

# ICG News

Revista técnica especializada

Año 2005

Número 6

Casos de éxito  
Hipermercados

**Copo**



Gestión eficaz con ICG

Novedades

**FrontHotel5**

La solución más potente para hoteles



# Editorial

## Innovación y profesionalización

Todos estamos motivados por el acelerado ritmo de crecimiento que experimenta el mundo tecnológico. Pero también es cierto que nos preocupan los métodos de comercialización que nos demanda el mercado en todos los sectores: hostelería, comercio, servicios... Nos vemos lanzados al desarrollo más novedoso y creativo, para adaptarnos a este entorno tan competitivo y continuar siendo un referente en el mercado.

Nuestro sector ha tenido que profesionalizar más su equipo humano, dotándole de una capacidad de conocimientos en todo un conjunto de especialidades diversas: marketing, software, gestión empresarial... Los conocimientos prácticos en estas materias nos ayudan a la hora de ofertar e implantar cualquier organización.

Hoy nuestros especialistas incorporan múltiples cualidades para conseguir metas y éxitos en sus proyectos, tan necesarios en la obtención de resultados globales en las compañías.

**Andrés Pi Pocurull**  
Presidente del Grupo ICG

# Sumario

<b>Editorial</b>	2
Sr. Andrés Pi	
<b>Casos de éxito</b>	3
Copo, gestión eficaz con ICG	
<b>Nuevos Productos</b>	6
ICGCommerce, la tienda virtual más completa y segura	
<b>ICG con el deporte</b>	9
Copa de la Reina de tenis	
<b>Novedades</b>	10
FrontHotel5, la solución más potente para Hoteles	
<b>Opinión</b>	12
Pymes Hosteleras... gestión integral	
<b>Trotamundos</b>	14
Guatemala, Holanda e ICG en eventos internacionales	
<b>Actualidad</b>	16
Fidelizar clientes: El objetivo que todas las empresas persiguen	
<b>Tecnología</b>	18
¿Buffer Overflow?	



**Edita:**  
Iniciatives de Comunicacions Gèminis, SL  
Tel. 973 75 15 33 - Fax 973 75 16 21  
Pol. Industrial de Torrefarrera, s/n  
25123 Torrefarrera (Lleida)  
icgnews@icg.es  
www.icg.es

**Depósito Legal:**  
L - 1441 - 2003

ICGNews no comparte necesariamente las opiniones expresadas por sus colaboradores.



# Copo, gestión eficaz CON ICG

*Centro Comercial Copo, ubicado en la localidad de El Ejido, es la mayor superficie comercial de la provincia de Almería y una de las mayores de Andalucía, con más 7.000 m<sup>2</sup> de sala de venta y 4.000 m<sup>2</sup> de almacenes, además de 70 establecimientos en régimen de alquiler (restaurantes, multicines, cafeterías, boutiques de ropa, gasolinera, karting, sucursales bancarias, etc) repartidos en una galería comercial de más de 12.000 m<sup>2</sup>. En diciembre de 2003 la firma inauguró en la localidad almeriense de Adra un supermercado con 900 m<sup>2</sup> de sala de venta. Desde que instaló la solución vertical e integrada ICG, Copo ha mejorado el control de su gestión y ha experimentado un crecimiento que le ha llevado a proyectar la apertura de nuevos hipermercados en próximas fechas.*



*El Centro Comercial Copo cuenta con 40 Touch PC2 o terminales de punto de venta con el programa FrontMarket incorporado. Copo también cuenta con el programa de gestión ICGManager*

## Resumen

**Sector:** Comercio.

**Perfil del cliente:** Centro Comercial Copo, en la localidad almeriense de El Ejido, nació en 1995 de la mano de más de un centenar de pequeños empresarios almerienses y es una de las mayores superficies comerciales de Andalucía, con más de 7.000 m<sup>2</sup> de sala de venta y 4.000 m<sup>2</sup> de almacenes. En diciembre de 2003 se inauguró en otra localidad almeriense, Adra, un supermercado con 900 m<sup>2</sup> de sala de venta, teniendo previsto realizar nuevas aperturas de similares características próximamente.

**Problemática:** La empresa adolecía de una falta de integridad en contabilidad y gestión comercial. La contabilidad era una tarea lenta y no se podían contabilizar asientos completos sino sólo por líneas. Tampoco podía hacerse un seguimiento de tesorería. Además, al no disponer de cajas independientes, cuando caía una caja, dejaba también de funcionar el resto.

**Solución:** La solución integral ICG para hipermercados y grandes superficies abarca todos los departamentos y procesos de este tipo de establecimientos: venta rápida en las cajas, enlace con balanzas (frutería, carnicería, pescadería...), etiquetaje de los lineales, gestión de tarifas de precios y ofertas temporales, control de almacén, plantillas de compra y rappels con los proveedores (descuentos por volumen de compra), aprovisionamiento y compras, administración financiera y contable, etc. Copo decidió implantar un sistema que permitiera controlar todos los procesos de negocio a tiempo real, decantándose por los programas de ICG Software, FrontMarket e ICGManager.

**Beneficios:** Gracias a la solución ICG, Copo ha conseguido un mayor control en la gestión administrativa y comercial, lo que ha repercutido en una mejora de toma de decisiones, además de canalizar toda la información de la sala de ventas.



Tres imágenes de diversas instalaciones del "gigante" comercial almeriense

## Centro Comercial Copo

Nació en 1995 de la mano de más de un centenar de pequeños empresarios almerienses que idearon, gestionaron y financiaron este proyecto para evitar que otras multinacionales de grandes superficies se instalasen en la localidad de El Ejido, centro y motor económico de la provincia. La oferta de Copo es muy variada con ventas de artículos de alimentación, perecederos, cosmética, textil, hogar, electrodomésticos, bricolaje, ocio, etc... Copo registró una afluencia de 3,9 millones de clientes

el pasado año, emitiendo sus 40 cajas de venta más de 1,2 millones de tickets. Para controlar semejante volumen de negocio con una gestión eficaz, la firma andaluza decidió confiar en la solución vertical ICG para hipermercados y grandes superficies. Ésta abarca todos los

departamentos y procesos de este tipo de establecimientos: venta rápida en las cajas, enlace con balanzas (frutería, carnicería, pescadería...), etiquetaje de los lineales, gestión de tarifas de precios y ofertas temporales, control de almacén, plantillas de compra y rappels con los proveedores

(descuentos por volumen de compra), aprovisionamiento y compras, administración financiera y contable, etc.

El hipermercado Copo de El Ejido cuenta con 40 TouchPC2 en las cajas con **FrontMarket** y 37 usuarios de **ICGManager** con base de datos SQL Server. La solución ICG para hipermercados prima, ante todo, la seguridad y la rapidez, ya que las decenas de cajas de venta de una gran superficie no pueden dejar de funcionar. Para ello, el terminal punto de venta con **FrontMarket** trabaja en modo semiautónomo, es decir, está actualizando en todo momento la base de datos del servidor central, pero dispone de una base de datos local propia. Durante el proceso de realización de una venta, todas las consultas se efectúan sobre la base de datos local propia y es en el momento de totalizar la venta cuando ésta se registra en la base de datos local y, simultáneamente, actualiza el fichero de envío de datos al servidor central. De esta forma, cualquier hipotética caída del servidor o cualquier proceso de mantenimiento del mismo, no afecta en ninguna medida al funcionamiento normalizado de las cajas de venta.

