarjeta bancaria. Hoy en día, ya es posible incluso utilizar smartphones como datáfonos a través de la tecnologías Host Card Emulation (HCE) y Near-Field Communication (NFC).

Una vez realizado el pago, la transacción quedará registrada en el sistema para que puedas acceder al registro completo cuando lo necesites.

Cajón inteligente

A diferencia de un cajón tradicional, un cajón inteligente calcula el efectivo exacto que debe dar para el cambio. De este modo, el camarero se ahorra el tiempo que normalmente emplea en contar las monedas y los billetes y, además, se asegura que el dinero que introduce en la máquina es totalmente legal reduciendo casi a 0 los errores en la gestión del efectivo - el propio dispositivo detecta los billetes que no son de curso legal y emite un aviso instantáneo.



No obstante, la ventaja principal de este tipo de dispositivos es la imposibilidad de robar efectivo por parte del personal. Un cajón inteligente únicamente muestra el efectivo necesario para completar la transacción, esto es, el cliente introduce una cantidad determinada en la ranura del aparato, este calcula el cambio exacto y lo expulsa desde el interior. De esta manera, ni el empleado que atiende ni el cliente que paga, tendrán la posibilidad ni siquiera de poder ver el efectivo total que hay en el interior de la caja y mucho menos hacer un uso fraudulento de él.

Adicionalmente, este dispositivo se encargará de cuadrar la caja automáticamente con una precisión exquisita.

Los cajones inteligentes no son baratos, pero puede ser recomendable adquirir uno en el caso de que trabajes en un gran local con un movimiento constante de efectivo. Algunos de los proveedores más conocidos son Strongpoint (CashGuard) y Azkoyen (cashlogy).



5- ¿Por qué la ventaja principal del cajón inteligente es la imposibilidad de robar efectivo por parte del personal?

Kitchen Display System (KDS)

Un KDS (Kitchen Display System) es un dispositivo electrónico similar a un monitor de ordenador que sustituye a las impresoras de cocina y las comandas tradicionales de papel. Mientras las impresoras de cocina solo pueden recibir información de sala, los KDS permiten una comunicación bidireccional sala-cocina. Por ello, los KDS son herramientas realmente efectivas para optimizar la comunicación sala-cocina y asegurar así, que los platos lleguen a los comensales en un estado óptimo.

Se usa sobre todo en locales con gran volumen de clientes y donde el modelo de negocio precisa reducir los tiempos de preparación a lo mínimo posible, como puede ser el caso de las llamadas Dark Kitchen o Cocinas Fantasma.

Respecto a su funcionamiento, bien sea a través de un camarero con comandero o un pedido que viene a través de un canal online, las comandas entran en cocina de forma instantánea con todas las especificaciones que hayan podido indicar los clientes. Se suele ofrecer routing específico a estaciones concretas dependiendo de si la comanda se trata de un pedido para sala, para recoger o para delivery.



A la hora de la gestión de las comandas en pantalla, se suele ofrecer la posibilidad de configurar los estados del pedido según columnas y/o colores y se optimiza el orden de las comandas nuevas en función de su tiempo de preparación y hora estimada de entrega. La actualización del estado de los pedidos se refleja en los comanderos y/o TPV lo que permite a los empleados de sala estar informados en todo momento de cómo va la preparación del plato.

Dadas las características comunes de una cocina (calor, vapor, grasa etc), los equipos suelen estar especialmente diseñados para

soportar las condiciones del día a día en la cocina de un bar-cafetería-restaurante.

Kiosko de auto-pedido

Otro dispositivo que ha irrumpido con fuerza en algunos negocios hosteleros es el tótem interactivo o kiosko, sobre todo en restaurantes y franquicias de comida rápida. Son dispositivos de gran tamaño con una pantalla táctil de grandes dimensiones donde el negocio o restaurante en cuestión ofrece todos los productos de su carta. De esta forma, aunque se pierde cercanía en el trato con el cliente, las posibilidades de personalización que ofrecen este tipo de dispositivos son enormes, y

muchas veces resulta rentable en términos económicos a la vez que aporta comodidad y rapidez en el proceso de toma de comandas y cobro al cliente.



