



Checkout

Restaurant

Sistema de Gestión
para Empresas
Gastronómicas

Checkout IT[®]
information technology

Indice de Contenidos

1.- Resumen Ejecutivo	3
2.- La Empresa	3
3.- Nuestros Productos	4
4.- Filosofía de Trabajo detrás del sistema Checkout	4
4.1.- Valores & Mercadería	4
4.2.- No discrecionalidad	4
4.3.- Administración Distribuida	5
4.4.- Centralizar para disminuir Costos	5
4.5.- Reportes por Sistema	6
4.6.- Indicadores de performance	6
5.- Caso de Éxito: Implementación de nuestra solución en FoodPort	7
6.- Circuitos Administrativos en FoodPort implementados con Checkout	8
6.1.- Ventas y Cierres de Cajas	8
6.2.- Compras	8
6.3.- Control de Inventario	9

1- Resumen Ejecutivo

Checkout-IT es una empresa de sistemas enfocada en el desarrollo de soluciones de software para puntos de venta. Nueve años de trabajo ininterrumpido y más de 200 instalaciones para este sector nos otorgan una sólida experiencia, la cual se refleja en la versatilidad, estabilidad y madurez de nuestros productos.

Nuestra solución de punto de venta, se caracteriza por implementar tecnología innovadora para resolver las necesidades no solo de facturación, sino de todo el circuito administrativo de una empresa de gastronomía. Contamos con una amplia experiencia en brindar soluciones a empresas que deban manejar altos volúmenes de información y múltiples locales dispersos geográficamente, implementando con nuestro software filosofías de trabajo que creemos, pueden aportar a la eficiencia, productividad y reducción de costos operativos de las empresas gastronómicas.

Para aquellas empresas que tengan en funcionamiento sistemas ERP, poseemos conocimientos de ellos, habiendo ya desarrollado interfaces con BAS/CS y SAP. Nuestra experiencia obtenida con varios sistemas ERP, nos indica que no sirve el control central si las operaciones no son registradas en el momento y lugar donde ellas se producen. Por ello, la solución que genere información administrativa en un sistema de control de puntos de venta, debe operar cerca de ellos; el manejo de la mercadería y los fondos no debe ser documentado en diferido. Para esto, el sistema de punto de venta debe integrarse con una plataforma administrativa distribuida, la cual luego consolida las transacciones y las resume en el sistema ERP.

Con nuestra solución podrán, a modo de ejemplo, obtener el costeo en tiempo real de cada barra, detallando los consumos propios, costos de manejo de mercadería y transferencia entre locales; controlar centralizadamente las compras, obtener información de auditoría consolidada sobre las actividades críticas (anulaciones, retiros, rendiciones, fichadas de personal, etc.).

Según nuestra experiencia, el punto clave consiste en que la información sea generada por un sistema integrado que posea controles cruzados y consolide la información, de forma tal que los reportes sean automáticos; además de disminuir los costos de operación y soporte, esto evita la manipulación o errores de información provocados por los usuarios, como puede ocurrir en un sistema implementado utilizando planillas Excel por ejemplo.

2- La Empresa

Checkout-IT Information Technology es una empresa de servicios y sistemas informáticos establecida en Mar del Plata en el año 1995, especializada en brindar soluciones de punto de venta para el sector de venta minorista (retail) y gastronomía. Por la tecnología empleada, dichas soluciones están orientadas principalmente a empresas que posean altos volúmenes de información y requieran de un elevado nivel de confiabilidad en la captura, procesamiento y auditoría de las transacciones.

Contamos con un grupo de profesionales de sistemas, con avanzados conocimientos técnicos y sólida experiencia en el mercado de retail, además de 10 técnicos especializados en diagnóstico y resolución de problemas, vehículos propios y una red de distribuidores en el país y el exterior destinados a brindar soporte a nuestros clientes. Brindamos soporte técnico de manera telefónica, por control remoto y presencial, por evento o por contrato, incluyendo servicio 7x24 los 365 días del año.

A nuestra oficina central en la ciudad de Mar del Plata, se suma una sucursal en la ciudad Autónoma de Buenos Aires y distribuidores en diversos puntos del país, Santiago de Chile y México D.F.