Gracias al **ICGManager**, con base de datos SQLServer, Centro Comercial Copo controla todos los procesos que se realizan en los diferentes departamentos de la organización (facturación, compras, etiquetaje, negociación con proveedores, almacén, finanzas, contabilidad...), así como el análisis estadístico multidimensional de todas las transacciones registradas por dichos procesos y por los diferentes terminales punto de venta.

**ICGManager** permite a Copo registrar todas las operaciones y movimientos en una base de datos transaccional (OLTP), cuya estructura está diseñada para almacenar y actualizar de forma óptima toda la información en un conjunto de tablas relacionadas entre sí. Para evitar que la base de datos de gestión de **ICGManager** vaya creciendo de forma totalmente incontrolada, las miles de ventas generadas en los puntos de venta no se introducen directamente en esta base de datos de gestión, sino que se introducen en una base de datos analítica: OLAP.

La base de datos de **ICGolap** organiza los millones de registros generados por los terminales

*El híper de El Ejido cuenta con 40 Touch PC2 en las cajas y 37 usuarios de ICGManager*

En 2004 Copo tuvo casi cuatro millones de clientes





punto de venta del hipermercado en una estructura multidimensional (multicubos) de tal forma que permite un análisis más fácil y, sobre todo, muchísimo más rápido de la información. Los conceptos como cliente, artículo, departamento, sección, vendedor, establecimiento, caja, área de negocio, períodos de venta (horas, días, semanas, meses, trimestres, años...) son las múltiples dimensiones de estos cubos y en las intersecciones de sus coordenadas están almacenados los valores correspondientes. De esta manera, **ICGOlap** homogeniza la información en unas estructuras que permiten acceder más fácilmente a cualquier dimensión y de allí navegar mediante funciones específicas tales como "la rotación del cubo" (detallar determinada información siguiendo el criterio de otra dimensión como, por ejemplo, detallar establecimiento por artículo); "drill down" (bajar al siguiente nivel como, por ejemplo, detallar departamento por sección), etc.

Estas nuevas estructuras de datos, además de responder a las consultas bastante más rápidamente, lo hacen con menor utilización de recursos. Además, permiten separar los procesos transaccionales y su correspondiente base de datos de los procesos de consulta, pudiendo almacenar y ejecutar los procesos de consulta generalmente en otro servidor, a veces con características especiales de procesadores. [ICG]



Manuel López  
Director General de Copo

**“El software de ICG nos ayuda a tomar las mejores decisiones”**

La historia de Copo (Comerciantes del Poniente S.A.) es la de una ilusión colectiva hecha para poner en marcha un gran Centro Comercial promovido y gestionado por la gente del poniente almeriense. Tras varios años de crecimiento y positivos resultados económicos, la asamblea de socios de Copo decidió dar un paso más y ampliar el centro comercial, añadiendo más de 18.000 metros cuadrados a sus instalaciones iniciales. La solución vertical y profesional de ICG Software ha tenido mucho que ver en este crecimiento.

Tal como explica Manuel López, director general de Copo, “desde que conocimos a ICG nos dimos cuenta desde el primer momento que era la mejor opción para nuestro proyecto de expansión”.

Los principales problemas que tenía este gran centro comercial antes de informatizar su gestión eran la falta de integridad en contabilidad y gestión comercial, ya que con anterioridad a implantar la solución vertical y profesional de ICG disponían de dos aplicaciones diferentes. “Llevar la contabilidad se convertía en una tarea ardua y lenta. Además no podíamos contabilizar asientos completos, sino sólo por líneas, y no podía realizarse un seguimiento de tesorería”, señala López.

*“Ahora tenemos un mayor control de la gestión y hemos agilizado la contabilidad”*

En cuanto al funcionamiento de las cajas registradoras cuando una de ellas “caía”, al no disponer de cajas independientes, dejaban también de funcionar el resto. Con el programa FrontMarket en cada terminal punto de venta trabajando de modo semiautónomo, el problema se ha resuelto ya que actualiza en todo momento la base de datos del servidor central, pero dispone de una base de datos local propia. Otro de los inconvenientes que se encontraba Copo, antes de implantar la solución ICG, era que no podían enviar precios venta al público en tiempo real, ni tampoco ver ventas en tiempo real.

“El cambio ha sido total gracias a ICG”, reconoce Manuel López. “Hemos mejorado y agilizado en todo lo que respecta a contabilidad y gestión comercial, ya que por ejemplo nuestros comerciales desde la ficha del artículo de ICGManager pueden observar de manera intuitiva todo lo que respecta a costos, descuentos, ventas y rendimientos del artículo para así tomar decisiones”.

El director general de Copo admite que la instalación de los programas de ICG ha repercutido de forma decisiva en el crecimiento de su empresa. “Sí, ya que hemos obtenido un mayor control en la gestión administrativa y comercial y, lógicamente, esto repercute en una mejora de toma de decisiones”.

López pone un ejemplo concreto. “De manera ostensible hemos mejorado en línea de caja, ya que disponemos de un servidor central (Olap), que canaliza todo el tráfico de ventas, envío de precios, etc... obteniendo así ventas en tiempo real de hipermercado y supermercados”, concluye.

# ICGCommerce, la tienda virtual más completa y segura

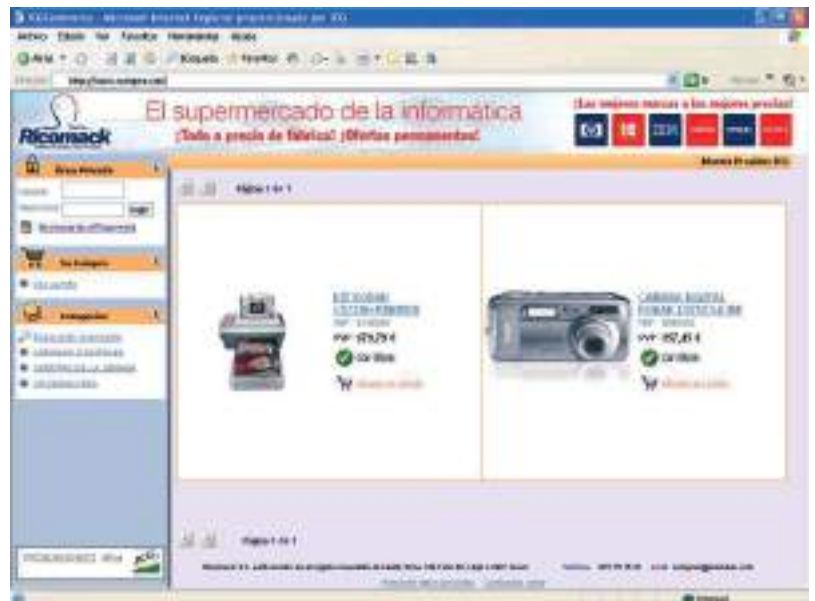
*ICG Software ha diseñado un sistema fácil, fiable y seguro para que los clientes que dispongan de ICGManager puedan vender a través de Internet sin necesidad de hacer esfuerzos adicionales.*

*ICGCommerce es la tienda virtual más completa y segura. Sin necesidad de invertir en seguridad ni en equipamiento extra y tan*