Balanza

Disponer de una balanza puede que no resulte muy práctico en la actividad diaria de un bar o restaurante, pero es fundamental tener una a mano si vendes productos a peso. Es por eso que son pocos los supermercados, fruterías, carnicerías o panaderías que no cuentan con una. En resumidas cuentas, una balanza se encarga de calcular el precio de la compra en función del peso y, al conectarla al terminal TPV de forma inalámbrica o a través de cable, se transfieren todos los datos necesarios para llevar a cabo la transacción y registrarla en el sistema.

Lector de código de barras / QR

Aunque es más frecuente ver este dispositivo en establecimientos tales como supermercados u otros comercios minoristas, puede ser útil para restaurantes-bares-cafeterías con oferta de platos preparados o productos exclusivos de su marca. El aparato electrónico lee un código de barras a través de luz láser, transfiere la información relativa al producto y sus características al terminal TPV y la muestra en su pantalla facilitando enormemente el proceso de pago. Con la tecnología actual, es indiferente que los códigos de barras sean lineales (como el habitual EAN) o dimensionales (como el código QR).



6- Los KDS no permiten una comunicación bidireccional sala-cocina:

- Verdadero
- Falso

El software

Ahora que ya sabemos en qué consiste el hardware de un sistema TPV para hostelería, vamos a explicar cómo funciona gracias al software, que es el conjunto de programas y rutinas que permiten a la computadora realizar determinadas tareas.

Un software de gestión de locales hosteleros tiene como objetivo último el de incrementar la eficiencia de las actividades cotidianas de atención al público (comandas, pagos, propinas...) y las gestiones internas del negocio (escandallos, gestión de inventario, análisis de productividad etc).

A la hora de hablar del software, hay tres elementos claves en que pensar: el sistema operativo, el modelo de almacenamiento de datos, y si el proveedor del software desarrolla integraciones con otros software del mercado o permite el desarrollo de aplicaciones por parte de terceros que conecta a su software mediante API.

Por otra parte, desde la url <https://www.tpvfacil.com/tpvfacil/quiero-una-demo/> se puede descargar una demo de software de TPV para hostelería, y así familiarizarse mucho más con ello.

Sistema Operativo

En primer lugar, la base sobre la que se hará uso del software es el sistema operativo. Existen diferentes alternativas, cada una con sus características y peculiaridades. Los sistemas operativos más conocidos son: Android (Google), el sistema operativo de Apple (iOS) y Windows (Microsoft).

WINDOWS

Debido a la gran variedad de equipos disponibles que se han diseñado específicamente para su uso como TPV, Windows es la opción preferida por la mayoría de los hosteleros. Más allá del TPV, hay más periféricos que se conectan con Windows que con los otros sistemas operativos.



Microsoft

Además, existen opciones que se ajustan a todos los bolsillos, aunque siempre es recomendable comprar un equipo con prestaciones que se ajustan tanto a tus necesidades actuales como futuras. Debido a la larga historia de Windows hay quién todavía está vendiendo Windows XP, versión a la que Microsoft dejó de dar apoyo hace ya años.

Si vas a trabajar con un proveedor de TPV cuyo software se usa con Windows y necesitas comanderos, es recomendable preguntar con qué comanderos es compatible.



7- ¿Por qué Windows es la opción preferida por la mayoría de los hosteleros?

ANDROID



android

El software de Android puede resultar menos familiar, pero es extremadamente flexible y personalizable. Por ello, con una configuración adecuada, un sistema TPV compatible con Android puede actuar como una extensión totalmente integrada en el día a día de cualquier local hostelero.

Otra ventaja respecto a las características de iOS a tener en cuenta es el hecho de la existencia de gran variedad de fabricantes e infinidad de modelos de dispositivos Android, con tamaños tan pequeños como teléfonos de 6 pulgadas hasta dimensiones más grandes como puedan ser tabletas de 22 pulgadas.

