

Su Nuevo Sistema POS

¿Qué debe usted tomar en cuenta para elegir su próximo sistema Punto de Venta para su restaurante, bar o cafetería?



Su Nuevo Sistema POS

¿Qué debe usted tomar en cuenta para elegir su próximo sistema Punto de Venta?

El POS y Mucho Más

Elegir y adquirir un sistema Punto de Venta (Point of Sale o POS) es una de las decisiones más importantes que usted como propietario de un restaurante debe tomar. Y si es usted como la mayoría, esta decisión la toma justo antes de abrir un nuevo restaurante. Todas las demás decisiones que ha tenido que tomar en cuanto a decoración, equipo y menús usualmente se toman durante la planeación, lo cuál va afectando el presupuesto designado y todo esto sucede antes de voltear hacia el sistema POS que utilizará. Aún así, esta importante decisión tendrá impacto en su negocio en el corto y largo plazo.

El sistema POS es el corazón de la operación de su restaurante ya que estará conectado a todas las funciones de control, operación e incluso de interacción con el cliente.



Como usted puede notar en la figura anterior, en un sistema POS hay mucho más de lo que se aprecia a simple vista. A menos de que usted ya haya interactuado con un sistema POS, es probable que necesite cierta ayuda para determinar qué capacidades son esenciales para la operación de su restaurante. Y aun cuando usted ya tenga experiencia con uno, la industria cambia tan rápido que probar diferentes opciones para evaluar cada uno y determinar cuál es el que mejor se adapta a sus necesidades puede ser una tarea imposible de realizar.

A continuación se muestran varias características, opciones y beneficios disponibles en los sistemas POS actuales, resalte aquellos que sean importantes para su operación para que pueda asegurarse de que su nuevo sistema los incluya.

Beneficios y Opciones

Alertas y Soporte Técnico virtual

Envío de alertas a la gerencia o dirección a través de correo electrónico o mensajes de texto cuando los límites predeterminados se han sobrepasado, límites tales como cancelaciones, descuentos, horas extra, etc. Un soporte técnico virtual puede monitorear constantemente su hardware y software con notificación automática vía correo electrónico al personal de soporte además, puede incluir detalles del problema e incluir el historial de errores (error log).

Terminal para el Back-Office

Esta terminal incluye un tablero para un acceso instantáneo a ventas actuales, incluyendo gráficas fáciles de interpretar y con la facilidad de *partir* dichas ventas por clasificaciones de menú, horario, área de preparación, pagos, descuentos e incluso como porcentaje de horas-hombre. Con la seguridad apropiada, las pantallas de administración de menú y de empleados pueden ser accedidas ya sea desde la terminal de back-office o desde la terminal punto de venta o bien, de manera remota a través de internet y permitir la actualización inmediata en cada terminal POS. La terminal de back-office, puede usarse también para otras tareas como mantener el libro contable o administrar las compras con proveedores.

Servidor de Respaldo y Funciones Automáticas Nocturnas

Un servidor en tiempo real trabaja 24x7 y cada terminal POS es respaldada automáticamente cada noche a una hora predeterminada, este tipo de respaldos es altamente recomendable ya que mantiene su información actualizada y no interfiere con su operación diaria.

Escáner para Código de Barras

Los sistemas POS pueden imprimir un código de barras al final de la cuenta de cada invitado, esto es ideal para cuando el cajero toma los pagos ya que prácticamente elimina cualquier error en capturas tanto en cantidades como en órdenes para reparto.

Escaneo de Código de Barras para Artículos

Los sistemas POS pueden conectarse con escáneres de código de barras para leer los UPC (Código Único de Productos por sus siglas en inglés) de artículos de venta individual o botellas de cerveza y licor así como códigos embebidos con escalas como aquellos utilizados en los productos que se venden a granel como los mariscos o las áreas *deli*.

Bar Tabs (cuentas para bares)

Los baristas pueden manejar una cuenta de consumo, ya sea dentro del sistema o a través de una tarjeta de crédito. Estas cuentas pueden contar con un monto predeterminado en el sistema o bien, se puede almacenar la información de la tarjeta de crédito para ser procesada al final del consumo. Las cuentas pueden ser manejadas por un barista determinado o bien puede ser compartida por todo el personal mientras los registros de ventas sean atribuidos a quien timbró la venta y la responsabilidad del cobro se le haga a quien haya cerrado dicha cuenta.



Interfaz con un Sistema de Administración de Bebidas en Bar

Estos sistemas pueden registrar las ventas de cerveza de barril directamente en el punto de venta al momento de que el barman las sirve en el tarro. Estos sistemas incluso pueden generar un reporte de bebidas servidas y que no fueron cobradas y pueden trabajar tanto en bebidas de cantidad libre como la cerveza de barril o de cantidad controlada como botellas de vino y licor.

Balances Invisibles

El punto de venta puede configurarse para que los baristas y cajeros no puedan ver los totales por turno y tengan que depositar el total del efectivo en el cajón en manos

del gerente imprimiendo el reporte que determina la cantidad de efectivo que debe haber y verificar los montos faltantes y excedentes.

