

# ICG News

Revista técnica especializada  
Specialized technical magazine

Año / Year 2012 - Número / Number 17



**ICG marca su estrategia de futuro**  
**ICG sets out its strategy for the future**

# SUMARIO



4

## 4

### Actualidad

ICG reúne a 200 partners en su II Convención Internacional



23

## 23

### Ferias y Eventos

ICG participa en los salones internacionales de EuroCIS, CeBIT y Alimentaria 2012

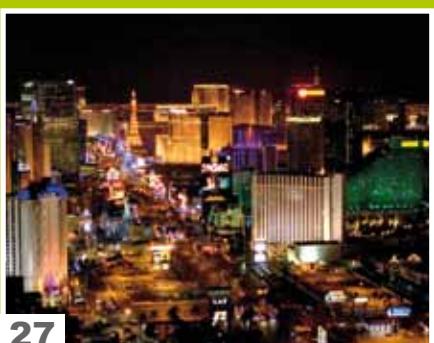


24

## 24

### Novedades

Nuevas versiones 2012



27

## 27

### ICG en el mundo

Exposición Anual de las Transacciones Electrónicas de Pago en las Vegas  
La firma escocesa Barbours con ICG



## Summary

### 4. Actuality

ICG's hosts 200 of its partners at its 2nd International conference.

### 23. Events and Exhibitions

ICG exhibits at the EUROCIS, CEBIT and Alimentaria 2012 international fairs.

### 24. New Features

New versions 2012.

### 27. ICG in the world

ICG in The 2012 Annual Meeting & Expo in Las Vegas.

ICG installation at Barbours of Scotland.

## ICGNews

### Edita:

### ICGNews

#### Edita:

Iniciatives de Comunicacions Gèminis, SL  
Tel. +34 973 751 533 - Fax +34 973 751 757  
Pol. Industrial de Torrefarrera, s/n  
25123 Torrefarrera (Lleida)  
icg-marketing@icg.es / www.icg.es

Depósito Legal:  
L-1441-2003

ICGNews no comparte necesariamente las opiniones expresadas por sus colaboradores.

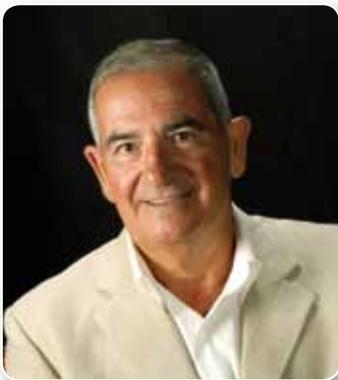
Se prohíbe la reproducción total o parcial por ningún medio electrónico o mecánico, incluyendo photocopies, grabados o cualquier otro sistema, de los artículos aparecidos en este número sin la autorización expresa por escrito del editor de la revista.

Iniciatives de Comunicacions Gèminis, SL  
Phone: +34 973 751 533 - Fax 973 751 757  
Pol. Industrial de Torrefarrera, s/n  
25123 Torrefarrera (Lleida)  
icg-marketing@icg.es / www.icg.es

Legal Deposit: L-1441-2003

ICGNews does not necessary share the opinions made by its partners.

It is prohibited the total or partial reproduction by any electronic media or mechanical, including photocopies, engravings, or any other system of the articles appeared in that number without any express written authorization of the editor of the magazine.



# Editorial

**Andreu Pi Pocurull**

Presidente del Grupo ICG  
President of ICG Group

**A**cabamos de celebrar la II Convención Internacional del Grupo ICG, un evento único donde todos los que formamos parte de esta gran familia hemos podido compartir nuestras experiencias empresariales, y hemos conocido juntos el enfoque estratégico que guiará nuestro futuro en los próximos años. Para mí es un motivo de satisfacción y orgullo haber reunido a más de 200 empresas colaboradoras de ICG, entre Concesiones, Máster Providers y Distribuidores, procedentes de todo el mundo. Pero aún es mayor la ilusión de poder constatar que detrás de nuestra marca hay miles de personas comprometidas en un proyecto común.