Asimismo, los dispositivos con sistemas operativos Android, en muchos casos, son más económicos que los sistemas de Apple.

iOS



Estéticamente muy bonito, es una solución rara vez escogida por hosteleros debido a estas limitaciones y los precios elevados.

iOS es muy intuitivo y sencillo de usar, pero no ofrece tanta personalización como las otras alternativas a causa del control exhaustivo que ejerce Apple a la hora de implementar cualquier tipo de actualización. Además, las opciones respecto a Hardware son muy reducidas, limitándose a iPhone, iPad o iPad Pro. Aunque

Cada proveedor de servicios de TPV elige el sistema operativo que más se ajusta a las características de su software o a las necesidades específicas de sus clientes.

Modelos de almacenamiento de datos

En términos generales, hay tres modelos de almacenamiento de datos: back-office o almacenamiento en un disco duro interno, almacenamiento en la nube y un modelo híbrido.

Almacenamiento en local

A través de este procedimiento, el software de TPV almacena toda información en un servidor de back-office del cliente o un disco duro interno, en lugar de en la nube. En la actualidad, este tipo de almacenamiento ha quedado ciertamente obsoleto por los inconvenientes que conlleva.

Sin ir más lejos, el modelo back-office requiere que los clientes hosteleros tengan que estar físicamente presentes en el local para realizar cambios y deben esperar a que acuda un técnico de soporte de forma presencial para solucionar cualquier problema.

Por si fuera poco, el hecho de almacenar todos los datos sensibles de ventas, clientes y proveedores en local puede generar serios problemas al ser totalmente vulnerables a un robo físico, incendios, virus informáticos o cualquier otro tipo de accidente.



8- El almacenamiento en local ha quedado obsoleto; di si esto es cierto y por qué.

Almacenamiento en la nube



En contraposición a los sistemas de back-office, en la actualidad existen software de TPV para hostelería que operan mediante datos que se almacenan en la nube. Es decir, estos sistemas transmiten información a través de Internet y alojan datos en servidores remotos externos al local.

Con un sistema de almacenamiento en la nube, los profesionales hosteleros son capaces de comprobar toda la información almacenada en su TPV o incluso realizar cambios desde cualquier lugar y en cualquier momento, siempre y cuando se tenga acceso a internet. Si deseas realizar modificaciones en tu menú, por ejemplo, puedes hacerlo iniciando sesión en su plataforma TPV en cualquier

dispositivo y todos sus cambios se transmitirán automáticamente a todos los terminales TPV dentro de tu establecimiento en tiempo real.

Pero, ¿qué ocurre si la red cae? Sin ser habitual, algunos proveedores ofrecen un modo "fuera de línea" que permite trabajar de forma limitada. Entre las funcionalidades que habitualmente se pierden, cabe destacar el abrir mesas nuevas, poner pedidos en espera o emitir facturas.

Almacenamiento híbrido local y nube

Por último, otro tipo de almacenamiento es el que combina funcionalidades propias del procedimiento back-office con características del almacenamiento de datos en la nube. Esto es, que todos los datos del TPV se almacenan en un servidor local y se sincronizan con la nube. Se conoce como sistema TPV híbrido.

Los beneficios de un sistema híbrido son obvios: permite la consulta remota a datos y la posibilidad de realizar cambios a carta y precios o registrar albaranes/facturas sin estar físicamente en el local. Adicionalmente, si el local sufre un robo, incendio, inundación etc, los datos están seguros al almacenarse también en la nube.

Sin embargo, una de las ventajas más destacadas frente a los sistemas con un modelo de almacenamiento en la nube, es que con un sistema híbrido si cae internet podrás seguir trabajando con bastante normalidad.

Aunque casi ningún sistema permitirá modificar carta o precios - esto se suele hacer en la nube - si el problema de red es externo y sigue funcionando la red local, incluso podrás seguir trabajando con comanderos e imprimiendo en cocina.

Arquitectura del software

¿Ecosistema cerrado o abierto?