Impresoras de Tickets

El ticket impreso puede contener la información detallada de la venta en una cara e información promocional en la otra, ya sea un aviso o incluso cupones de descuento. Esta es una excelente oportunidad de negocio ya que el cliente casi siempre conserva su ticket para efectos de facturación, La impresora de tickets debe ofrecer la posibilidad de imprimir por ambas caras y debe ser durable y resistente a las condiciones de trabajo de un restaurante. Su sistema POS debe conectarse con la mayor cantidad de impresoras posible y usted debe asegurarse de que incluya marcas que ya conozca o mejor aún, que se integre de manera nativa a alguna impresora.



Recepción de Órdenes Telefónicas y Entregas a Domicilio

Esta función en un sistema POS debe permitirle tomar, visualizar y controlar órdenes por número telefónico, nombre del cliente, fecha y hora de la orden, etc. Los depósitos deben poderse tomar por anticipado y en tiempo real con total integración contable para dar seguimiento a los ingresos. Las órdenes deben asignarse a los repartidores tanto para llevar un completo control contable como para mantener un registro de los tiempos de entrega. Los tiempos de entrega se siguen para incluirlos dentro de la planeación de tiempos de preparación en conjunto con los tiempos en cocina y número de órdenes.

Identificador de Llamadas

Una interfaz de sistema POS es capaz de monitorear hasta 8 líneas con llamadas entrantes y acceder al sistema para obtener la información de contacto del cliente, desde sus datos de entrega hasta sus datos de cobro y por supuesto, su historial de compras desplegado desde el más reciente hasta el más antiguo para su fácil lectura.

Integración con Cámaras

También es importante que su sistema POS se pueda integrar con sistemas de vigilancia de circuito cerrado basados ya sea en IP o en PC con unidades DVR y que permita insertar texto en las grabaciones para registrar la terminal POS asociada a una cámara determinada. Estos mecanismos proveen un enorme control del efectivo en el bar, la caja y los lugares donde se maneja y se cuenta el efectivo. Hay sistemas que le permiten consultar los videos no sólo desde la terminal POS sino desde la terminal del back office, desde internet y en algunos casos desde un smartphone o tablet.



Cajones de Dinero

Los sistemas POS pueden utilizar uno o dos cajones de dinero por terminal con acceso restringido a uno u otro dependiendo del usuario. El sistema puede alertar al usuario cuando el cajón ha excedido el límite máximo permitido para hacer un depósito de seguridad mismo que es registrado para incluirlo en el balance al final del turno.

Estación para Caja

Las cuentas se deben poder iniciar desde cualquier terminal POS y se deben poder cerrar en una terminal centralizada, designada para dicho efecto; el sistema deberá poder programarse para cerrar cuentas únicamente por parte de un cajero o barista.

Apertura de Cuentas

El gerente debe ser capaz de visualizar todas las cuentas abiertas desde una sola pantalla y seleccionar la que necesite, ya sea por número de la cuenta, número de mesa o nombre del cliente. El sistema también debe permitir ver la hora en la que se ordenó cada artículo para confirmar la hora en la que se envió a la estación de preparación.

Despachadores de Monedas

El sistema debe permitir conectarse con un dispensador de monedas automático para entregar los montos de cambio correctos, esto le ayudará a disminuir errores y tiempos de operación.

Órdenes por Combo o Paquete

Es fundamental que el sistema le permita agregar todos los elementos de un combo o paquete a la cuenta con tan sólo el toque de un botón y de manera automática encargarse de hacer los cálculos de precio individual y su correspondiente resta del sistema.

Seguimiento de Ofertas

El sistema deberá poder dar seguimiento a ofertas diarias y extendidas con resultados en tiempo real que puedan desplegarse en pantalla y mantener reportes de ventas de estos artículos ordenadas por empleado.

Órdenes Verbales

Otra importante característica es que el sistema permita que las órdenes se reciban e incluso se modifiquen tal y como el cliente lo expresa y no limitadas a la secuencia en la que el sistema lo dicta. Esto permite que quien toma la orden lo haga tal y como el cliente la pide; “Quiero una hamburguesa, que sea combo, y deme una papa al horno en vez de papas fritas, cámbiame el refresco por una malteada de chocolate, ponga cátsup extra en la hamburguesa, sin pepinillo en la hamburguesa, que sea doble en vez de sencilla”. Todo esto lo hace quien toma la orden con su consecuente modificación de precios; esta característica resulta muy útiles en restaurantes como pizzerías.

Cupones de Descuento

Busque que su sistema POS sea capaz de adjuntar cupones de descuento a cada orden, de manera que si un cliente cuenta con uno, éste se pueda descontar de manera automática o bien, se pueda acumular al asociarse a los datos del cliente.

Órdenes por Trayecto

Esta es la posibilidad para los meseros de levantar órdenes por trayectos, esta característica les permite optimizar tiempos de entrega para servir varias órdenes de diferentes mesas en un solo trayecto. El sistema por supuesto, deberá ser capaz de identificar al personal que la solicita, la mesa a la que corresponde e incluso el área de preparación en cocina.

Tarjetas de Crédito y Débito

Las interfaces de cobro integradas por internet son rápidas, pueden procesar autorizaciones entre 2 y 3 segundos y son mucho más precisas que sus contrapartes en donde los montos se deben ingresar manualmente. Existen varios métodos que permiten dividir las cuentas entre varias tarjetas e incluso entre varias formas de pago y un sistema POS debe ser capaz de comunicarse con los mecanismos de la mayoría de las tarjetas (Visa, MasterCard y AE) y debe también ser capaz de aceptar pagos aun cuando no exista conexión a internet, guardando automáticamente los datos y procesándolos en el momento en que el internet haya regresado.