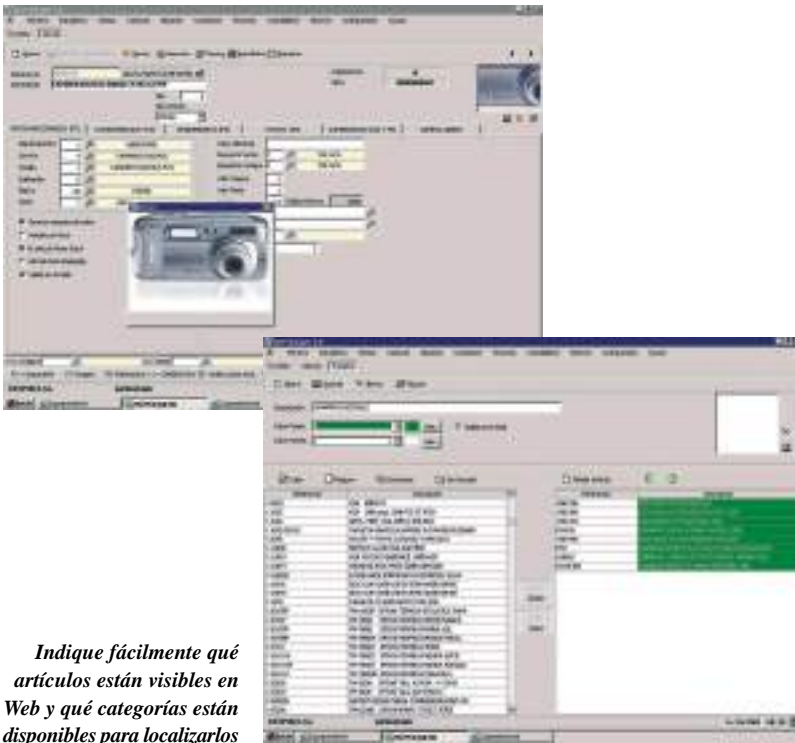
*sólo con una línea ADSL convencional, los productos están accesibles a todo el mundo a través de Internet.*

*ICGCommerce funciona en régimen de hospedaje.*

*Para ello, ICG cuenta con una serie de servidores con líneas de comunicación dimensionadas para soportar comunicaciones masivas y permanentes. Estos servidores están protegidos con las herramientas tecnológicamente más avanzadas para evitar caídas del sistema o intrusiones no deseadas.*



*Sin necesidad de gastos extras y tan sólo con una línea ADSL, los productos están accesibles en Internet a todo el mundo*



*Indique fácilmente qué artículos están visibles en Web y qué categorías están disponibles para localizarlos*

La información necesaria para que la página Web esté disponible, reside en una base de datos situada en el servidor alojado en las instalaciones de ICG. Esta información está alimentada en tiempo real y de forma transparente al usuario, desde el sistema de gestión del cliente dotado con ICGManager.

## El proceso de compra

Por parte del comprador; tanto si está previamente identificado y se le aplican sus condiciones particulares (B2B); como si es un comprador que sólo se identificará antes de finalizar la compra (B2C), el proceso de compra resulta muy sencillo. Para localizar los artículos que se desean comprar entre el catálogo accesible por Internet, el cliente dispone de varias herramientas.

- **Búsqueda por categorías:** El cliente encontrará en la parte izquierda una serie de categorías que se definen desde el propio ICGManager como grupos de favoritos.
- **Búsqueda avanzada.** Mediante sencillos filtros combinados por Departamento, Sección y/o Marca y/o Descripción y/o Referencia.

Los artículos que cumplan la selección, pueden visualizarse en formato de tabla o en formato de lista (ambos con imágenes). Además, seleccionando un artículo, se accede a la ficha del mismo donde se pueden visualizar precios y otras características del artículo. Al ejecutar su compra, se muestra el contenido actual del carrito. Desde esta misma pantalla se tiene una valoración global del pedido y se pueden modificar las unidades a comprar.

*El proceso de compra es sencillo y los artículos pueden buscarse por categorías o a través de filtros avanzados*

El administrador siempre recibe este pedido en forma de correo electrónico. Además, dependiendo de la modalidad de funcionamiento contratada, el pedido puede recibirse directamente en ICGManager como un pedido pendiente de validar. De este modo, y antes de validarlo y procesarlo, se podrán hacer las comprobaciones necesarias sobre precios y condiciones del cliente (descuentos, tarifas aplicadas, riesgo...).

## Administración de ICGCommerce

El usuario de ICGManager puede administrar fácilmente su página Web sin necesidad de más esfuerzos ni costes añadidos.

Para seleccionar los artículos que están disponibles para la venta en ICGCommerce, tan sólo tiene que marcarlos como "Visibles Web" en la ficha de artículo, e incluir su precio en las tarifas que se determinen como de venta por la Web. La imagen del artículo que se muestra en ICGCommerce es la que se define también desde

la misma ficha del artículo. Además, las categorías que estén visibles para que el cliente acceda a los artículos, no son más que grupos de favoritos definibles también desde ICGManager.

A partir de este momento, cualquier modificación que se haga del artículo (ya sea precio, descripción, imagen...) se envía en

*Lista de artículos con imagen*



tiempo real a la base de datos alojada en las instalaciones de ICG, de una forma completamente transparente al usuario.

De la misma manera, en la página Web, se mostrarán los datos del artículo que decida el administrador del sistema, ya sean departamentos, marcas, temporadas, tallas y colores, campos libres ilimitados... Y todo ello sin salir de ICGManager.

Además, la tienda virtual podrá dotarse de la imagen corporativa de la empresa, ya que pueden configurarse colores, tipos de letra, banner...

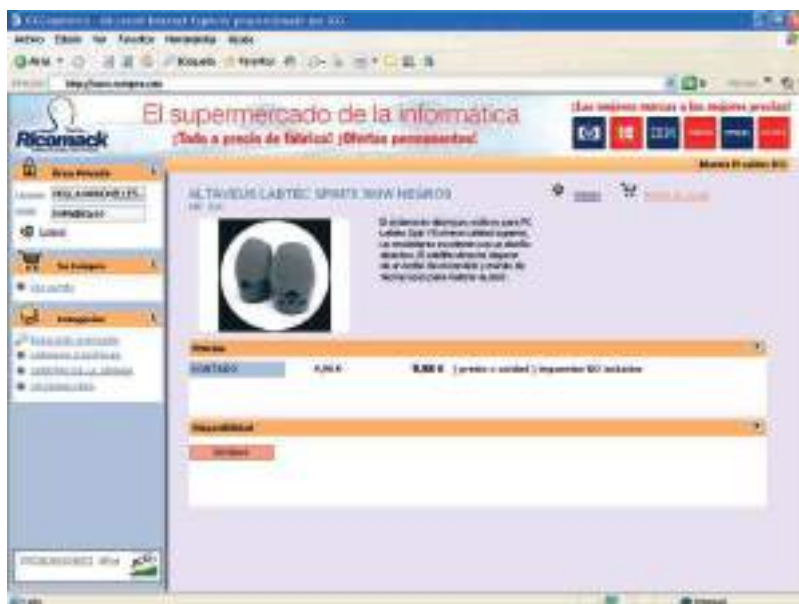
Otra ventaja es que se trata de una aplicación multiidioma por lo que fácilmente podrá multiplicarse el público objetivo de su negocio.