3- Nuestros Productos

Nuestro principales productos como soluciones de facturación, administración, logística y control de gestión son Checkout POS y Checkout Restaurant, siendo ambos la primer solución cliente/servidor pura bajo Windows que integra el punto de venta y la administración en una misma base de datos replicada.

Desde la primer instalación en el año 1998 fuimos pioneros en la integración de información de los puntos de venta en tiempo real con la administración central.

Adicionalmente a las instalaciones para la empresa FoodPort, poseemos mas de 200 puntos de venta instalados en el país, además de instalaciones en Chile – a partir del año 2002 - y México – desde el año 2003-.

Nuestros productos permiten operar como simples puntos de venta monousuario hasta complejas instalaciones distribuidas en distintos lugares geográficos e interconectadas por diversos mecanismos – medios magnéticos, correo electrónico, vínculos directos (líneas punto a punto, VPN sobre Internet, etc.) -. Esta característica permite operar en forma aislada o centralizando la información de todos los puntos de venta en un servidor central o en servidores intermedios; la sincronización puede ser configurada para ser realizada en forma manual – por un operador – o en forma automática – sin intervención humana -, siendo en este último caso posible definir el intervalo de tiempo entre las mismas, que pueden ir desde 1 vez por día, cada 1 hora, 1 minuto o inclusive on-line.

Un producto complementario es Checkout ON-LINE que permite la autorización de tarjetas de crédito ON LINE utilizando el estándar internacional ISO 8583 sobre conexiones X.25. Checkout ON-LINE interactúa con Checkout POS y Checkout Restaurant permitiendo a estos autorizar transacciones de tarjetas de crédito/débito directamente desde la caja en menos de 3 segundos. Este sistema fue homologado por Visa y Posnet.

4- Filosofía de trabajo detrás del sistema Checkout

Nuestro sistema fue concebido como una solución para la administración de empresas de venta minorista, permitiendo la implementación de una serie de procedimientos de control que abarcan desde la compra hasta la venta.

A continuación resumiremos algunos de los principios en los que se sustenta:

4.1- Valores & Mercadería

Nuestros circuitos de control se basan en dos bienes, los valores que se cobran en las cajas y la mercadería que se encuentra en inventario. Todas las operaciones que incrementan o disminuyen estos bienes, se encuentran afectadas por procesos de control que documentan los responsables involucrados.

4.2- No discrecionalidad

Las necesidades de la operación, determinan que el encargado de una caja deba tomar decisiones que involucran aplicar criterios propios, como por ejemplo la aplicación de descuentos, los menús que poseen varias alternativas mutuamente excluyentes

(gaseosa o agua), promociones como happy hour o precios especiales por sectores, etc. Checkout permite implementar en el sistema los mecanismos de control para que el cajero no deba decidir cuando cobrar, hacer un descuento o aplicar una promoción, sino que las mismas sean aplicadas automáticamente según los patrones establecidos. De esta manera las políticas comerciales están en el sistema y no requiere que el operador tenga discrecionalidad en su aplicación.

En caso que el evento no pueda ser sistematizado (una invitación de cortesía, por citar algún ejemplo) Checkout implementa un método de control que permite establecer responsabilidades por niveles, de manera que el responsable de una tarea solamente pueda realizar las funciones asignadas y, de ser necesario exceder sus atribuciones, un superior sea el encargado de autorizar dicha operación.

4.3- Administración distribuida

Nuestra filosofía es recomendar el principio según el cual las transacciones deben ser registradas en el momento y lugar en que se producen. El control de inventario es de por sí una tarea tediosa, difícil, que requiere de mucha constancia y disciplina; si a esto le agregamos el factor extra que este control se implementa registrando los comprobantes en días posteriores y en una oficina administrativa, en la cual se desconoce la naturaleza de los productos controlados, resulta casi imposible que éste sea efectivo.

Por ello, Checkout permite distribuir las tareas de registración de transacciones a los puntos de venta, la expedición de los depósitos o las oficinas de backoffice de los locales, donde se encuentra el personal que efectivamente las concreta.

4.4- Centralizar para disminuir costos

Existen ciertas operaciones que componen el circuito administrativo de una organización, que permiten disminuir considerablemente los costos operativos si ellas son centralizadas (compras, control de personal, pagos a proveedores, etc.).