A pesar de la crisis económica que se vive a nivel mundial, 2011 ha sido un año lleno de éxitos para todos los que formamos esta gran familia. El Grupo comercializó más de 15.000 licencias de software y más de 5.000 TPVs.

El futuro nos abre las puertas de una forma extraordinaria, con nuevas oportunidades de negocio basadas en el desarrollo de novedosas aplicaciones que nos permitirán seguir avanzando con paso firme en el sector de las nuevas tecnologías para empresas.

Un elemento destacado son las últimas innovaciones de movilidad que lanzaremos en breve al mercado. Por un lado, la nueva aplicación ICGReport, que permitirá a las empresas controlar en tiempo real su negocio desde un Smartphone. Por otro, el nuevo TeleComanda, que permitirá realizar comandas utilizando tablets (Android). Y por último, CashDro, el cajón portamonedas inteligente, un producto mejorado con distintos modelos y con el que ya hemos iniciado un proceso de comercialización en varios países. CashDro ya está disponible para Euros, Dólares, Libras y Coronas. Estoy seguro de que con estas nuevas soluciones generaremos una nueva era en el mercado, que nos permitirá seguir creciendo en los próximos años.

En vista del éxito y la gran expectación suscitada durante la Convención, y atendiendo al interés que muchos de vosotros me habeis manifestado, ya estamos trabajando para que la próxima edición, prevista para la primavera de 2014, cuente con más jornadas de trabajo.

Finalmente, quiero mostrar mi gratitud a los que habeis asistido, y especialmente a los colaboradores que han intervenido aportando sus experiencias, porque la participación de todos vosotros ha hecho posible que esta Convención haya sido un gran éxito.

Muchas gracias y hasta pronto!

We have recently held the 2nd International Convention of the ICG Group, a unique event where all the people that took part of this big family, could share our business experiences, and we have known together the strategic approach that will guide our future in the following years. For me, it is a satisfaction and pride reason to have had gather together more than 200 collaborating companies of ICG, among Concessions, Master Providers and dealers, coming from worldwide. But it is even higher the hope to verify that behind our brand there are thousands of involved people in a common project.

In spite of the economic crisis that we have worldwide, 2011 has been a year full of successes for all the people that we are in this big family. The Group sold more than 15,000 licenses of software and more than 5,000 POS.

The future gives us the chance in an extraordinary way, with new business chances based on the development of new applications that will allow us to go on steadily in the new technology sector for firms.

An outstanding element are the last innovations of mobility that we will launch soon in the market. On one hand, the new ICGReport application, that will allow the firm to monitor in real time its business from a Smartphone. On the other hand, the new TeleComanda, that will allow to make an order using tablets (Android). And finally, CashDro, the intelligent cash drawer, an improved product with several models and with this we have already started a commercialization process in several countries. CashDro is available for Euros, Dollars, Pounds and Swedish Kronas. I am sure that with these new solutions, we generate a new age in the market, which will allow us to keep on growing in the next years.

Once we could see the success and the large expectancy aroused during the Convention, and attending to the interest that many of you have shown me, we are already working in the next edition, scheduled for the spring of 2014, with more working days.

Finally, I want to show my gratitude to the people who have come, and especially to the partners that have taken part, giving their experiences, because the participation of all of you has made possible that this Convention had been a great success.

Thank you very much and see you soon!

# ICG marca el futuro del Grupo para los próximos años

## *ICG sets the Group's future for the coming years*

D. Andreu Pi, Presidente del Grupo ICG, inauguró la II Convención y dio la bienvenida a todos los asistentes

*Mr. Andreu Pi, President of the ICG Group, opened the 2nd International Convention and welcomed all attendees*

The ICG Software Group gathered together in the Auditorium of the University of Lleida, on 23 February, more than 200 of its main collaborating companies among Concessions, Master Providers and Distributors that came from countries from the 5 continents.