*ICGCommerce se ofrece en tres modalidades para adaptarse mejor a las necesidades de cada cliente*

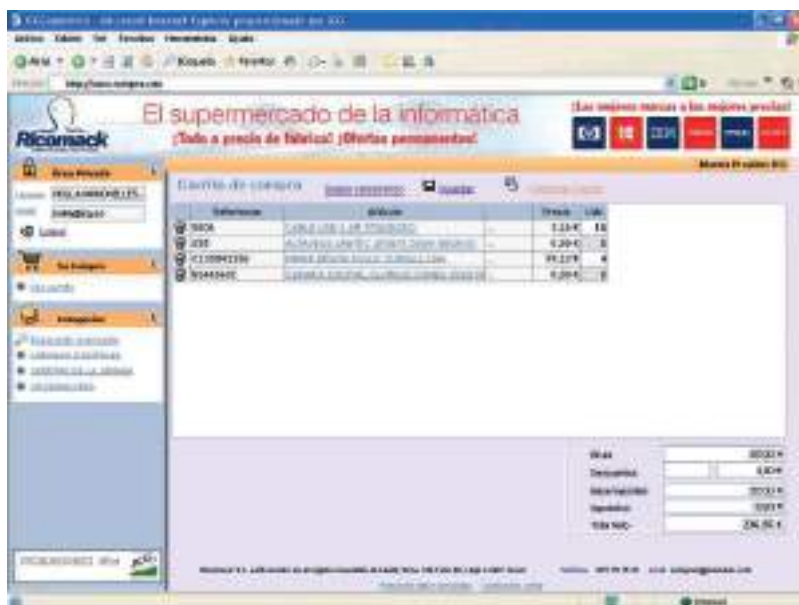
## Modalidades de funcionamiento de ICGCommerce

ICGCommerce se ofrece en tres diferentes modalidades, para ajustarse mejor a las necesidades de cada cliente.

- **Basic:** Es la más sencilla; sin complicaciones; sus artículos están disponibles para todo el público. Simpre actualizados simplemente modificándolos desde ICGManager. No hay identificación de clientes y tanto los pedidos como cualquier otro tipo de comunicación se realiza por correo electrónico.
- **Standard:** Permite la identificación de clientes, mediante usuario y contraseña; y por tanto, la aplicación de sus condiciones particulares; facilitando una atención personalizada para cada uno de ellos. Además, los pedidos se reciben directamente en ICGManager sin necesidad de introducirlos nuevamente en el sistema con una validación previa basada en su valoración y una comprobación de riesgo del cliente.
- **Advanced:** La excelencia en tiendas Web para los clientes más exigentes que dan una importancia suprema a las ventas por Internet. Permite visualizar el stock de los artículos en tiempo real, pudiendo mostrar las unidades disponibles en el almacén configurado previamente (stock presente o stock futuro) o simplemente si la cantidad solicitada está disponible o no (sin necesidad de mostrar la cantidad exacta). [ICG]

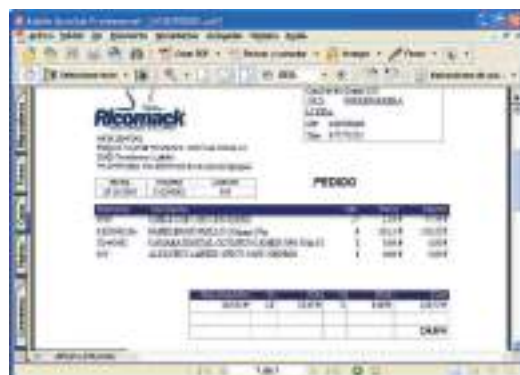


Ficha del artículo visible desde la Web con descripción, precios y disponibilidad



Vista del carrito de la compra con el pedido en curso

*Confirmación de la recepción del pedido por correo electrónico en formato PDF*





# Copa de la **Reina**

## Tenis

*España gana la fase zonal de la Copa de la Reina*

La competición por equipos femeninos sub-18 más prestigiosa de Europa se disputó en Lleida los días 26, 27 y 28 de julio, con el patrocinio de ICG Software.

España se adjudicó la fase zonal de la XXXIV Copa de la Reina, el campeonato de Europa por equipos femeninos sub-18, tras derrotar en la final a la selección de Hungría por un ajustado 2-1. La competición se celebró en las pistas del Club Tenis Urgell con el apoyo de **ICG Software**, patrocinador oficial de todos los torneos organizados por la Federación Catalana en Lleida. Los cinco equipos que participaron en esta fase previa fueron Eslovenia, Finlandia, Portugal, Hungría y España.



*Los equipos desfilaron con sus banderas*



*Durante el torneo pudieron verse a las futuras estrellas del circuito femenino*



*ICG Software patrocinó el torneo*

El triunfo conseguido en Lleida otorgó al combinado español, formado por Carla Suárez, Sara Barrio y Silvia Soler, la posibilidad de partir como cabeza de serie en la fase final de la competición, que se disputó en la localidad francesa de Granville donde se dieron cita las ocho mejores selecciones europeas de la categoría. España se deshizo en cuartos de Croacia por un claro 3-0, superó en semifinales a Eslovaquia por 2-1 y cayó en la final ante Rusia por 3-0.

*España partió como cabeza de serie en la fase final donde fue subcampeona*



*Una vista de las instalaciones*

Además de las españolas Arantxa Sánchez Vicario y Conchita Martínez (muchos años en lo más alto y campeonas de varios Grand Slams y de la Copa Federación) otras grandes jugadoras europeas se foguearon en este torneo antes de dar el salto definitivo al tenis profesional. De hecho, la rusa María Sharapova, una de las mejores tenistas en la actualidad, participó en la edición de 2002. [ICG]

# FrontHotel5, la Solución **más** **potente** para Hoteles



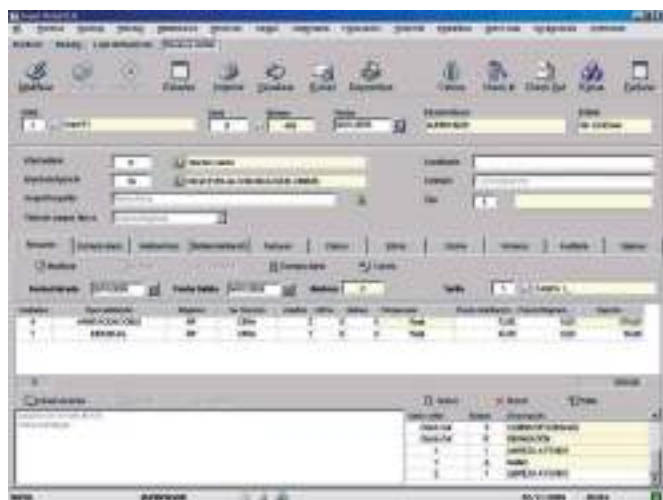
*ICG Software ha desarrollado la solución vertical más potente para hoteles, el FrontHotel5, que permite gestionar en tiempo real de forma centralizada una cadena de establecimientos hoteleros y está pensado para agilizar al máximo la operativa diaria del hotel. Dos de las características más destacadas es la gestión de contratos con agencias y touroperadores y la incorporación de un potente motor para la gestión de reservas en tiempo real en Internet.*

Entre las características del programa, una de las más importantes es la función multihotel. Ésta permite a una cadena de hoteles centralizar toda la información de los establecimientos en tiempo real, pero proporcionando una autonomía a cada uno de ellos, de forma que pueden trabajar sin conexión con la central. Esta función, por ejemplo, permite que desde la central o desde cada establecimiento se pueda hacer una reserva o consultar el booking de cualquiera de los hoteles de la cadena.