Órdenes Telefónicas y TDC

Es muy importante que el sistema POS permita guardar los datos de tarjeta de crédito cuando un cliente realiza pedidos de manera telefónica, el sistema debe permitir almacenar estos datos de manera encriptada y debe ofrecer la posibilidad de manejar un dato extra como el número CVV o el código postal para poder completar la venta de manera segura, ya sea solicitando este dato al cliente o bien, al gerente.

Pre autorización de TDC para Cuentas a Pagar

Existen varias maneras de facilitar los cobros con tarjetas y los montos pre autorizados son una excelente opción. La tarjeta puede ser deslizada por el lector o simplemente se puede capturar el nombre e incluso se puede encriptar la información; esto permite que se verifique el monto disponible para el propietario de la tarjeta y el sistema permitirá deslizar la tarjeta por segunda ocasión para cerrar el cobro. Esta funcionalidad es especialmente útil en cuentas de bares.

Logotipos

Sus opciones para un sistema POS deberán contemplar la posibilidad de incluir el logotipo de su restaurante en la impresión de tickets ya que esto constituye una parte fundamental en el posicionamiento de su marca en la mente de sus clientes cautivos y potenciales. Esta característica deberá poder extenderse a la impresión de cupones de descuento y tarjetas de regalo así como en los reportes que genere en el back-office y, en general, en cualquier documento que necesite imprimir.

Revisión de Varias Órdenes desde la Terminal de Caja

Algunos sistemas POS son capaces de desplegar las últimas 4 órdenes completadas en cada venta, lo que permite que el cajero pueda expedir dichas órdenes. Las órdenes anteriores pueden ser visualizadas y se puede reimprimir un recibo desde esta pantalla para cualquier orden. Esta funcionalidad es especialmente útil en restaurantes que cuentan con servicio en el auto *drive-thru* en donde el cajero es responsable de entregar cada orden al invitado y evita la necesidad de pantallas informativas o de topes y obstáculos para el vehículo.

Pantalla de Verificación de Orden

Es importante que sus opciones para sistema POS contemplen la inclusión de monitores posteriores, pequeñas pantallas montadas en la parte posterior de la terminal de cobro y que permiten al cliente verificar tanto la descripción de los artículos que ordenó como el monto derivado de su orden, además, estas pantallas, de preferencia, deberán ofrecer la posibilidad de incluir modificadores para cada elemento y en algunos casos, permitir mostrar ofertas o nuevos productos al cliente.



Poste para Pantalla

En el caso de que no utilice una pantalla de verificación, el sistema debe ofrecer la posibilidad de incluir un poste de verificación, el cual es una pantalla más sencilla y pequeña que va montada a un poste y que es muy fácil de leer, su función es la de desplegar montos y de notificar cuando un pago se está procesando.

Pantalla para Órdenes Remotas

Estos sistemas pueden ofrecer la comunicación con unidades para *drive-thru* con la finalidad de desplegar la orden del cliente y por supuesto, videos promocionales en las estaciones *drive-thru*.

Lista de Espera

Una lista de espera inteligente le proporciona tiempos de espera estimados al anfitrión o *hostess* basados en los tiempos que está tomando asignar una mesa. La lista se debe afectar de manera automática con una reservación y de preferencia debe permitir incluir si el cliente tiene alguna mesa que sea de su preferencia. Esta lista deberá ofrecer la capacidad de notificarle al cliente que su mesa está lista ya sea por mensaje de texto o un *pager*.

Registro Diario de Eventos

Un versión electrónica del libro rojo, permitiendo al personal registrar eventos en un archivo de texto acompañado de la hora en la que se grabó. Este archivo se envía diariamente al final del día a la gerencia o al corporativo. El personal puede estar autorizado para registrar información acerca de cualquier eventualidad el momento en que esta ocurre en vez de esperar al gerente para que lo haga.

Lista de los Especiales del Día

El sistema puede desplegar los especiales del día en las pantallas y estas ofertas deben poderse imprimir con un sólo toque en la pantalla para poder contar con una referencia rápida. Estos especiales pueden ser predefinidos por día y desplegados en automático.

Módulo de Entregas a Domicilio

Lleva un registro de todos los repartidores para mantener el control total contable. Los sistemas POS pueden agregar automáticamente los cargos correspondientes por zona de entrega y también llevar registros por repartidor junto con propinas. Los sistemas POS deben hacer interfaz con diversos servicios de mapeo y geolocalización para establecer rutas de entrega por corridas. Algunos sistemas pueden registrar los datos del repartidor como seguro, vigencia de licencia y rotación de turnos.

Menu Boards

Hay sistemas que pueden hacer interfaz con pantallas para desplegar menús, los famosos menú boards, esto provee la capacidad para actualizar automáticamente el menú cuando los precios se modifican, reflejándolo tanto en la terminal POS como en el menú. Estas pantallas son especialmente útiles porque pueden ser actualizadas remotamente y también pueden modificar precios de manera automática, basados en la hora del día.