***Andreu Pi: "We as a group will create a new era where we will revolutionize the market."***

During this 2nd Convention, we explained the software that ICG is developing to face the future of the Group worldwide, and also the new strategies for being the leader in technology for firms and shops. In the convention we presented also the last innovations that ICG will launch to the

**Los principales Partners, procedentes de todo el mundo, se dieron cita en la II Convención Internacional bajo el lema “la fuerza de las ideas”**

***The main partners, from around the world gathered at the Second International Convention under the slogan “the power of ideas”***



**E**l Grupo ICG Software reunió en el Auditorio de la Universidad de Lleida, el pasado 23 de febrero, a más de 200 de sus principales empresas colaboradoras entre Concesiones, Másters Providers y Distribuidores, tanto nacionales como internacionales, procedentes de países de los cinco continentes.

Durante esta II Convención, se trataron temas como el software que ICG está desarrollando para afrontar el futuro del Grupo a nivel mundial, así como las nuevas estrategias para continuar siendo líder en tecnología para empresas y establecimientos. La convención dio a conocer también las últimas innovaciones que ICG lanzará al mercado y con las que la compañía tiene la voluntad de seguir avanzando con paso firme en el sector del Punto de Venta a nivel mundial.

**Andreu Pi: “Generaremos una nueva era con la que vamos a revolucionar el mercado”**

**Andreu Pi, Presidente de ICG**

La Convención comenzó con unas palabras del Presidente del Grupo ICG, D. Andreu Pi, que mostró su agradecimiento a los asistentes a los que dio la bienvenida. “Os doy la bienvenida a esta



El gerente de ICG, Ángel Madrona, en su intervención conduciendo el acto y dando a conocer las excelentes cifras del Grupo del pasado año

*The manager of ICG, Ángel Madrona, in his intervention, leading the act and explaining the excellent results of the Group of the last year.*

*II Convención Internacional que estoy seguro marcará el futuro del Grupo para los próximos años”.*

A continuación, Andreu Pi destacó que “todas las innovaciones que se presentarán en este evento nos permitirán seguir creciendo”, y añadió: “Generaremos una nueva era con la que vamos a revolucionar el mercado”. En este sentido, se refirió a las nuevas aplicaciones de inteligencia empresarial para Smartphones y Tablets, así como las novedades incorporadas en las soluciones ICG, y señaló que “este 2012 será un gran año, sobre todo por lo que respecta a CashDro, un producto que hemos mejorado muchísimo con diferentes modelos y para distintos tipos de negocio. Estamos iniciando un proceso de comercialización a nivel mundial y, en este sentido, ya tenemos varios acuerdos, que supondrán un gran incremento de nuestras ventas, lo cual será espectacular en tiempos como los actuales. Este año seguiremos asumiendo grandes retos y ofreceremos las mejores soluciones en un mercado globalizado”.

### Ángel Madrona, Gerente de ICG

Tras la intervención del Presidente, el primero en tomar la palabra fue el gerente de ICG, Ángel Madrona, que fue el encargado de conducir el acto y dar paso a las diferentes intervenciones junto a la directora comercial Ana Puertas. Ángel Madrona destacó que el 2011 “ha sido el mejor año de la historia de ICG. Nuestro software es reconocido al más alto nivel en todo el mundo por su fortaleza y estabilidad, y a cualquier producto etiquetado con la marca ICG se le presupone un alto nivel de calidad y de innovación”. El gerente de ICG dio a conocer algunas cifras de la compañía del pasado año como las ventas de más de 15.000

**“Nuestro software es reconocido al más alto nivel en todo el mundo por su fortaleza y estabilidad”**

market. With that, the company has the will to keep on steadily in the sector of the POS worldwide.