El ritmo que avanza la tecnología en el canal HORECA implica que hay empresas que han conseguido ofrecer propuestas de valor importantes en muchos distintos nichos, como pueden ser las reservas, delivery, o pedidos a proveedores.

De este modo es muy difícil que un único proveedor cubra con su propio programa el 100% de las necesidades del cliente más exigente. Si precisas de esta funcionalidad, hay que tener cuidado con programas más antiguos o básicos que no se mantienen al día de las necesidades del sector. Por regla general, la nueva generación de proveedores proporcionará integraciones con algunas de las

aplicaciones más utilizadas del mercado, pero es conveniente evaluar la calidad de esas integraciones para realmente asegurar que cubre tus necesidades.

¿Local único vs multi-local?

Podemos diferenciar también según la arquitectura del software. Muchos software no están pensados desde sus inicios para la gestión multi-local y no ofrecen facilidades como una gestión centralizada de proveedores, escandallos, grupos de precios etc.

Si tienes o planeas tener más de un local, o si eres franquiciador, es fundamental tener en cuenta este aspecto.

1.2. Requisitos generales de software TPV para hostelería.

Tan importante es lo sencillo que resulta utilizar un sistema TPV para hostelería como todas las funcionalidades que te pueda ofrecer. Esos segundos perdidos intentando aprender a utilizar un TPV nada intuitivo, es tiempo que se podría estar invirtiendo en interactuar con los clientes o realizando cualquier otra actividad que requiera el momento, que sin duda sería más productiva.

Características esenciales de un buen programa TPV

¿Qué características deberías buscar en la interfaz de un software TPV para hostelería? Antes de elegir el sistema TPV, que será tu fiel acompañante en la gestión integral de tu negocio, asegúrate de que responderá adecuadamente a las necesidades de tu local o locales.

Rapidez

Sábado, 9 y media de la noche. La cola de tu bar-restaurante-cafetería da la vuelta a la manzana y los clientes comienzan a perder la paciencia. Es el momento de demostrar que tu software TPV está a la altura de tu negocio. Asegúrate de que el sistema TPV con el que vas a trabajar se puede adaptar tanto a la celeridad que requiere tu negocio como a cualquier pico en el volumen de clientes que te pueda surgir en un momento determinado.

Flexibilidad y personalización

Un servicio en cualquier local hostelero puede ser totalmente impredecible y con mucho ajetreo. De modo que tu sistema TPV se debe poder ajustar a las necesidades inmediatas de la actividad: atender rigurosamente a las especificaciones de los clientes a través de los comanderos, división de tickets, aparcar comandas, modificaciones en la carta al instante, posibilidad de pagos rápidos, etc. Resultado: más rapidez, más rotación, incremento del ticket medio, aumento de las propinas; y lo más importante, empleados y clientes más satisfechos.

Un concepto muy interrelacionado con la flexibilidad es la personalización. Un software TPV flexible necesariamente tiene que ofrecer muchas opciones de personalización. Y también nos parece un requisito fundamental porque no hay dos bares o dos cafeterías iguales.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Procesos y flujos de trabajo

Hay una pregunta que tienes que tener muy presente si te estás planteando adquirir un sistema TPV para tu negocio hostelero: ¿quién se va a tener que adaptar a quién? ¿tu local a tu software TPV o tu TPV a las necesidades de tu local? Tienes que tener en cuenta cómo tu software TPV se va a ajustar a la organización del equipo humano de tu local y a los procesos con los que trabajas. Porque si vas a contratar los servicios de un software TPV para optimizar la actividad de tu negocio, mejor que le saques el máximo provecho a la herramienta y optimices al máximo todas las tareas, ¿no?

Se nos ocurren infinidad de situaciones en las que debes aprovechar todas las opciones de personalización para optimizar totalmente el servicio, pero ponemos algunos ejemplos:

- ✓ Establecer a dónde se dirige una comanda (barra, estación de platos fríos, estación de platos calientes, parilla etc).
- ✓ Establecer una happy hour y que se active de forma automática.
- ✓ Establecer tarifas distintas según lugar de consumo (barra, mesa, terraza etc).
- ✓ Fijar modificadores inteligentes para comandas para asegurar una óptima comunicación cliente-cocina.
- ✓ Fijar combinaciones de distintos productos con un precio total correspondiente.