Checkout brinda el soporte para implementar políticas de compras centralizadas o distribuidas a nivel de producto, según la conveniencia de abastecimiento, costo y servicio al cliente que cada caso demande. Es posible asignar a cada producto, si el mismo se compra centralizadamente, en cada local manteniendo la gestión de precios centralizada o si se delega toda la operatoria al punto de venta.

La centralización de compras, manteniendo el control de precios pero distribuyendo el control de recepción de mercadería, es una herramienta muy poderosa de negociación, al permitir la disminución de precios por volumen de compra, mejorar la calidad de entrega, y establecer alianzas con los proveedores más importantes.

Todas las operaciones críticas en el sistema – que constituyen puntos de control – dejan rastros de auditoría en el mismo, las cuales, junto a las transacciones, son consolidadas en la administración central. Checkout permite analizar estos datos a fin de detectar irregularidades, definir estándares de operación y dirigir auditorías. Un ejemplo podría ser seguir operaciones individuales como la consulta de rendición (arqueo de caja), para determinar horarios o frecuencias inusuales. El sistema posee una herramienta de monitoreo remoto, el cual permite ver en tiempo real lo que está sucediendo en un punto de venta, y adicionalmente comparar las imágenes con lo que un operador está registrando en el sistema a cada instante; esto es posible realizarlo, utilizando tecnologías sumamente económicas como Internet y cámaras web. Es posible configurar eventos para que capturen imágenes y las archiven en determinadas

circunstancias – por ejemplo al registrarse en el sistema una fichada de ingreso de personal, al autorizar una determinada operación, etc.-

4.5- Reportes por sistema

Checkout centraliza las tareas de definición de los datos maestros (productos, operadores, mozos, precios, promociones, etc.) manteniendo de esta forma la consistencia de los datos a través de toda la organización. Paralelamente, consolida en un servidor central todas las transacciones (ventas, movimientos de inventario, compras, tesorería, auditoría, control de horarios, pedidos, etc.)

Como resultado de ello, toda la empresa – desde los responsables de las operaciones, los gerentes, hasta la administración central – pueden basarse en reportes generados por el sistema y sobre la base de datos existentes en el sistema, evitando así que los usuarios generen circuitos de información paralela, y reporten información que no surge de los procesos de control establecidos y auditados por la empresa. Por ejemplo, que valor puede tener un listado de compras generado en una planilla Excel por el gerente de un local, si no existe una manera rápida y sencilla de corroborar si realmente todas las facturas incluidas en su reporte son las realmente autorizadas y pagadas por la empresa.

4.6- Indicadores de Performance:

El principal objetivo de nuestra solución es brindar información que apoye el proceso de decisión de los responsables de la empresa. En ciertos casos, los reportes tradicionales no son prácticos, ya que cuando se procesan diariamente grandes cantidades de transacciones se pierde la dimensión de los números que ellos representan.

Checkout posee un tablero de comando, el cual consolida los datos claves a nivel de empresa, región y local de ventas. Este permite conocer en un solo lugar la facturación total, la evolución del presupuesto comparándolo con el proyectado, el costo de ventas bruto, la discriminación por medios de pago y por franjas horarias, el nivel de inventario actual, la relación compra/venta real, indicadores configurables para operaciones de movimiento de mercadería (comidas de personal, decomiso, desperdicio, etc.) y la diferencia de inventario.

Estos indicadores permiten comparar locales, gerenciamiento, periodos de tiempo y detectar anomalías.

Un caso paradigmático de los indicadores es el de diferencia de inventario. El manejo de inventario en explotaciones gastronómicas, resulta sumamente difícil de implementar ya que implica un arduo trabajo de elaboración de recetas, documentación de procesos, capacitación del personal y el posterior seguimiento de la implementación. Toda esta tarea debe llevarse a cabo, aunque luego los indicadores no arrojen cifras exactas; resulta prácticamente imposible – salvo en casos muy excepcionales – que el inventario arroje cifras exactas, existiendo procesos de elaboración de productos en el momento, pero por otro lado, no es posible obtener información referente a performance y rentabilidad sin este control.