Descuentos

Los descuentos deben poderse asignar por artículo o bien por categoría y el sistema debe permitir asignar niveles de seguridad para que determinado personal sea quien puede autorizarlos. También debe ser posible crear descuentos de manera automática por grupos predefinidos como combos, comidas o el típico *compre uno y le damos otro a mitad de precio*. Debe ser posible crear cupones basados en el día de la semana o la hora del día y hasta por rango de fecha. Es muy importante que también permitan el manejo de los impuestos dentro del descuento y que por supuesto, cada cupón se pueda guardar en el historial para referencia o para su uso futuro, incluso en órdenes telefónicas.

Operación del *Drive-thru*

Recuento de órdenes para cada automóvil en la línea así como registro de los tiempos de atención por auto y sus correspondientes reportes es fundamental para este tipo de restaurantes. Es muy importante que el sistema sea capaz de agregar un artículo, editar una orden o cerrar una cuenta abierta desde múltiples terminales en operaciones exclusivamente del *drive-thru*.



Múltiples Idiomas

Esta característica resulta muy útil al permitir a un cliente en un kiosco cambiar el idioma del menú y poder realizar su orden en su idioma, fundamental para restaurantes en zonas turísticas.

Promociones por Correo Electrónico

El que su sistema POS incluya la posibilidad de enviar promociones por correo electrónico ya sea de manera nativa o conectándose al servicio de un tercero, es una característica que resulta muy productiva y ciertamente no debe pasar desapercibida.

Reportes por Correo Electrónico

Si la generación de reportes en un sistema es fundamental, el que el sistema POS que está considerando le permita enviar estos reportes a la gerencia por correo

electrónico es una herramienta que no debemos ignorar ya que le ahorrarán mucho tiempo al no tener que sacar los reportes del sistema y adjuntarlos al correo.

Información de Recursos Humanos

Los sistemas POS pueden contener la información básica de cada empleado como nombre, domicilio, teléfono de casa, teléfono móvil, tareas autorizadas, paga por jornada, etc. Además, hay sistemas que permiten contener información más avanzada como fecha de contratación, estado civil, comentarios y más.

Recordatorios y Mensajes para Empleados

Estos sistemas pueden proporcionar mensajes a los empleados notificándoles sobre especiales del día, juntas, etc. ya sea por empleado o bien por grupo de empleados. Los recordatorios pueden ser programados diariamente para tareas rutinarias pero importantes como el hecho de encender los letreros luminosos a determinada hora del día.

Módulo para Manejo de Horarios de Empleados

Existen sistemas POS capaces de ofrecer formatos y machotes para manejo de horarios. Esto le ofrece la oportunidad de asignar al personal en los horarios disponibles así como administrar sus tiempos de entrada y salida. Los jefes de piso pueden modificar horarios y el sistema lo registra automáticamente con notificaciones para el gerente. Además las restricciones de horarios pueden basarse en reglamentos, edades o incluso en si el empleado asiste a la escuela. Estos módulos también permiten al operador del restaurante valorar el costo laboral para crear una proyección de costos a futuro.

Módulo para Control Corporativo

Algunos sistemas POS ofrecen un módulo de control corporativo, es decir, herramientas que le permiten controlar y monitorear diferentes sucursales, desde cambios en el menú, modificaciones en turnos, ajustes de parámetros del sistema y notificaciones en tiempo real sobre cancelaciones, ventas, descuentos, etc, Todas estas funciones vienen acompañadas de sus respectivos reportes ya sea por sucursal, zona o a nivel central.



Exportación de Archivos

La mayoría de los sistemas POS pueden exportar su información hacia varios formatos como CSV o Excel, de manera que usted pueda utilizar su información en otras aplicaciones como bases de datos, hojas de cálculo, libros de contabilidad, sistemas para pago de nóminas, inventarios, etc.

Atención Rápida en el Bar

Los beneficios de un sistema POS deben poder extenderse hacia el bar, permitiendo al barman agregar los artículos más vendidos a una lista de acceso rápido además, la posibilidad de cerrar rápido una cuenta desde la pantalla principal es indispensable. Abrir cuentas por nombre o por tarjeta de crédito y la habilidad de crear cuentas separadas fácilmente también son esenciales. Otra función importante es la habilidad para que dos baristas puedan compartir una cuenta con la responsabilidad financiera hacia quién cierra dicha cuenta, acceso rápido a recetas para cocteles deben ser opciones determinantes para elegir su sistema.

Lector de Huella Digital

Las terminales asociadas a un sistema POS pueden utilizar la verificación de la huella digital del usuario tanto para llevar controles de horarios como para restringir accesos a terminales o a áreas determinadas del sistema. La eliminación de tarjetas magnéticas constituye un considerable ahorro de tiempo de operación y de fabricación de las propias tarjetas.

Costos de Alimentos y Manejo de Inventarios

Estos módulos vienen incluidos en muchos sistemas y en otros son parte de módulos adicionales. Esta funcionalidad le ayuda a mantener registro de las cantidades existentes en inventarios basado en ventas y automáticamente crea las órdenes de compra necesarias; el sistema también deberá ser capaz de recomendar compras de determinados artículos basado en el comportamiento de los niveles máximos y mínimos autorizados en almacén. Asimismo, el sistema podrá calcular los precios de un platillo basado en costos reales de alimentos comparando estos costos con niveles existentes para generar reportes de costos reales.

Proyección de Preparación de Alimentos

Algunos sistemas POS incluyen un módulo que se basa en las tendencias del día para proyectar las recetas que más se van a requerir en un día, esto le permite asegurarse de que contará con los ingredientes necesarios y le evitará tener pérdidas por merma pues no le solicitará mayores cantidades de las necesarias.