En el booking se puede consultar, por ejemplo, el nivel de ocupación por hotel, por día y por tipo de habitación. También pueden consultarse las habitaciones reservadas y disponibles por hotel y por día, así como saber los cupos utilizados por hotel y por día y tener un control de las entradas y salidas.

El programa FrontHotel5 está pensado para agilizar al máximo la operativa diaria del hotel porque incluye el escaneo de documentos de identidad para hacer un check-in inmediato de los ocupantes. Además, tiene una gran versatilidad para hacer el check-out. Por ejemplo, para incluir cargos de diferentes habitaciones en una única factura, cambiar el literal de los cargos a petición del cliente y personalizar rápidamente la factura con los datos del cliente aun después de haber sido impresa.

*En la ficha de una reserva (imagen inferior) puede consultarse las habitaciones, los ocupantes, el intermediario, la agencia, las facturas, los cobros y anticipos, los extras, los ficheros escaneados o recibidos por e-mail, las notas a cocina, e incluso los salones reservados.*



*Una de las características más destacadas del programa es la gestión de contratos con agencias y touroperadores*

## Reservas y facturación

FrontHotel5 permite la introducción rápida de reservas individuales y de grupos, con o sin presupuesto previo, y la preasignación de habitaciones a clientes vip. En el programa pueden verse varias vistas de la misma reserva: resumida, con extracto diario y con extracto de habitaciones.

Otra de las características destacadas de esta nueva versión de FrontHotel, dentro del apartado de reservas y facturación, es que permite tener un control de las entregas a cuenta y fianzas en cualquier momento, antes o después del Check-In, así como una localización rápida de las reservas.

El programa permite auditar los cambios de estado o de los datos de una reserva, registrando fecha, hora y empleado que realiza el cambio. Con FrontHotel5 puede hacerse la facturación de la reserva en cualquier momento, antes o después del Check-In, e incluirse varias habitaciones en una única factura.



Calendario gráfico de aplicación de precios

Asimismo, también es posible cambiar el literal de los cargos a petición del cliente y modificar rápidamente una factura una vez realizada. Además, la facturación de agencias es automática.

Otra característica de FrontHotel5 es la gestión de los contratos con agencias y touroperadores. Dentro de los contratos con agencias permite reflejar todas las condiciones pactadas: Comisiones, descuentos por tarifa, calendarios de temporadas, cupos y release por temporada, crédito máximo, forma de pago...

Además, FrontHotel5 actúa de gestión documental permitiendo asociar ficheros a una reserva: documentos Word, Excel, PDF, e-mail, etc. El programa también puede conectarse con cualquier centralita telefónica, con sistemas de control de puertas y con el pay-TV.

## FrontRest y TeleComanda

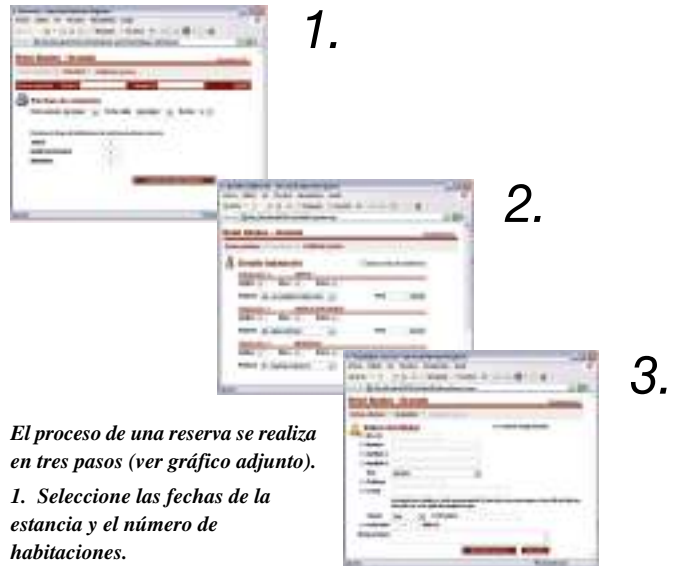
En el restaurante del hotel, a través de las soluciones FrontRest y TeleComanda, se controlan los servicios incluidos en el régimen por habitación y pax. FrontRest permite desde el terminal punto de venta la imputación de cargos desde el restaurante a una habitación, mientras que TeleComanda hace lo propio desde un terminal de mano.

Estas soluciones gestionan las condiciones que contrata el cliente en el restaurante, ya sea en régimen de media pensión, pensión completa, sólo alojamiento y desayuno, inclusión o no de bebidas, etc.

Por lo que respecta a los comercios ubicados en las instalaciones del hotel o en establecimientos concertados externos se utiliza la solución FrontRetail.

## Reservas por Internet

FrontHotel5 incluye también un nuevo motor para la gestión en tiempo real de reservas en Internet que puede ser utilizado embebido desde la web corporativa del hotel. El motor de reservas por Internet permite el registro de clientes codificados, mediante usuario y contraseña.



El proceso de una reserva se realiza en tres pasos (ver gráfico adjunto).

1. Seleccione las fechas de la estancia y el número de habitaciones.
2. Una vez confirmada la disponibilidad seleccione el régimen o pensión.
3. Finalmente, introduzca sus datos para confirmar la reserva.

*La solución incluye también un nuevo motor para la gestión en tiempo real de reservas en Internet*

## Gestión de salones

ICG incluye en esta versión 5 de FrontHotel la gestión y planificación de salones para la organización de eventos (bodas, banquetes, convenciones de empresa...). El programa dispone de un planning diario de ocupación de salones y segmenta las reservas de éstos por estado: presupuestada, sin confirmar, confirmada, anulada, no presentada, etc. También puede crear nuevos estados. El hotel puede personalizar la ficha de la reserva de un evento con un número ilimitado de campos libres como tipo de montaje, gratuidades, número de personas, necesidad de equipos audiovisuales... En definitiva, FrontHotel5 es la solución más completa para la gestión de hoteles. [ICG]

# Pymes Hosteleras... gestión integral

## José María Rubio Marín

Fecha de nacimiento: 10-12-1950

lugar de nacimiento: Calatayud (Zaragoza)

### Vida profesional

Desde muy joven, se inicia en el mundo de la hostelería empezando a trabajar en el Hotel Calatayud, situado en la localidad del mismo nombre, propiedad de un familiar.

Durante un tiempo trabaja en las Islas Canarias. Posteriormente, y con el fin de ampliar conocimientos e idiomas, trabaja en diferentes países, como Inglaterra y Suiza

Persona con muchas inquietudes y espíritu empresarial, a principios de los años 70, arrienda la Cafetería Nelson, un local emblemático y conocido por todos los leridanos, ubicado en el corazón de la capital.

En la actualidad, es propietario de diversos establecimientos dedicados a la hostelería y restauración, así como de otras actividades análogas a la hostelería.

Forma parte activa de la Federación de Hostelería de Lleida, tanto como asociado como integrando sus órganos directivos desde su inicio en 1977 hasta la fecha. En la actualidad continúa siendo miembro de su comité ejecutivo, donde desempeña el cargo de tesorero.

En el año 1988 promueve la creación de ECOGRUP, una agrupación de compras del sector de la hostelería de Lleida.

El año 1992 entra a formar parte del comité ejecutivo de la Federación Española de Hostelería y Restauración (FEHR), siendo en los últimos ocho años su vicepresidente.