Nuestra aproximación a este problema se centra en ajustar al máximo posible todas las variables que hacen al inventario, a fin de disminuir los errores que reflejen una posible diferencia, y luego utilizar el indicador diferencia de inventario / venta para determinar la efectividad del manejo de mercadería y detectar dolo o errores administrativos.

5- Caso de Éxito: Implementación de nuestra solución en FoodPort

Checkout-IT provee soluciones de sistemas a Foodport desde fines del año 2000, antes de su creación. La empresa que originalmente adquiere los derechos para explotar

las concesiones gastronómicas en las terminales de Aeropuertos Argentina 2000 del sur del país, es Integralco S.A. perteneciente al Exxel Group.

Integralco S.A. contrata una consultora especializada en evaluación de sistemas, a fin de seleccionar aquel que cumpla con los requerimientos necesarios a sus instalaciones. De dicha evaluación entre las soluciones de facturación disponibles para gastronomía en el mercado, quedan para la realización de una prueba piloto en locales de Ezeiza, nuestra empresa y Scantech (firma de Uruguay). Luego del período de prueba establecido, dicha consultora recomienda la instalación de nuestra solución, comenzando entonces con la implementación en los locales que Integralco recibe en concesión en los aeropuertos, como así también en otras explotaciones que esta empresa tenía fuera de ellos (comedores en el Banco Nación, confitería de la UCA en Puerto Madero, etc.)

Inicialmente los puntos de venta instalados en los aeropuertos no poseían interconexión de red, por lo que se decidió la centralización de la información mediante transmisiones de correo electrónico entre estos y la sede central de la empresa en San Isidro.

Durante este período y a solicitud de Integralco, se desarrolla una interface con BAS Cliente/Servidor para integrar la información de las rendiciones de los puntos de venta a dicho sistema.

En el mes de Agosto de 2001, Integralco S.A. crea FoodPort S.A. y separa ambas administraciones.

Posteriormente, se comienzan a instalar redes de área local en algunos aeropuertos, reemplazando entonces la transmisión de los puntos de venta individuales por los de un servidor intermedio en dichos aeropuertos que concentraba las transacciones de esos puntos de venta.

En Septiembre de 2002, Aeropuertos Argentina 2000 se hace cargo de la administración de FoodPort y se disponen entonces de los vínculos que esta posee en todos los aeropuertos, para unir en una gran red todos los locales, incluidos los del interior del país.

A través de estos vínculos, la información se centraliza automáticamente y se concreta un proyecto que permite la precontabilización de las cajas en los aeropuertos, el control de inventario por recetas, el control centralizado de compras, el costeo a nivel de punto de venta dentro de cada local de las operaciones relacionadas con la mercadería (comida de personal, exhibición, roturas, etc.). Se introduce un sistema de transferencias y pedidos internos que permite establecer el costo por punto de venta.

Durante el transcurso del año 2003, AA2000 nos encarga la realización de una interface con SAP, sistema que utiliza para la administración del grupo de empresas que controla. Posteriormente, el sector de auditoría de esta empresa, introduce también la necesidad de roles más específicos para los usuarios y un sistema de control más estricto, lo cual deriva en una nueva serie de políticas de seguridad que son implementadas en nuestro sistema.

6- Circuitos Administrativos en FoodPort implementados con Checkout:

6.1- Ventas y Cierres de Caja:

Los encargados de cajas facturan diariamente utilizando Checkout Restaurant. Existen locales configurados en dos modalidades: directa o con mozo. En la primera el operador es responsable por todas las operaciones, en la segunda el operador selecciona el mozo al cual imputa la operación y éste se hace cargo de su rendición al cierre. Por la modalidad operativa de los aeropuertos, los operadores no identifican el medio de pago al cerrar la operación ya que toda la mercadería sale de la barra con ticket.

Cuando el encargado de cajas cierra su turno, realiza en el punto de venta un proceso denominado Cierre de Turno, en el cual detalla los totales de venta del operador (venta directa en barra), de cada mozo, el total de vouchers de aerolíneas recibidos y el total de ventas; inmediatamente después emite un reporte X en el controlador fiscal.

El encargado es responsable de los valores y los detalla utilizando un modulo denominado Rendición de Cierre de Turno, donde identifica los diferentes medios de pago, la conversión de monedas - tomando la cotización de dólar del sistema - y las diferencias de caja. Esto lo puede realizar en el punto de venta o en la oficina administrativa indistintamente.