Permisos

¿Necesitas que el encargado o gerente apruebe cualquier descuento, promoción o compensación sin tener que estar presencialmente atendiendo una mesa o en barra? No debería suponer ningún problema, siempre y cuando trabajes con un sistema TPV que te permita crear roles y customizar los permisos asignados a cada rol.

Gestionar de la manera adecuada quién tiene acceso a la interfaz de tu TPV y los permisos específicos que concedes, evitará numerosos problemas o situaciones incómodas. Un sistema TPV completo debería ofrecerte la posibilidad de modificar los permisos de acceso a tu antojo, en cualquier momento y en cualquier lugar.

Métodos de pago

Seguramente no es la primera cosa en la que se piensa, pero la flexibilidad en los métodos de pago es un factor clave. Para una correcta gestión y control se debería de poder configurar tantas opciones de pago como necesites según los métodos de pago preferidos de tus clientes.

Usabilidad

Que un software sea óptimo en términos de usabilidad no es un requisito exclusivo únicamente aplicable al sector hostelero. Pero en mitad de un servicio, un error puede acabar en catástrofe. Y si el error se produce a causa de la poca usabilidad de tu sistema TPV... apaga y vámonos.

Comprueba si te resulta fácil de utilizar y pregunta a tu proveedor de software acerca de todas las funcionalidades que te ofrece y cómo se pueden personalizar según tus necesidades. Adicionalmente, no te olvides de consultar con tus empleados qué alternativa les puede encajar mejor. El objetivo es que todos salgan ganando: desde el cocinero hasta el último cliente que entra por la puerta de tu local.



9- Elige una de las características esenciales de un buen programa TPV y di por qué es la que más te gusta.

1.3. ¿Cómo elegir tu software TPV para hostelería?

Debes de tener en cuenta que la oferta de sistemas de TPV específicos para hostelería es muy amplia pero no todos ofrecerán lo que necesitas. Queremos ayudarte durante el proceso de evaluación de las diferentes alternativas aconsejándote sobre qué aspectos deberías basar tu decisión final. Así que vamos a ello.

Ha llegado el momento de saber dónde se encuentra tu negocio para identificar qué te conviene más a la hora de elegir el sistema TPV adecuado para ti.

Qué preguntas hacerse antes de tomar una decisión

- ¿Cuáles son tus mayores retos actualmente?
- ¿Qué planes de futuro tienes para tu local?
- ¿Qué aspectos del funcionamiento de tu bar o restaurante necesitas optimizar cuanto antes?
- ¿Qué modelo de negocio te conviene, pago único o suscripción mensual?
- ¿Necesitas un servicio técnico completo o parcial?, ¿podrás instalar el sistema por tu propia cuenta o necesitas servicio de instalación?
- ¿En qué horarios desarrollas la actividad en tu negocio?, ¿necesitarás un servicio de soporte durante las 24 horas?
- Si eres franquiciador o propietario de varios locales, otra cuestión importante es si entre las alternativas que estás barajando existe alguna optimizada para negocios multi-local.



10- De las preguntas a hacerse para elegir tu software TPV para hostelería, elige tres y comenta por qué te parecen las más importantes.

¿En qué fase está tu negocio?

Antes que nada, enciende tu ordenador o prepara papel y boli porque saber en qué punto se encuentra tu negocio y ser consciente de lo que realmente necesitas no es tarea sencilla, y deberás crear un breve informe o esquema donde se recojan todos o la mayoría de puntos que trataremos a continuación

¿Cuáles son tus condiciones? Presupuesto y limitaciones.

En primer lugar, ¿cuál es tu presupuesto aproximado? No te cierres a un presupuesto totalmente cerrado ya que en ocasiones hacer un pequeño esfuerzo resulta mucho más rentable que elegir una opción algo más económica.