Desde el año 1991 hasta 1998, es miembro del consejo ejecutivo de la Cámara de Comercio e Industria de Lleida, ocupando, a su vez, la presidencia de la Comisión de Turismo de dicha Cámara

En la actualidad ostenta los siguientes cargos:

- Presidente de la Federación Española de Hostelería y Restauración (FEHR) desde abril de 2005.
- Miembro del comité ejecutivo de la Confederación Catalana de Hostelería, en calidad de secretario.
- Vocal de Fomento Nacional del Trabajo.
- Presidente del Consejo de Administración del Grupo Empresarial de Compras.
- Miembro del Comité Ejecutivo de ANCECO, Asociación nacional de compras.
- Miembro del Consejo General de Fomento del Trabajo Nacional y de la Confederación Empresarial Catalana-CEOE.
- Miembro del comité ejecutivo, en calidad de vicepresidente, de la delegación territorial de PIMEC Lleida
- Miembro del comité ejecutivo, en calidad de tesorero, de la Federación de Hostelería de Lleida.

### Otros datos de interés:

Distinguido con el Diploma Turístico y Medalla del Turismo de Cataluña otorgados por la Conselleria de Comercio, Consumo y Turismo de la Generalitat.

Según los últimos datos publicados por la FEHR (Federación Española de Hostelería) en el año 2004 existían en España 240.493 bares, 66.253 restaurantes, 15.663 hoteles y 14.044 cafeterías, es decir 336.459 establecimientos hosteleros que compiten entre ellos para dar el mejor servicio a los clientes

Es evidente que en los últimos 20-25 años la hostelería ha tenido una evolución positiva, que ha desembocado en la situación actual donde se nos presenta un mercado maduro y muy atomizado, que exige que las empresas evolucionen en los sistemas de gestión global si no quieren perder el tren de la competitividad.

En mi opinión, la crisis que se inició en los años 92-93 y que tan gravemente afectó a nuestro sector hizo que los empresarios tomaran conciencia de que debíamos cambiar el chip y

pasar de ser hosteleros a ejercer de **Empresarios Hosteleros**.

*“Los hosteleros han pasado a ejercer de empresarios”*

Esto quería decir empezar a aplicar criterios y a gestionar con conceptos empresariales (Control de compras, seguimiento exhaustivo del gasto, optimización de los recursos humanos, renovación e inversión continua en maquinaria e instalaciones, etc.). En definitiva, Gestión Integral de nuestras empresas y anteponer, como digo, la palabra empresario a la de hostelero.

Hoy, en los inicios del siglo XXI, todos estos elementos, no sólo siguen siendo necesarios sino que son imprescindibles. La propia competencia del mercado en que nos movemos, ha hecho que los márgenes netos de nuestra facturación sean más ajustados por lo que día a día nos vemos obligados a mejorar nuestra gestión global.

Las cadenas de franquicias, las grandes empresas y muchos medianos y pequeños empresarios, ya están llevando a cabo estos procesos, pero la asignatura pendiente está en las pymes y microempresas.

A modo de ejemplo ilustrativo, de las 60.148 empresas que existen actualmente en el subsector de Restaurantes, 58.363 tienen menos de 20 trabajadores, y 55.430 tienen menos de diez. Esto da una idea de la estructura empresarial del sector y de la necesidad de seguir incidiendo en mensajes como los que aquí intento transmitir.

En un mercado, como decimos, cada vez más competitivo y maduro todos, repito todos, debemos convencernos de que hoy es imprescindible conocer, valorar y decidir sobre todas las áreas de nuestro negocio porque, al final, todas acaban teniendo influencia en la cuenta de explotación.

*“Hoy es imprescindible conocer, valorar y decidir sobre todas las áreas de nuestro negocio”*



*José María Rubio es actualmente Presidente de la Federación Española de Hostelería y Restauración (FEHR)*

*“Empresas como ICG disponen de soluciones avanzadas que facilitan y simplifican todos los procesos de la gestión”*

Pero para conocer, valorar y decidir, hay que tener herramientas que hagan rápida y sencilla la valoración y toma de decisiones. El control de stocks, los escandallos de productos, informes sobre horario de las ventas, ventas por hora, por empleado, por día de la semana, el seguimiento presupuestario, y otros son funda-

mentales para que, a través de la información que nos proporcionan, optimicemos la gestión, y podamos ser más competitivos y mejorar nuestros beneficios.

Empresas como ICG disponen de soluciones avanzadas que facilitan y simplifican todos estos procesos, permitiendo al empresario rentabilizar de manera rápida la inversión que supone.

Tengo el convencimiento de que la actual situación de competencia que hoy existe en nuestro sector se va a mantener en el tiempo, por lo que creo que el empresario que no añada a su vocabulario empresarial palabras como innovación, especialización, calidad, inversión tecnológica, recursos humanos, etc, en definitiva, **Gestión Integral**, tiene pocas posibilidades de seguir existiendo como empresa en los próximos años. [ICG]

## Guatemala



*ICG implanta su software de gestión en 80 locales de una cadena de restauración*

*El presidente de ICG, Andreu Pi, entre Sergio Jiménez Tabarini (izquierda), Gerente de Sistemas Empresariales de Guatemala y Estuardo Jiménez (derecha), Gerente de Proyectos*

ICG Software ha implantado su solución vertical en una cadena de establecimientos de comida rápida en Guatemala, de la que forman parte 80 locales bajo las denominaciones comerciales de "Piccadilly" y "Al Macarone". Ésta es la primera operación importante de ICG Software en el país centroamericano, al que la compañía llegó recientemente.

El presidente de ICG, Andreu Pi, y el gerente, Ángel Madrona, se desplazaron el pasado mes de junio hasta Guatemala para supervisar el proceso de implantación de la solución vertical ICG en los locales de la cadena y conocer el grado de satisfacción de los clientes.

Antes de la implantación de su software en Guatemala, ICG tuvo que hacer unas adaptaciones en su programa al sistema fiscal de este país que han sido homologadas por la Superintendencia de Administración Tributaria-SAT. [ICG]



## Holanda



*La cadena Yam Yam elige la solución ICG para sus establecimientos*

*Instalaciones de la cadena holandesa Yam Yam en el aeropuerto internacional de Amsterdam*

La cadena holandesa de comida oriental, Yam Yam, ha elegido la solución ICG para informatizar su negocio y tener un control total y óptimo de su gestión. El programa elegido es FrontFood, que ICG ha creado específicamente para establecimientos de comida rápida, comenzando su implantación por el establecimiento que Yam Yam posee en el aeropuerto de Schiphol en Amsterdam. Schiphol, situado en el sur de la capital holandesa, es el cuarto aeropuerto más grande de Europa y este año ha sido elegido el mejor aeropuerto europeo por infraestructuras, servicios, funcionamiento y gestión.

*Las soluciones punto de venta ICG están también disponibles en holandés*

La cadena Yam Yam, cuya especialidad es la comida rápida oriental (con preferencia la china, la indonesia y la tailandesa), tiene previsto implantar la solución ICG en todos los establecimientos de la cadena, debido al alto grado de satisfacción que le ha reportado. [ICG]



# ICG en eventos internacionales

## Infosystem

*Tesalónica (Grecia)*



ICG participó a principios de octubre en Infosystem, la feria de Grecia más relevante del sector de la tecnología y la información que tuvo lugar entre los días 6 y 9 en Tesalónica, la segunda ciudad griega en importancia.

Las cerca de 500 firmas expositoras en esta feria anual, que cumplía su XIX edición, pertenecían principalmente a empresas de hardware y software del mercado local.