Si el encargado, además del cierre del turno debe proceder a cerrar el día, realiza en el punto de venta un proceso denominado Cierre del Día, el cual emite un reporte con el total de todos los turnos operados y la Z fiscal.

Al fin de cada día el supervisor consolida los cierre de turnos en un proceso denominado Rendición de Cierre del Día. Este proceso permite además liquidar a las aerolíneas los vouchers recibidos, informar retenciones en la rendición del día (gastos) y detallar el destino de los valores (números de deposito, números de sobre de tickets, cierres de lote de tarjeta, etc.). El sistema emite un reporte impreso del cierre del día y este acompaña los valores o comprobantes de depósito.

En la administración central se reciben los reportes físicos, se monitorean las fechas y horarios de cierre y se pueden consultar estos cierres. Sobre la base de esta información la interface con SAP genera un asiento de ventas y cobranza con la información de los comprobantes emitidos, los medios de pago recibidos separado por rubros.

6.2- Compras:

En administración central, el encargado de compras da de alta los insumos que formaran los productos de venta. Informa las unidades de medida en la que se presentaran, documenta los descuentos pactados e ingresa las listas de precios de los proveedores; decide el método de abastecimiento de cada producto, pudiendo ser centralizado (los locales no lo pueden comprar), distribuido (administración central no lo puede comprar), o libre (ambos lo pueden comprar). Adicionalmente se pueden fijar limitaciones a la recepción de productos para que no ingresen mas de los establecidos en el orden de compra o, según el rubro, puedan exceder lo pedido en un porcentaje fijo.

Siempre en administración central, el encargado y sus asistentes confeccionan ordenes de compra por los productos de compra centralizada; allí especifican cantidades, condiciones de entrega, fecha de vencimiento, precios de costo, que luego son enviadas a los proveedores desde el sistema por e-mail, o impresas. Estos pedidos son distribuidos por el sistema a cada local.

En los locales, se generan las ordenes de compra para los productos que están autorizados, tomando los precios de costo y proveedores fijados por la gerencia de compras. Al llegar los pedidos, controlan la recepción de la mercadería contra la orden de compra previamente confeccionada - localmente o de administración central -. El

encargado de recibir la mercadería controla entonces las cantidades y registra los precios a los que ésta ingresa, emitiendo un documento denominado parte de recepción. Este parte deja constancia de la mercadería que ingresa, los precios (pedido y facturado), las cantidades (pedida, efectivamente enviada y la que consta en la factura/remito), informando al pie, el costo de las potenciales diferencias entre estos valores, para un posterior ajuste en la cuenta del proveedor.

Las ordenes de compra recibidas son enviadas por el sistema a la administración central, donde se pueden obtener estadísticas de compras por proveedor, ABC de proveedores y productos, análisis de precios de compra histórica, etc.

Para cerrar los mecanismos de control, el sistema se basa en dos premisas: no se recibe mercadería que no tenga orden de compra y no se paga ninguna factura de compra que no posea un parte de recepción emitido por el sistema.

6.3- Control de Inventario:

En administración central, un encargado de inventario mantiene las recetas que describen los insumos que conforman cada producto de venta.

En cada punto de venta, sus encargados documentan los movimientos de mercadería, ingresando al sistema las comidas de personal, decomisos, desperdicios, transferencias a otras barras, devoluciones de clientes, etc. Además realizan pedidos a un centro de abastecimiento el cual los analiza y satisface, generando un remito de envío y actualizando el inventario de ambos sitios.

Una vez al mes, los encargados de cada punto de venta realizan un inventario físico de la mercadería y la ingresan al sistema. El encargado de inventario utiliza un proceso del sistema para compararla contra el stock teórico generado por el sistema y de esta manera obtener la diferencia de inventario en cada punto de venta y depósito.

Como resultado de este proceso se obtiene la relación compra/venta en tiempo real de cada local de ventas. Se desglosan del costo de cada local las operaciones que no están relacionadas con la venta (comida de personal, invitaciones, exhibición, desperdicio, etc.) y el costo por diferencia de inventario. Este ultimo dato brinda un indicador de la performance en el manejo de mercadería y el registro de las operaciones administrativas de inventario.