Después, tómate un tiempo para detectar las peculiaridades de tu negocio, los aspectos del funcionamiento o los procesos que no funcionan, o qué crees que podrían optimizarse; piensa en cómo cada sistema TPV abordaría estos problemas y si se ajustarían a tus necesidades. Sé objetivo:

no permitas que funcionalidades muy llamativas o características novedosas de un sistema TPV en particular no te dejen ver lo que necesitas realmente.

¿Cuáles son tus principales retos a medio y largo plazo?

Habla con tus clientes y con tu personal para identificar posibles puntos de mejora. No te bases únicamente en tu percepción para establecer tus principales retos: fijate en los datos que obtengas a partir de formular las preguntas adecuadas. Algunos ejemplos son:

- ¿Cuántos platos se devuelven a la cocina cada día?
- ¿Mantienes un control exhaustivo de las existencias del inventario?, ¿cuánta cantidad de comida queda obsoleta y qué productos suelen ser?
- ¿Qué aspectos del funcionamiento de tu bar o restaurante necesitas optimizar cuanto antes?
- ¿Sospechas de alguna irregularidad relativa al saldo de caja, falta de algunos productos o del horario de trabajo real y efectivo del personal?
- ¿Te supone demasiado tiempo y quebraderos de cabeza el proceso de cuadrar la caja?
- ¿Cómo gestionas los pedidos a domicilio?
- ¿Demasiado papeleo y desorganización?

¿Qué servicio técnico se ofrece?

Imagina que tras el periodo de consideración y reflexión estás totalmente seguro del software TPV que se adaptará mejor a tus necesidades teniendo en cuenta todas las funcionalidades mencionadas hasta ahora. Ahora, ¿qué? ¿ya está? Por supuesto que no.

¿Qué ocurre si tienes algún problema con el sistema o con algún dispositivo? ¿Quién instalará todo lo necesario para el buen funcionamiento de la herramienta? ¿Qué pasa si tu TPV deja de funcionar en mitad del servicio, a las 02:00 o a las 03:00 de la madrugada?

Tener en cuenta las condiciones del servicio técnico de tu proveedor de TPV es igual de importante que el resto de aspectos que hemos tratado hasta ahora en esta guía, y te puede salvar de más de un disgusto.

Servicio de instalación

Existen diversas opciones que combinan diferentes precios y grados de implicación en el proceso de instalación. Algunos proveedores únicamente se encargarán de enviarte el hardware para que tú, como propietario del local, te ocupes de instalar todos los dispositivos por tu cuenta.

Otros proveedores van más allá y, junto con el hardware, incluyen un servicio de instalación completo para que te olvides de todo hasta que el sistema ya esté preparado para ser configurado y personalizado en base a tus requisitos.

Servicio de formación

Si insistimos en la importancia del servicio técnico es porque sabemos que es vital. E igual de importante es saber en qué condiciones será instalado tu sistema TPV, como saber si tú y tus empleados seréis formados en los términos y condiciones óptimos para empezar a trabajar al 100% desde el primer día.

Algunos proveedores te remiten a un portal de ayuda alojado en su página web por norma general y te ofrecen un servicio telefónico para urgencias de forma adicional, que en ocasiones no es gratuito.

Otros, con un mayor compromiso por mantener relaciones más estrechas a largo plazo con sus clientes, apuestan totalmente por un servicio de formación completo sin coste adicional. Ten en cuenta, que por muy moderno y completo que sea un sistema TPV hostelero, no tendrá ninguna utilidad si ni tú ni tus empleados sabéis utilizarlo correctamente ni sacarle el máximo partido. De hecho, cuantas más funcionalidades ofrece un software TPV, más tiempo se deberá de dedicar al proceso de formación. Durante este proceso, presta atención a todo lo que se te indica y pregunta absolutamente cualquier duda que te pueda surgir. Si no, tendrás que acudir al servicio técnico de nuevo en el futuro.