En el stand de ICG en Grecia fueron presentados los programas FrontRest y FrontRetail, adaptados a las impresoras fiscales homologadas por el sistema tributario del país heleno.

Para ICG, el mercado griego ha supuesto todo un reto, ya que las soluciones están disponibles en este alfabeto, así como también los elementos de marketing.

Uno de los principales atractivos para los más de 35.000 visitantes que asistieron al certamen fue el uso de la segunda pantalla para las soluciones de Retail y Hostelería, que permite hacer publicidad y mostrar ofertas y promociones. ICG apuesta por estos eventos internacionales y piensa apoyarlos en el futuro. [ICG]

*El stand de ICG en Infosystem*

## Retail Business Technology

*Sydney (Australia)*



Otra de las exposiciones en las que ha participado ICG ha sido la feria australiana Retail Business Technology, celebrada entre los días 20 y 22 de julio en la ciudad de Sydney. Nuestro partner en Australia y Nueva Zelanda, ICG Software PTY LTD, presentó las soluciones para comercios en el centro de convenciones de Sydney donde tuvo lugar la exposición. Representantes de la central de ICG, que asistieron al evento, felicitaron al partner por la imagen corporativa de ICG. [ICG]

## The Restaurant Show

*Londres (Inglaterra)*



ICG Software estuvo presente en "The Restaurant Show", la feria dedicada al sector de la restauración más importante del Reino Unido, que se celebró en el Olympia Hall de Londres entre los días 19 y 21 de septiembre. ICG participó en el evento a través de uno de sus distribuidores en el Reino Unido, Aspirations Retail Technology.

Los asistentes tuvieron la ocasión de conocer in situ las últimas novedades de ICG como el programa FrontHotel5 y la segunda pantalla en FrontRest5 y en FrontRetail5, un sistema de potenciación de ventas y rentabilización de la instalación.

"The Restaurant Show" se celebra desde 1987, cuenta con visitantes no sólo del Reino Unido sino también del norte de Europa, y entre sus visitantes figuran el 78% de los restaurantes con estrellas en la guía gastronómica Michelin. [ICG]

## Expo-Food

*Dallas (EEUU)*



Nuestra nueva delegación ICG Texas, con sede en la ciudad de San Antonio, participó entre el 26 y 28 de junio en la feria Expo-Food de Dallas.

Este certamen, uno de los más importantes que se celebran en Estados Unidos dedicados al sector de la restauración, contó con la presencia del presidente del grupo ICG, Andreu Pi, y el gerente de ICG Software, Ángel Madrona, aprovechando su visita de negocios por tierras americanas.

ICG está presente siempre en todos los eventos importantes relacionados con su sector. [ICG]

# Fidelizar *clientes*

*El objetivo que todas las empresas persiguen*



ICGSoftware ha incorporado nuevas herramientas de fidelización para que los comercios puedan crear estrategias de aproximación con sus clientes y darles un trato mucho más personalizado. Estas herramientas son tres: Tarjetas de fidelización de clientes, Mix&Match (ofertas y promociones) y terminales con segunda pantalla.

## Tarjetas de fidelización

Una vez estamos de acuerdo en que uno de los objetivos es fidelizar a nuestros clientes, debemos analizar qué tácticas podemos utilizar para conseguirlo.

- **Identificación del cliente.** Debe realizarse de una manera simple e intuitiva. La forma más fácil es entregando al cliente una tarjeta personalizada con banda magnética o con un código de barras, de forma que al leerla en el punto de venta registremos al cliente. Este registro nos permitirá posteriormente acciones de marketing personalizado donde cada cliente se sentirá tratado como único, y esa cercanía creará una relación de complicidad. El estrechamiento de esta relación es lo que conducirá a la repetición de la compra y finalmente se obtendrá la fidelización deseada.
- **Aplicación de condiciones especiales.** Es una de las maneras que tenemos para poder obtener la identificación del cliente, no siempre predispuesto. El cliente debe obtener algo a cambio. Podremos aplicarle descuentos y condiciones especiales.
- **Acumulación de puntos.** Otra de las herramientas que se pueden utilizar para buscar la venta repetitiva, es premiarla con la obtención de puntos; para posteriormente obtener otros beneficios de éstos. Para sumar puntos, definiremos cuántos puntos puede obtener cada X euros de compra. Se suman

*Si recordamos esa vieja máxima, según la cual, cuesta cinco veces más captar a un nuevo cliente que vender a un cliente ya existente, entenderemos por qué es tan importante fidelizar a nuestros clientes y que éstos estén satisfechos*





Definición de un Mix&Match



y su aplicación en la venta



Diseño su presentación desde el propio ICGManager y visualícela en la segunda pantalla del TPOS



estos puntos sea cual sea el establecimiento de la cadena desde el que se está haciendo la compra. El saldo de puntos se registra centralizadamente.

Algunas de estas tácticas no tendrían sentido si no estuvieran acompañadas de otras herramientas para administrar los puntos acumulados:

- Cambio de puntos por dinero en el momento de cobrar una venta
- Cambio de puntos por objetos de regalo. Pueden elegirse de una lista de regalos disponibles; si la elección supera en puntos el saldo disponible puede completarse la elección con dinero.

## Mix&Match

El Mix&Match es un potente módulo desde el cual se pueden definir diferentes ofertas y promociones. Además, estas promociones, se envían mediante ICGRemote, pudiendo elegir a qué establecimientos se envía cada una de ellas.

Desde cobrar solamente dos unidades cuando se venden tres hasta aplicar cupones de descuento, pasando por regalar el artículo más barato de un grupo de artículos, o aplicar un porcentaje de descuento para compras superiores a un importe determinado pueden definirse fácilmente desde este nuevo módulo.

Estos Mix&Match se aplican cuando se guarda una venta, y puede consultarse por pantalla cuáles han sido aplicados y qué ahorro le supone al cliente. De la misma manera, el cliente puede ver en el ticket el ahorro que le han supuesto estas nuevas acciones comerciales.

Los Mix&Match a aplicar se definen por intervalo de fechas, días de la semana y tramos horarios. También pueden definirse combinadamente con las tarjetas de fidelización. Es decir, que sólo se apliquen a ventas de un determinado tipo de tarjeta; o incluso, que sumen puntos extra al saldo del cliente.

*ICG ha incorporado nuevas herramientas de fidelización para que los comercios puedan dar un trato más personalizado a sus clientes*

## Terminales con segunda pantalla

Para todos aquellos equipos que dispongan de una segunda pantalla, ICG ha diseñado un sistema de potenciación de ventas y rentabilización de su instalación. Mientras el vendedor efectúa la venta en su pantalla táctil, el cliente tiene delante una segunda pantalla donde visualiza los mensajes que el establecimiento quiere transmitirle de forma directa. Las soluciones ICG están diseñadas para mostrar publicidad propia, publicidad de terceros, novedades, ofertas, nuevas aperturas, información corporativa...

El diseño es centralizado desde ICGManager. Se pueden incluir imágenes, definir la secuencia de diapositivas, asociar una diapositiva concreta a uno o varios artículos... y sobre todo, configurar para cada uno de los establecimientos qué información debe mostrarse.