### Andreu Pi, President of ICG

The Convention began with the intervention of the President of ICG Group, that showed his gratitude to the audience and welcomed them. *“I welcome you in this 2nd International Convention that I am sure it will mark the future for the next years”*.

Later, Andreu Pi emphasized that *“all the innovations which will be presented in this event let us to keep to continue growing”*, and added *“We will generate a new era in which we are going to revolutionize the market”*. He refers to the new business intelligence applications for Smartphones and Tablets, and the new features incorporated in the ICG solutions, and said *“this 2012 will be a great year, mostly for the CashDro, a product that we have improved a lot with different models. We are starting a sales process worldwide and we already have several agreements, that will suppose a large increment of our sales. This year we will assume great challenges and we will offer the best solutions in a globalized market”*.

### Ángel Madrona, Manager of ICG

After the intervention of the President, the first to speak was the manager of ICG, which was the person in charge of conducting the event and introducing the different interventions together with the sales manager Ana Puertas. He emphasized that the year 2011 *“has been the best year of the history of ICG. Our software is recognized at the highest level all over the world for its strength and stability, and to any labeling product with the brand ICG, it is assumed that have*

*“Our software are respected across the globe at the highest levels renowned for its strength and stability”*

*a high level of quality and innovation”*. Madrona presented some numbers of the company of the last year with sales of more than 15,000 licenses of software and more than 5,000 POS, and in spite of the

economic crisis, the turnover increased a 16% with respect to the last year. "And the most important is that we have achieved it with own resources, with total financial independence, without financing or external capital", added Madrona.

The manager of ICG stressed that the current strength of the company is due to the philosophy and the values that have instilled our President Andreu Pi from its **"The philosophy and values instilled by our President Andreu Pi underpin the continuing strength of ICG"**

foundation in 1985. "Andreu Pi has always instilled us values as the initiative, the prudence, the independence, and above all, he has told us that we have to invest in the things that we know how to do it very well, the innovation, and that one firm always must have a project. In ICG we have project and so a great future. Thanks, Andreu, to be as we are and because every new day we start it with the same enthusiasm and commitment".

#### **Ana Puertas, Sales Manager**

Ángel Madrona introduced the sales manager of ICG, Ana Puertas, that started her intervention thanking the presence of the audience and expressing her wish that "*in the next Convention we can be much more than this edition*". In this sense, she informed of the new sales policy undertaken since this year for the company and which has as aim to give the maximum coverage to all the professional channel. "*One of the first actions has been the unification of the commercial department. This has brought a significant improvement in our attention since the 2nd of January of this year. Practically the 100% of the calls are attended*", assured Ana Puertas. The sales manager explained that "*before, it was not like this, although we have a large number of specialists in ICG with a great knowledge of the products and the markets, since now the attention was personalized in a way that every professional had assigned a Product Manager. It could happen that this Product Manager*

licencias de software y más de 5.000 TPVs, por lo que pese a la crisis económica, la facturación creció un 16% respecto al año anterior. "Y lo más importante es que lo hemos conseguido con recursos propios, con total independencia financiera, sin necesidad de financiación o capital externo", añadió Madrona.

## **"La solidez de ICG es fruto de la filosofía y los valores inculcados por nuestro Presidente Andreu Pi"**

El gerente de ICG destacó que la solidez actual de la compañía es fruto de la filosofía y los valores que ha inculcado nuestro Presidente Andreu Pi desde su fundación en 1985. "Andreu Pi nos ha inculcado siempre valores como la iniciativa, la prudencia, la independencia, y sobre todo, nos ha dicho que hay que invertir en aquello que sabemos hacer muy bien, la innovación, y que una empresa siempre debe tener proyecto. En ICG tenemos proyecto y por tanto un gran futuro. Gracias, Andreu, por ser como somos y porque cada nuevo día lo iniciamos con la misma ilusión y compromiso", dijo Madrona.