Servicio de soporte

Para evitar quedarte sin TPV durante un periodo de tiempo indeterminado por un problema de software o hardware, lo que puede ser un auténtico desastre para tu negocio, lee la letra pequeña y asegúrate de que lo que estás contratando se ajusta a lo que necesitas.

Existen proveedores que ofrecen diversos planes de soporte con distintas coberturas y precios. En ese caso, preocúpate en entender al dedillo todas las opciones disponibles y elige la que más te convenga.

Canales

¿A través de qué canales podrás comunicarte con soporte para pedir ayuda? Obviamente, cuantos más canales disponibles, mejor. El teléfono puede resultar sumamente útil para problemas que se deban resolver en poco tiempo (en mitad de un servicio, por ejemplo), sobre todo para problemas de software. En cambio, el correo electrónico es más útil para consultas menos urgentes que requieren un intercambio de datos más complejo. Por último, otro canal menos común es el de las videollamadas con posibilidad de compartir pantalla, que es muy apropiado para algunas incidencias específicas.

Horario y tiempo de resolución

¿Eres propietario de un restaurante, de una cafetería o de una discoteca?

Dependiendo de la tipología de tu negocio y del horario de apertura y cierre, los horarios de atención al cliente de tus proveedores pueden ser determinantes para decidirse entre una opción u otra. Antes de tomar la decisión definitiva de adquirir un sistema TPV, asegúrate de comprender en qué franjas horarias tendrás acceso al servicio de soporte y las implicaciones que supondrán para tu negocio.

Es importante también tener en cuenta el modelo de almacenamiento de datos. Un sistema back-office no permitirá una asistencia en remoto ya que los datos se almacenan en un disco duro físico dentro del establecimiento donde se encuentra el sistema TPV. De esta forma los tiempos de resolución se alargarán en comparación con lo que se puede conseguir con un modelo de almacenamiento de datos híbrido.

Garantías

Si compras equipos comprueba las garantías que se incluyen. Quedarte sin tu TPV durante un periodo prolongado puede ser una verdadera quebradero de cabeza, así que presta atención no solo a la duración de la garantía sino también si se incluye la sustitución de equipos.

Actualizaciones y mejora continua

El último aspecto a tener en cuenta en este apartado dedicado al servicio técnico es de las actualizaciones del software. Si quieres mantenerte al día con todas las mejoras que los desarrollos tecnológicos ofrecen, te recomendamos que te intereses en saber cada cuánto suelen actualizar el sistema o cada cuánto añaden nuevas funcionalidades. Igual de importante es entender si estas

actualizaciones o funcionalidades requieren de un desembolso adicional o si están incluidos en el precio inicial.

En el caso de soluciones de pago único, lo habitual es que cualquier actualización requerirá un desembolso adicional. En el caso de proveedores que cobran una cuota mensual, mucha funcionalidad nueva se incluirá en esa cuota, aunque puede que añadir nuevos módulos implica comprar licencias adicionales.



11- En el caso de soluciones de pago único de tu software TPV, lo habitual es que cualquier actualización requerirá un desembolso adicional:

- Verdadero
- Falso

Precios y modelos de negocio

El aspecto económico es un factor fundamental para cualquier hostelero, sin embargo, no es recomendable elegir un sistema TPV únicamente porque supone un desembolso inicial inferior. A continuación, vamos a detallar las diferentes opciones con las que trabajan los principales proveedores de TPVs.

Inversión inicial

Sentimos decirte que todos los modelos de pago requieren de una inversión inicial. No hay forma de librarse de ello. Sin embargo, no todo está perdido. Si tu intención es evitar un desembolso inicial demasiado elevado tienes la posibilidad de optar por un modelo SaaS. En cambio, si tu capacidad económica te lo permite puedes decantarte por la compra de una licencia única:

Servicio de instalación

El modelo tradicional de licencia única obliga a los hosteleros a adquirir todo el sistema TPV en el momento de la compra. Si el hardware está incluido en el contrato, el desembolso inicial puede ser todavía mayor.