En resumen, cada uno de los pasos que demos para satisfacer a nuestros clientes redundará directamente en un aumento de la rentabilidad de nuestro negocio. [ICG]

# ¿Buffer Overflow?

## *Problemas y consejos para servicios expuestos a Internet*

Cada día el número y la velocidad de las conexiones a Internet aumentan. También aumentan los servicios de fácil y público acceso expuestos en Internet: Banca on line, web, correo electrónico, videoconferencias, web services, redes privadas, terminal server, telnet, ftp, etc.. Estos servicios intercambian datos según reglas impuestas por los protocolos TCP/IP. En otras palabras para publicar un servicio en Internet necesito una dirección IP pública (posiblemente fija en el tiempo para poder encontrar el servicio en Internet análogamente a un número de teléfono) y un puerto de escucha para empezar el intercambio de información.



Cuando ponemos <http://www.icg.es> en un navegador de Internet, éste hace una petición al servidor público de ICG en la IP correspondiente y utiliza el protocolo http que está en escucha en el puerto 80 del servidor web. El navegador, en cuestión de milisegundos, descarga la página de inicio de ICG en cualquier lugar del mundo donde se encuentre el terminal que pide esta información: imágenes, vídeo, audio, texto... Es algo fantástico como fue en su día el teléfono. Descuelgo, marco un número y potencialmente puedo llamar a cualquier persona del mundo. Pero hay una gran problema: Internet es un medio muy barato para comunicar y no necesariamente seguro, llegando a niveles

de inseguridad realmente espectaculares. Su inseguridad la pueden sufrir los servidores que exponen los servicios o los clientes que muchas veces sin saberlo son víctimas de los servicios que utilizan.

Primero daremos algunos consejos para proteger los servidores con enfoque a los servicios expuestos en Internet:

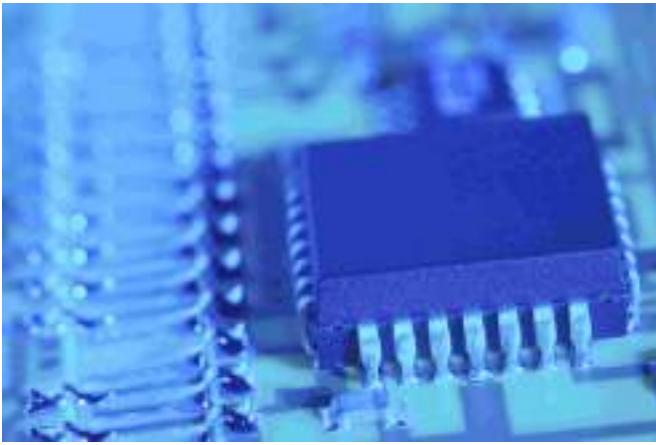
1. Utilizar **Firewall** (software o hardware) para limitar la conexión o "cerrar puertos" a intrusos para los servicios que el servidor no necesita exponer a Internet.
2. Utilizar **Redes Privadas Virtuales** para el tráfico de Internet. Las redes privadas permiten exponer un solo puerto a Internet y sólo quien está autorizado a conectarse puede ver servicios que de lo contrario serían privados. Además el tráfico de información está encriptado.
3. **Cifrar los datos** garantiza que las contraseñas u otra información confidencial no resulte de fácil acceso a malintencionados.
4. **Actualizar constantemente** el software y el firmware de los servidores, concentrando el esfuerzo en todos los servicios que son públicos.
5. **Utilizar antivirus específicos** para tener libres los servidores de contenido peligroso para la integridad del sistema.
6. **Utilizar appliance** (hardware específico) que analiza el tráfico que llega a los servidores y bloquea el tráfico indeseado antes de que pueda dañar el sistema.

Siempre queda un margen de inseguridad y es debido al desfase de tiempo entre la detección del problema de seguridad y su remedio. Seguramente, alguien recuerda o ha vivido si es un administrador de sistemas, un ataque de **Buffer Overflow**.

Hay mucho software que en su código esconde **Buffer Overflow**. En otras palabras, hay sitios en el código del software que normalmente almacenan una cantidad limitada de datos. Un clásico sería una cadena de caracteres, que podrían exceder de lo previsto sin que esta condición se controle. Por ejemplo: si en fase de diseño decido limitar a 10 el número de caracteres del nombre de una persona, todo parece funcionar bien cuando el nombre que se almacena en este espacio de memoria tiene menos de 10 caracteres. Pero si falta el control de tamaño de la información introducida antes de almacenarlo en memoria, cuando escribo "HERMENEGILDO" (12 caracteres) entonces tengo un desbordamiento del contenedor de memoria (en inglés **Buffer Overflow**) y la información adicional que pasa de los 10 caracteres viene a sobrescribir zonas de memoria que contienen código para ejecutar. En otras palabras, si codifico oportunamente los caracteres que desbordan de los 10 previstos, estos últimos pueden esconder la ejecución de código maligno y abrir posibilidades a quien conoce esta vulnerabilidad de hacerse con el control total del servidor o manipular los servicios que se están publicando.

Para ver lo sencillo que es explotar estos agujeros es suficiente mirar en algún registro de servidor web peticiones como ésta:

*Siempre queda un margen de inseguridad y es debido al desfase de tiempo entre la detección del problema de seguridad y su remedio*



<http://www.dominio.com/...> (seguido de cadenas largas con caracteres aparentemente raros). Esto, muy probablemente, revela un ataque que intenta explotar un **Buffer Overflow** del servidor web. Si el servicio http no está al día, muy probablemente alguien ya tiene el control del servidor pasando el control de firewall y appliance que no están actualizados a reconocer este tipo de paquetes de información anómalos y bloquearlos.

*Para seguir utilizando Internet  
hay que confiar en los fabricantes  
de software y hardware*

Para conocer de cerca y con documentos en mano la gravedad del problema de seguridad de hardware y software hay que dirigirse a la página web: <http://www.cert.org> ¡¡¡os esperan grandes sorpresas!!!.

En fin, damos unos consejos para los usuarios de Internet, o consumidores de servicios en Internet:

- 1) Todos los consejos de los servidores son válidos pero a veces resultan muy caros para usuarios domésticos.
- 2) Evitar el uso de software desconocido o de dudoso origen (¡nada es gratuito! todo se paga, y nuestra privacidad o la información que enviamos y/o recibimos es dinero para otros). El software modificado que parece original puede esconder otros componentes como programas espías...
- 3) Evitar el uso de información de dudoso origen. Hay fallos de software en diferentes aplicativos que por sólo visualizar imágenes, reproducir un sonido o ver un fichero de texto, pueden llegar a comprometer la integridad del sistema y su seguridad.
- 4) Desconfiar de todo lo que nos obligue en Internet en modo directo o indirecto, a enviar o introducir datos personales o contraseñas.
- 5) Utilizar servicios en Internet limitándose a los que son conocidos y mejor si están firmados con certificados y claves públicas y reconocidos por entidades certificadoras.

Un último consejo: para seguir utilizando Internet **hay que tener fe** en los fabricantes de software y hardware que parecen responder a la necesidad de seguridad.

**“El error es humano y el ingenio humano también lo puede aprovechar a su favor”.** [ICG]



**ICG®** in the world  
[www.icg.es](http://www.icg.es)

# Soluciones hardware ¡Para todos los gustos!

## TouchPC2

El terminal más compacto



## TPOS con Visor

Incorporado en la base del terminal

## TouchScreen

La pantalla táctil que necesita su negocio, conéctelo a su PC y a funcionar desde el primer momento



## TPOS con segunda pantalla

Ideal para informar de promociones, ofertas, novedades...

¡La atención del cliente está asegurada!