#### **Ana Puertas, Directora Comercial**

Ángel Madrona pasó a continuación la palabra a la directora comercial de ICG, Ana Puertas, que comenzó su intervención agradeciendo la presencia a los asistentes y expresando su deseo de que "*en la próxima Convención seamos muchos más aún*". En este sentido, informó de la nueva política comercial emprendida desde este año por la compañía y que tiene como objetivo dar la máxima cobertura a todo el canal profesional. "*Una de las primeras acciones ha sido la unificación del departamento comercial. Esto ha implicado una mejora notable en nuestra atención desde el 2 de enero de este año. Prácticamente el 100% de las llamadas son atendidas*", aseguró Puertas. La directora comercial explicó que "*anteriormente no era así, ya que si bien tenemos un gran número de especialistas en ICG con un gran conocimiento de los productos y los*



mercados, hasta ahora la atención estaba personalizada de forma que cada profesional tenía asignado un Product Manager. Podía ocurrir que este Product Manager estuviera atendiendo en ese momento una llamada o quizás de viaje y, por lo tanto, no pudiera atenderlos. Ahora esto no es así porque hemos unificado el departamento y tenemos hasta un total de 22 personas para dar una atención de calidad e inmediata a nuestros colaboradores". Puertas informó también de la creación en ICG de un departamento independiente para Hotel debido a su crecimiento y a que este sector requiere una atención y unos planteamientos específicos, por lo que es necesario contar con personal muy cualificado que pueda dar respuesta a las demandas. En cuanto a la política comercial, Puertas puso un ejemplo: "*En ICG siempre lo hemos tenido claro. Si somos diez personas y sólo una sabe pescar, seguramente todos tendremos hambre y cada uno tendrá que buscarse la vida para llevarse algo a la boca. Pero si enseñamos a pescar a las diez personas y cada día salimos todos a pescar es obvio que comeremos todos. Ésta es la*



## “El software ICG está vivo y en evolución continua”

filosofía de nuestra organización global en la que contamos con nuestro canal de distribución que está formado por Concesiones, Máster Providers y distribuidores”.

Puertas destacó la Concesión como “la figura más importante porque es nuestra máxima representación en un país. En definitiva, es trasladar el modelo de ICG a un país”. Y dentro del canal de distribución, citó como “figura clave” al Máster Provider. “Se identifica plenamente con la marca y tiene la capacidad y el conocimiento para llevar a cabo grandes implementaciones”, concluyó.

En su intervención, la directora comercial de ICG se refirió también a la importancia de la formación constante. “El software ICG está vivo y en evolución continua, y la formación es la base para transmitir conocimiento a

los profesionales. Además, cada día nuevos técnicos, que requieren de una gran formación, se incorporan a nuestra gran familia en todo el mundo. Por eso, hace unos meses pusimos en marcha un nuevo sistema de formación remota para transmitir el conocimiento al máximo número de profesionales”. También quiso destacar que cada jueves hay un webinar de una hora de duración, en inglés por la mañana y en español por la tarde, que es un éxito de participación.

Ana Puertas aprovechó la ocasión para anunciar el inminente lanzamiento de la nueva web ICG en la que estarán disponibles las grabaciones de las formaciones, de manera que se podrá tener acceso a ellas en cualquier momento.



*was in a call in that moment or maybe out of the office and, then, he couldn't attend them. Now this is not like this because we have unified the department and we have up to total 22 persons to give quality and immediate attention to our collaborators”.*

Puertas informó de la creación de un departamento independiente para Hotel debido a su crecimiento y especificidad, porque requiere una atención específica, por lo que es necesario tener personal altamente cualificado que pueda responder a las demandas.

Regarding to the sales policy, Puertas put an example: “In ICG we always have had it clear. If we are ten people and only one knows how to fish, probably all of us will be hungry and each person will have to survive to eat another food. But if we teach fishing to the 10 people and every day we go fishing all together, we will eat all of us. This is the philosophy of our global organization where we have our distribution channel made by Concessions, Master Providers and Distributors”.