Software as a Service (SaaS)

Los SaaS son modelos más modernos que consisten en un pago mensual (modelo de suscripción) más el coste de instalación. Normalmente el hardware se compra por separado y no está incluido en la suscripción. Debido a su modelo negocio que no tiene permanencia, los proveedores SaaS precisan de contar con un servicio técnico excelente para retener a sus clientes. Asegúrate de leer las valoraciones de este aspecto en Google.





Gastos a largo plazo

Tras la inversión inicial, tendrás que hacer frente a una serie de costes de servicio que varían según el modelo de pago y las condiciones del proveedor.

Para cualquier actualización del software, los sistemas back-office o locales requieren que un técnico acuda presencialmente al local con el gasto que eso conlleva.

Los sistemas TPV cuyos datos se almacenan en la nube o siguen un sistema híbrido, y que siguen un modelo SaaS de cuotas mensuales no suelen cobrar nada por las actualizaciones del software. Los datos están en la nube y el sistema se actualiza automáticamente.

En ambos casos si se amplía la funcionalidad a través de módulos adicionales, lo habitual es que se cobra por ello. De ahí es importante

entender que viene incluido en el modelo base que contratas.

Por último, ¡no te olvides de leer y revisar la letra pequeña para evitar sustos! Por norma general, los proveedores actúan de buena fe, pero siempre hay excepciones que te pueden poner en aprietos. Evita tarifas de soporte excesivas, tarifas de formación, tarifas de personalización del menú, tarifas de procesamiento de tarjetas de crédito y otras cláusulas de dudosa legitimidad.

Descuentos para contratos a largo plazo

Por último, investiga si los proveedores que cumplen con tus requisitos técnicos y económicos te ofrecen algún tipo de descuento por firmar un contrato de varios años. Es una práctica común y no debes dudar en preguntar por este tipo de descuentos.



12- ¿Por qué los sistemas TPV cuyos datos se almacenan en la nube o siguen un sistema híbrido, y que siguen un modelo SaaS de cuotas mensuales no suelen cobrar nada por las actualizaciones del software?

Seguridad de datos

El aspecto económico es un factor fundamental para cualquier hostelero, sin embargo, no es recomendable elegir un sistema TPV únicamente porque supone un desembolso inicial inferior. A continuación, vamos a detallar las diferentes opciones con las que trabajan los principales proveedores de TPVs.

Cifrado y permisos

Si se guardan tarjetas de crédito, el cifrado es un componente imprescindible. En este caso para evitar fraudes, el sistema TPV debe cifrar los datos justo en el momento en el que entra en contacto con una tarjeta bancaria.

EDITORIAL TUTOR FORMACIÓN

Adicionalmente un sistema de TPV moderno debería permitirte personalizar los permisos de acceso a los datos confidenciales de los clientes y el local. Por norma general, el acceso a los datos clasificados se limita a la administración.

Aunque tus conocimientos al respecto no sean los de un experto, pregunta a tu proveedor entorno a estos dos elementos.

¿Se ajusta a la normativa fiscal vigente?

El último asunto que queremos tratar en este capítulo, aunque no menos importante, es el aspecto legal. Puede ser verdaderamente tentador adquirir un sistema TPV con funcionalidades extras de dudosa legalidad tales como: llevar una contabilidad paralela, reflejar parcialmente el registro de transacciones, modificar deliberadamente los datos de las transacciones; o simplemente utilizar un software no certificado por la Agencia Tributaria.

Recomendamos evitar a toda costa este tipo de prácticas que te pueden poner en serios aprietos. Te recomendamos que no subestimes las consecuencias de un uso fraudulento de tu sistema TPV. Para poner un ejemplo, según la Ley 11/2021, de 9 de julio, de medidas de prevención y lucha contra el fraude fiscal, registrar parcialmente las transacciones de tu negocio puede acarrear una multa fija de 50.000 € por ejercicio.

La legislación vigente es estricta y la tendencia actual nos lleva a pensar que lo será todavía más en el medio plazo.



13- ¿Qué objetivo persigue la Ley 11/2021, de 9 de julio?