Bebida Forzosa

La mayoría de los sistemas POS se aseguran de que se agregue al menos una bebida por cada invitado en cada mesa, esta función es muy importante ya que las bebidas que se sirven y no son agregadas a la cuenta del invitado constituyen una gran pérdida tanto para los ingresos como para las ganancias.

Tipo de Cambio para Monedas Extranjeras

Un módulo para manejar cobros en diferentes monedas con la habilidad de actualizar el tipo de cambio de manera sencilla puede resultar muy útil, sobretodo en hoteles y restaurantes situados en zonas turísticas.

Programas de Puntos y Recompensas

El sistema POS debe manejar cobros tanto en dinero como en puntos de monedero electrónico o bien conectase a un sistema externo que lo pueda hacer. Esto incluye la habilidad de convertir compras en su correspondiente recompensa en puntos y debe ser capaz de imprimir esto en el ticket o bien en su tarjeta de monedero electrónico e incluso por correo electrónico.



Órdenes Futuras

Existen algunos sistemas POS que permiten recibir órdenes con hasta un año de anticipación y pueden entregar un reporte de todas las órdenes pendientes y el tiempo en el que deben ser entregadas, por supuesto, el importe pagado o por cobrar por estas órdenes no afecta a las ventas diarias sino hasta el momento de su entrega y los depósitos se pueden manejar en efectivo y con tarjeta o bien, monedero electrónico.

Tarjetas de Regalo - Internas

Estas tarjetas son parte de un módulo integrado al sistema y permiten manejar tanto promociones para invitados como prestaciones para el personal como comidas y hasta horarios.

Tarjetas de Regalo - Externas

Algunos sistemas POS ofrecen la posibilidad de integrar el proceso de tarjetas de regalo de un tercero ya que se les complica mucho manejar el mismo monedero para diferentes sucursales. Si el sistema que está usted considerando no maneja sus tarjetas de regalo de manera interna, debe tener en cuenta que por lo regular estos servicios de terceros cobran una tarifa por cada vez que se usen.

Servicios para el Invitado

Los cupones y descuentos pueden ser almacenados en algunos sistemas POS por nombre o número telefónico del invitado. Cupones de "Te Invito" pueden ser creados para un cliente en especial, derivados de alguna situación originada en el restaurante y pueden ser seguidos por el gerente que los expidió; cuando son utilizados, el sistema puede alertar al gerente en turno para que verifique que se satisfaga la necesidad del cliente.

Handhelds y Tablets

Casi todos los sistemas POS ofrecen la posibilidad de utilizar dispositivo como PDAs, tablets o comanderas portátiles (*handhelds*) e incluso ofrecen la conexión con dispositivos móviles que permiten el cobro con tarjetas. Es muy importante que tenga en cuenta que las PDAs y las tablets no son aplicables para todas las tareas de un restaurante ya que no son de uso rudo y aunque pueden realizar todas las



tareas, no tienen la durabilidad necesaria. Considere las tablets únicamente para hostess.

Lista de Artículos Remota

Otra característica importante es que el sistema le permita manejar una lista de artículos que se requieren para completar una orden, estos pueden ser desde un alimento o una receta hasta los utensilios como servilletas o platería; esta funcionalidad es especialmente importante en servicios de catering y órdenes *para llevar* o a domicilio.

Reportes de Históricos

Los reportes son una de las funciones más importantes de un sistema, ya sea para ventas anuales, descuentos, pagos de nómina, etc. todo en un formato fácil de leer, interpretar y comparar, con periodicidad por día, semana, mes y año. Los reportes deben poder ser generados en el lugar o desde internet a través de una terminal o bien, de un dispositivo móvil.

Órdenes en Espera

Otra función muy importante es que los meseros tengan la posibilidad de levantar órdenes y mantenerlas en espera y *disparar* su preparación hasta que el invitado esté listo, esto se traduce un servicio excepcional tanto por la rapidez como por la optimización de recursos ya que el tiempo transcurrido bajo las lámparas térmicas es poco o nulo.

Ayuda para Hostess

Es muy importante que sus sistema POS proporcione algún tipo de asistencia para la persona que recibe a los invitados, existen algunos sistemas que permiten ingresar la información de un invitado al momento de su llegada, número de asientos, hora de llegada, preferencia de área, etc. Esto también le permite tener información sobre los tiempos que tardan los invitados en ser acomodados así como su tiempo promedio de consumo.

Cuentas Prepagadas

Si a usted le es de utilidad, existen sistemas POS que permiten el manejo de cuentas pre pagadas para ciertos usos como habitaciones de hotel, servicios a la habitación, comidas dentro del hotel, etc.; esto con todas las capacidades regulares que se esperan de un sistema como reportes, desgloses y más. Estas cuentas se les conoce también como Cuentas de Casa y se pueden establecer desde una terminal, una localidad o desde la gerencia y se puede establecer un límite de crédito o bien cargar a una tarjeta e incluso manejar un voucher abierto.

Mediciones Integradas

Los sistemas POS pueden permitir la conexión con equipos de medición, principalmente básculas para calcular peso de manera automática ya que esto permite al sistema utilizar el precio base, realizar el cálculo y la resta del inventario correspondiente. Existen incluso equipos capaces de imprimir el código de barras correspondiente como lo mencionamos en puntos anteriores.