Puertas emphasized the Concession as

**“The ICG software continues to thrive and is in constant evolution”**

*“the most important figure because is our maximum representation in a country. It's to move the ICG model to a country”. And inside of the distribution channel, mentioned as “key figure” the Master Provider. “he fully identifies with the brand and has the capacity and the knowledge to carry out large implementations”, concluded.*

In her intervention, Puertas talked about the importance of the constant training. “The ICG software is alive and in continuous evolution, and the training is the base for transmitting knowledge to the professionals. Every day new technicians, who require formation, incorporate in our big family all over the world.. For this, some months ago, we put a new system of remote training to transmit the knowledge to the maximum number of professionals”. She also wanted to emphasize that every Thursday there is a one hour webinar, in English in the morning and in Spanish

in the afternoon, which is a participation success.

Ana Puertas took the chance to announce the imminent launch of the new ICG web where the webinars videos will be available, so there will be access to them at any moment.

#### Berenguer Pla, Marketing Manager

The new web was presented by Pla, who also explained the importance of the corporative image. *"You know it more than nobody: the image unites us, strengthens us and positions us in the market"*, said Pla, that stressed as fundamental crux of action, inside of the Strategic Marketing Plan of ICG, the importance of the application of the visual corporate identity (brand, logo) and the communication actions, that projects to the Group and positions it in the market. *"The proper use of the image endorses our experience and transmits on our values: the innovation, the effort, the creativity, the constancy and the sacrifice. They are values that one day established our president and they will remain in time"*.

Pla explained that the new web *"will make that we can reach to more clients and will allow to increase the sales at a global level"*. He made that the collaborators realized that the new web will contribute to reinforce the position of the brand, but that this aim must be a shared responsibility through a common strategy. *"Each of us are responsible that our image is recognized in our country and that this associate us to our activity. If we see an image many times, we will remember it better. Then, if they can see us, they know us and if they know us, they search us"*.

#### *"The image unites us, strengthens us and creates a unique position for us in the market"*

He remembered that in 2011 the ICG web obtained 175,524 visits and 500,000 seen pages, with an average of 3 minutes and 12 seconds of stay in the site. This was an increment of visits of the 54.06% compared with the last year, and with queries that come from 157 countries. In



El Director de Marketing, Berenguer Pla, explicó la importancia de la imagen corporativa y presentó la nueva web de ICG

*The Marketing Manager, Berenguer Pla, explained the importance of the corporate image and he presented the new ICG web.*

#### Berenguer Pla, Dir. de Marketing

La nueva web fue presentada por el director de marketing de ICG, Berenguer Pla, quien también explicó la importancia de la imagen corporativa. *"Vosotros lo sabéis más que nadie: la imagen nos une, nos fortalece y nos posiciona en el mercado"*, dijo Pla, que destacó como ejes fundamentales de actuación, dentro del Plan Estratégico de Marketing de ICG, la importancia de la aplicación de la identidad visual corporativa (marca, logotipo) y las acciones de comunicación, que proyectan al Grupo y lo posicionan en el mercado. *"La buena utilización de la imagen avala nuestra experiencia y transmite nuestros valores como la innovación, el esfuerzo,*

*la creatividad, la constancia y el sacrificio. Son valores que un día instauró nuestro presidente y que perdurarán en el tiempo".* El responsable de marketing de ICG explicó que la nueva web *"nos hará llegar a más clientes y permitirá incrementar las ventas a nivel global"*. Pla hizo ver a los colaboradores que la nueva web contribuirá a reforzar la posición de marca, pero que este objetivo debe ser una responsabilidad compartida a partir de una estrategia común. *"Cada uno de nosotros somos responsables de que nuestra imagen sea reconocida en nuestro país o ciudad y que se nos asocie con nuestra actividad. Cuantas más veces vemos una imagen, más la vamos a recordar. Por tanto, si nos ven, nos conocen y si nos conocen, nos buscan"*, afirmó Pla.