Interfaz Inter-Tarjetas

Usted puede requerir que su sistema POS haga interfaz con tarjetas magnéticas que pueden aplicarse a créditos para videojuegos, puntos de recompensa o para uso de máquinas. Esto es ideal para un negocio de videojuegos, un boliche, o un bar con karaoke.

Kiosco para Órdenes y Pagos

Muchos restaurantes ofrecen la posibilidad de que los invitados ordenen desde un kiosco, estos equipos son sumamente útiles porque además pueden sugerir artículos directamente al invitado, es importante considerar que estos kioscos permitan el manejo de al menos 2 idiomas además de ayudas de voz. Otra cosa muy útil es que mientras no están siendo utilizados, estos kioscos pueden mostrar publicidad.

Pantallas en Cocina y Bar

Esta es una ayuda invaluable para la preparación de alimentos, bebidas y cocteles, pues muestran las órdenes a preparar, en el orden óptimo tanto para la utilización de ingredientes como para conservar los tiempos de atención al invitado y la temperatura de los platillos. Existen soluciones que incluso permiten visualizar la receta y las instrucciones de preparación.



Traductor de Idiomas

Si usted requiere la habilidad de ofrecer a sus clientes más de un idioma, es muy importante que el sistema POS incluya la manera de traducir estos mensajes al idioma que se utiliza hacia adentro del restaurante (cocina, bar, almacén, etc.) tanto en tickets como en pantallas incluso, usted podría necesitar la capacidad de que el personal pueda cambiar a otro idioma del establecido, por ejemplo, un chef que viene del extranjero y es parte fundamental de su oferta pero éste no habla el mismo idioma.

Control de Luces y Equipos

Existen sistemas que permite la integración de control remoto para luces y equipos del restaurante como lo pueden ser las luces de una mesa dependiendo de si está ocupada o no, el aire acondicionado, una fuente, etc.

Ranura para Leer Tarjetas Magnéticas

Hoy en día es prácticamente indispensable que todo sistema POS ofrezca la posibilidad de leer tarjetas magnéticas tanto para tarjetas de crédito y débito como para tarjetas de acceso y monederos electrónicos. Estos lectores pueden venir integrados a la terminal o bien, pueden venir por separado.

Cuentas a Miembros Registrados

Algunos sistemas le permiten ingresar un número de identificación de invitado para identificarlo como miembro y hacer los cargos automáticamente a una cuenta, este tipo de posibilidades las puede extender a sus propios empleados cuando les sirve alimentos como parte de sus prestaciones.

Botones Personalizados

Esta es una de las prestaciones más importantes de un sistema POS ya que permite configurar los botones de la pantalla tal y como usted los necesita, tanto en tamaño como en color o bien, para desplegar un logotipo o imagen. Esta personalización es tan importante que puede reducir o eliminar los errores de captura ya que no solamente aplica para elementos del menú sino para modificadores y órdenes especiales.

Consolidación de Artículos de Menú

La mayoría de los sistemas POS pueden consolidar el mismo artículo de menú en la misma línea de descripción del ticket cuando el invitado lo ha ordenado más de uno. Esto le generará mucho ahorro en papel de ticket lo que al mediano plazo será muy notorio, además su personal podrá interpretar más fácilmente la información de los despliegues digitales.

Conteo de Artículos de Menú

Un buen sistema POS deberá permitir la configuración para notificar la cantidad de artículos de menú remanentes en almacén, de esta manera, su personal sabrá si debe ofrecer o no el artículo en cuestión.



Entrada de Modificadores

El manejo efectivo de modificadores es fundamental en un buen servicio de restaurante o bar y es importante que su sistema POS pueda manejar estos modificadores en la misma pantalla en la que se levanta la orden tanto para ahorrar tiempo como para mantener claridad y evitar errores en la preparación y en el cálculo correcto de la cuenta final.

Matriz de Modificadores

Algunos sistemas permiten manejar cierto tipo de modificadores para determinados elementos del menú. El punto de venta puede utilizar una matriz de listas de modificadores con digamos, 6 grupos de modificadores que podrán ser seleccionados en cualquier secuencia. El manejo de modificadores rápidos como No, Extra, Sub, es importante ya que afectan directamente el precio. El resto de los modificadores puede o no afectar el precio y es importante que el sistema lo maneje también.

Correcciones a los Modificadores

En el manejo de modificadores es muy importante ofrecer una manera de manejar correcciones para cuando el mesero ingresa mal un modificador o cuando el invitado rectifica.

Precios Múltiples

Algunos artículos de menú pueden tener diferentes precios dependiendo del tamaño de la orden y el sistema POS debe ser capaz de manejar tanto sus precios como las ventas del mismo y la resta del inventario la cantidad indicada. Todo esto debe poder manejarse desde la terminal y debe ser transparente para quien toma la orden.

Instrucciones Especiales

El sistema debe permitir desplegar una lista con instrucciones especiales para ser agregadas a la orden cuando el invitado así lo indique y debe permitir asociar los cambios de precio que se requiera hacer.



Cambios de Precio Automático

Otra función muy útil es que el sistema permita establecer precios de artículos del menú basado en el día o en la hora del día, por ejemplo la hora feliz del bar o el platillo especial del día.