Berenguer Pla recordó que en 2011 la web de ICG obtuvo 175.524 visitas y más de 500.000 páginas vistas, con un promedio de 3 minutos y 12 segundos de permanencia en el sitio. Esto significó un 54,06% más de visitas que en el año anterior, y con consultas procedentes de 157 países. Pla, que mostró las estadísticas de la web, puso como ejemplo a

## ***"La imagen nos une, nos fortalece y nos posiciona en el mercado"***



Méjico desde donde se han recibido 13.500 visitas, con un promedio de tiempo en el sitio de 12 minutos y con un 70,81% más de visitas que en el año anterior. Pla explicó que “ante estos datos la dirección de ICG ha decidido reforzar aún más el website del Grupo y conseguir que todos los contactos se conviertan en acciones comerciales”.

Berenguer Pla explicó que otra de las principales estrategias para hacerse visible en el mercado es la asistencia a ferias. En este sentido, Berenguer Pla destacó que las ferias “son mercados vivos de operaciones comerciales y son la mejor fuente de información de cada sector, ya que es donde obtenemos un gran número de nuevas referencias”.

Para acabar su intervención, el director de marketing explicó a los asistentes cuáles son los retos más próximos. “En 2012 tenemos objetivos que cumplir como mejorar la posición de nuestros productos en la red, llegar al consumidor final para que conozca más las soluciones ICG, promocionar la marca en el contexto diario del usuario, e incrementar el protagonismo de cada área geográfica y el canal profesional de cada país”, concluyó.

### Massimiliano Sicari, Dir. Tecnológico

Tras la intervención del director de marketing, la jornada continuó con el turno del director tecnológico de ICG, Massimiliano Sicari, que planteó su tesis en el conocimiento y la planificación para la implantación de medianas y grandes empresas. El primer mensaje que transmitió es que ICG “está preparado con sus soluciones 2012 para un mundo global y está presente en diferentes multinacionales, que tienen desde un centenar a miles de puntos de venta ubicados en diferentes países y continentes”.

“La satisfacción del cliente es el objetivo que perseguimos”, afirmó Sicari, que analizó los diversos factores técnicos y tecnológicos, así como los obstáculos a superar que, finalmente, determinan el éxito en la implantación de una gran cadena. “Es fundamental

Méjico, they have received 13,500 visits, with an average in time in the site of 12 minutes and with an increment of visits of the 70,81% compared with the last year. He explained that “with these data the direction of ICG has decided to reinforce even more the website of the Group and to achieve that all the contacts turn into commercial actions”.

Pla said that one of the main strategies to be visible is to go to the fairs. Pla said “the fairs are alive markets of commercial transactions and they are the best source of information of each sector”.

To end its intervention, Pla explained to the audience which are the next challenges. “In 2012 we have objectives to accomplish: to improve the position of our products in the net, to reach to the end customer, to promote the brand in a daily user context, and to increase the importance of each geographic area and the professional channel of each country”.

### Massimiliano Sicari, Tech. Manager

In Sicari's intervention, he explained their thesis in the knowledge and the planning for the establishment of medium and big companies. The first message that he transmitted is that ICG “is preparing with their 2012 solutions for a globalized world and it is present in different multinationals, that have from a hundred to thousands of point of sales located in different countries and continents”.