Venta por Tiempo Transcurrido

El sistema puede realizar un cargo basado en el tiempo en el que determinado artículo es utilizado, por ejemplo en servicios de catering o renta de del restaurante.

Cierre de Jornada

Esta función puede y debe ser realizada de manera automática al final del día, cerrando las cuentas y procesando el lote de los depósitos de tarjetas de crédito y débito.

Órdenes En Línea

Es sumamente importante que su sistema POS contenga un módulo para que el cliente levante pedidos desde su sitio web o al menos, que permita hacer interfaz con un tercero para esta tarea. La experiencia debe permitir hacer pedidos para llevar o para el restaurante y debe ser tan sencilla que el cliente no necesite más que las instrucciones básicas para ordenar.

Origen de las Órdenes

Es muy importante que el sistema le permita conocer el origen de los ingresos como las órdenes servidas en el restaurante, por teléfono, para llevar, entregas a domicilio, drive-thru, etc.

Históricos de Órdenes

Así como los orígenes, es muy importante también contar con un histórico que pueda ser consultado por día, semana, mes o año, por monto, por área, por mesero, por sucursal, etc. ya que esto le da control total y le permite entender cómo se comporta su negocio, para así tomar las mejores decisiones ejecutivas que puedan reducir sus costos e incrementar sus ventas.

Etiquetas

Una manera efectiva de mantener control es la capacidad del sistema para imprimir etiquetas especiales y específicas en cajas para pizza, órdenes anticipadas, entregas a domicilio, etc.

Entradas y Salidas

La mayoría de los sistemas son capaces de mantener un control de entradas y salidas de dinero con su correspondiente manejo de seguridad por usuario y su reflejo en detallado en reportes.

Ruteo de Impresión

Resulta indispensable para un sistema POS ofrecer la capacidad de enviar una orden a diferentes áreas de impresión según se requiera, es decir, desde el momento de levantar la orden debe permitir la impresión en el área correspondiente: bar, cocina, repostería, etc. También es muy importante que esta función se active en el caso de que la impresora destino ya no tenga papel o tenga alguna otra falla.

Botones para Cantidades

Las cantidades de cada artículo de menú deben poderse ingresar desde botones de acceso rápido para poder ingresar diferentes cantidades de un mismo artículo. Lo más común es contar con una hilera de botones que van del 1 al 9

Encuestas Aleatorias

Usted puede buscar que sistemas POS que incluyan la posibilidad de agregar encuestas en el ticket o bien un anuncio con fines de marketing.

Archivos de Recetas

Manejar archivos con instrucciones sobre recetas tanto de platillos como de cocteles es una funcionalidad fundamental para un buen sistema POS.

Terminales Redundantes

Un determinante para elegir un sistema POS es la redundancia en sus terminales, esto evita que su restaurante, bar o cafetería se detengan por alguna falla total o parcial en la red, es decir, si alguna falla ocurre, cada terminal puede funcionar por sí misma y automáticamente actualizar sus transacciones cuando la red esté de vuelta, esto incluye por supuesto, al servidor, ya que una sola terminal puede hacer las funciones de servidor en caso de ser necesario.

Reportes

Uno de los módulos indispensables para un sistema POS es el manejo de los reportes. Estos deben ser extensos y detallados, tanto como su restaurante los requiera, deben manejar un mínimo de 2 años en históricos y deben ser flexibles para presentarlos con los todos los criterios de filtrado y ordenamiento que usted requiera. El acceso a éstos debe ser restringido por perfil de usuario y todos los reportes, a nivel de operador o ejecutivo deben poder ser accedidos desde cualquier lugar, ya sea en la oficina, desde el corporativo, desde internet o bien desde smartphones y tablets.



Sistema de Reservas

Otra funcionalidad importante es el manejo de reservas, si su restaurante tiene una lista de espera a diario, la facilidad en el manejo de reservas es muy importante y estas deben poder recibirse desde cualquier terminal además, éstas se pueden hacer aún más eficientes cuando se pueden ligar a las formas de pago y prepago. Obviamente, este módulo debe estar completamente ligado a la lista de espera actualizándola en tiempo real y afectando los tiempos de acomodo.

Impuestos

El cálculo automático de los impuestos es muy importante ya que facilita mucho el trabajo tanto en rapidez de servicio cuando el cliente desea facturar como contablemente en el manejo de montos y disposiciones oficiales en cuanto al porcentaje y el tipo de impuesto.

Posiciones en la Mesa

La capacidad del sistema para manejar a cada invitado de una mesa por separado es muy importante para la operación en mesas, es decir, para quien sirve los platillos es mucho más eficiente tanto para la entrega como para no tener que preguntar a quién le corresponde cuál platillo, como para el manejo de las cuentas por separado.

Impuestos Especiales

Hoy en día se ha convertido en una necesidad el hecho de poder manejar impuestos especiales en artículos determinados y un sistema POS que permita este manejo constituye un serio punto a considerar en su decisión.

Separación de Cuentas y Platillos

Otro elemento fundamental es la posibilidad de dividir la cuenta en dos o más, dividir un artículo entre dos o más asientos, como cuando se comparte un postre o una botella de vino y también la posibilidad de juntar dos cuentas o más en una sola.

Separación de Cobros

También resulta muy importante que una sola cuenta pueda pagarse con dos o más formas, ya sean dos o más tarjetas, tarjeta de débito y crédito, tarjeta y efectivo, etc. Y aún más importante el que este proceso sea fácil para sus empleados y totalmente transparente para sus invitados.



Base de Datos

Es muy importante que el sistema utilice una base de datos lo suficientemente poderosa como para atender las necesidades de su restaurante. Hay sistemas que utilizan bases de datos como MySQL o PostGre sin embargo estas son demasiado pequeñas y aunque son útiles para muchas aplicaciones, en un restaurante, por pequeño que sea, resultan insuficientes. Su mejor apuesta es un sistema POS que utilice SQL Server como herramienta.

Propina Sugerida

La mayoría de los sistemas POS son capaces de incluir o no la propina sugerida basado en el monto total y en un porcentaje predefinido dependiendo de sus propios estándares.



Mapeo de Mesas

Es sumamente importante que el sistema le permita crear un croquis en pantalla para identificar las mesas de cada piso así como las del bar y patio. Cada mesa debe poder ser asignada a un personal en específico o bien, el personal podrá seleccionar cualquier mesa disponible. Esta ayuda visual es fundamental en el incremento de eficiencia y la interfaz gráfica debe ofrecer la posibilidad de diferenciar los diferentes estatus de una misma mesa mediante iconografía clara y fácil de visualizar tanto por el gráfico en sí como por color; incluso el sistema puede ofrecer la posibilidad de crear sus propios iconos.

Funcionalidad de Terminal por Empleado

Existen sistemas POS capaces de cambiar las funciones que una terminal permite dependiendo el empleado que la esté utilizando por ejemplo un mesero y un barista.

Manejo de Horas

El sistema POS puede extender sus funciones para llevar registro de las horas trabajadas por cada empleado y podrá ser capaz de dividir entre diferentes asignaciones por empleado, especialmente si estas se tasan a diferente tarifa. El sistema también puede ofrecer la posibilidad de manejar propinas y horas extra con sus correspondientes reportes por empleado, área, día, hora, etc. Es importante que estos módulos se puedan conectar con otros sistemas de manejo de nómina.

Tarifas por Propinas

Las tarifas que se cargan por la utilización de la tarjeta de crédito afectan también a los cobros que se hacen por concepto de propinas, esto es muy costoso para un propietario porque él no obtiene ningún ingreso por este concepto y sí debe costear esa parte de la transacción. Un sistema POS que sea capaz de deducir estos cargos de los montos por propinas resulta un gran ahorrador de dinero a corto plazo.

Repartición de Propinas

El sistema también puede calcular los montos de propinas que le corresponden a cada empleado basado en las disposiciones que su restaurante maneje para repartirlas.

Modo de Entrenamiento

Su sistema puede resultar muy eficiente si cuenta con un modo *En Entrenamiento*, presentando las mismas funciones e interfaz pero sin afectar las ventas totales.

Historial de Transacciones

El sistema puede registrar todas las acciones realizadas por parte de la gerencia, este historial es menos detallado que un reporte pero contiene todas y cada una de las acciones realizadas por gerentes.

Revisión por Transacción

Si usted requiere revisar alguna transacción, el sistema debe permitirle buscarla por empleado, área, mesa o cualquier dato del invitado. Este reporte también debe poder ser accedido por fecha y hora.

Transferencia

El sistema debe permitirle transferir una cuenta de mesa a mesa o de mesero a mesero e incluso, debe permitir juntar una cuenta con otra.

Tarjeta VIP

Su sistema también debe ofrecer la posibilidad de manejar tarjetas de descuento a clientes frecuentes y ésta debe poder obedecer a las reglas que usted disponga para otorgar estos descuentos.

Cancelaciones

Un gerente de ser capaz de anular una cuenta completa sin tener que hacerlo artículo por artículo y que cada uno de éstos pueda ser registrado para su futura contabilidad. Cada cancelación debe incluir fecha, hora y razón.

Precios por Bebidas

Sistemas como Freepour permiten asignar precios a sus bebidas, basados en popularidad. El sistema POS que usted elija deberá ser capaz de tomar estos precios y utilizarlos para los cobros.

Control e Integración Inalámbricos

Hemos mencionado muchas veces la importancia de que su sistema POS se pueda conectar con otros sistemas, por ejemplo de nómina, de puntos y recompensas, etc. Pero también es muy importante que tanto los sistemas de control de bebidas y de comanderas portátiles se puedan conectar de manera inalámbrica, ya sea por la red W-Fi o de preferencia a través de radio frecuencia.



Todos estos puntos son muy importantes para la toma de decisión sobre el sistema POS ya que contemplan prácticamente todas las necesidades que un restaurante, bar o cafetería deben cubrir, examine la flexibilidad, escalabilidad, la atención al cliente y el esquema de comercialización, por ejemplo si lo cobran por licencia o por renta.

Recuerde que su sistema POS se convertirá en el corazón de su restaurante, bar o cafetería al permitirle control, visibilidad y seguridad, haciendo más eficiente la operación día a día, permitiendo entregar su mejor desempeño a todas las áreas de atención y producción, desde la llegada de su invitado, el acomodo en la mesa, la toma de orden, la correcta preparación de sus alimentos, la temperatura adecuada, el cobro correcto, pronto y flexible de todas las cuentas y por supuesto, la recompensa a la lealtad de sus clientes para darles una experiencia inolvidable.