**“Information is central to the functioning of any company and it has to be preserved”**

“The customer satisfaction is the aim that we follow”, said him, that he analyzed the several technical and technological factors and the obstacles to overcome that, finally, determine the success in the establishment of a big chain. “It is

**“La información es lo más importante de una empresa y se tiene que preservar”**

*fundamental to start with a good architecture which grows and it adapts to the customer” and he also advised to turn to the acquired experience and add it to the global knowledge of the used technology by the ICG solutions (operating systems, databases engines, communication nets and protocols, peripheral devices, programming, virtualization, computer systems from the point of sale to the Datacenter...). “The complexity is an obstacle, but it exists a methodology to face it, that is summarized in an analysis protocol. This consists in understanding the problem, identify it or reproduce it, take objective data, analyze them and to search a possible solution in time and resources. We only have to rely on the data, to apply the logic and to base on the evidences”.*

#### *“Customer satisfaction is the fundamental aim of our company”*

He also defended the idea that it must be an elected delegate for that the resolution of any possible issue could be as quick as possible and that there is no distrust in the client. *“The trust is fundamental for a good relationship with the customer. The communication and the distances can create barriers as well. It is necessary to be closed to the client to understand the priorities and to decide where to begin, if there are many open fronts”.*

For him there are some clear premises that must be follow, in order to be a success. *“A commercial professional and responsible work is the base in what we have to work on. Then, a good architecture, a good analysis and the settings of the ICG solutions, their validation with the involvement of the users, continuous training of those accompanying them in the implementation phase, and a good coordination for the establishment of the proposed solution to the customer”.*

According to him, the establishment process does not end here, it must continue with the post-sale service. *“in this stage we must know to adapt the infrastructure to the customer growth and to the changes, apart from the routine*

*empezar con una buena arquitectura que crezca y se adapte al cliente”, afirmó, al tiempo que aconsejó recurrir a la experiencia adquirida y sumarla al conocimiento global de la tecnología utilizada por las soluciones ICG (Sistemas operativos, motores de bases de datos, redes de comunicaciones y protocolos, dispositivos periféricos, programación, virtualización, sistemas informáticos desde el punto de venta al Datacenter...). “La complejidad es un obstáculo”, admitió Sicari, “pero existe una metodología para enfrentarse a ella que se resume en un protocolo de análisis. Éste consiste en entender el problema, identificarlo o reproducirlo, tomar datos objetivos, analizarlos y buscar una solución viable en tiempo y recursos. Sólo hay que confiar en los datos, aplicar la lógica y basarse en las evidencias”, insistió.*

*perder y difícil de ganar. La comunicación y las distancias pueden crear también barreras. Es necesario estar al lado del cliente para entender las prioridades y decidir por dónde empezar si hay muchos frentes abiertos”, aconsejó Sicari.*

Para Massimiliano Sicari hay unas premisas claras que hay que seguir, pese a los obstáculos y la complejidad que entraña la implantación en grandes cadenas, para que sea un éxito. *“Una labor comercial profesional y responsable es el terreno fértil sobre el cual hay que sembrar. Luego, una buena arquitectura, un buen análisis y configuración de las soluciones ICG, su validación con la implicación de los usuarios, formación continua de éstos acompañándolos en la fase de puesta en marcha, y una buena coordinación para la instalación de la solución propuesta al cliente”.*

Pero, según Sicari, el proceso de implantación no termina aquí sino que debe continuar con el servicio post-venta. *“En esta fase hay que saber adaptar la infraestructura al crecimiento del cliente y a los cambios, además del mantenimiento ordinario de un sistema informático. Eludir estas labores puede determinar insatisfacción del cliente”, explicó el director tecnológico de ICG, para quien “la información es lo más importante de una empresa y se tiene que preservar. Siempre tiene que existir un plan de Backup claro, con rotación y retención de datos bien definidos y adaptados a las necesidades operativas de cada cliente”, concluyó.*

## **“La satisfacción del cliente es el objetivo que perseguimos”**

El director tecnológico de ICG defendió también la idea de que debe haber un interlocutor válido para que la resolución de cualquier posible incidencia sea lo más rápida posible y no se cree una desconfianza en el cliente. *“La confianza es fundamental para una buena relación con el cliente, fácil de*



*El personal de Organización estuvo en todo momento al servicio de los asistentes y participantes*

*The Organization staff were at the service of the audience and the participants all the time.*

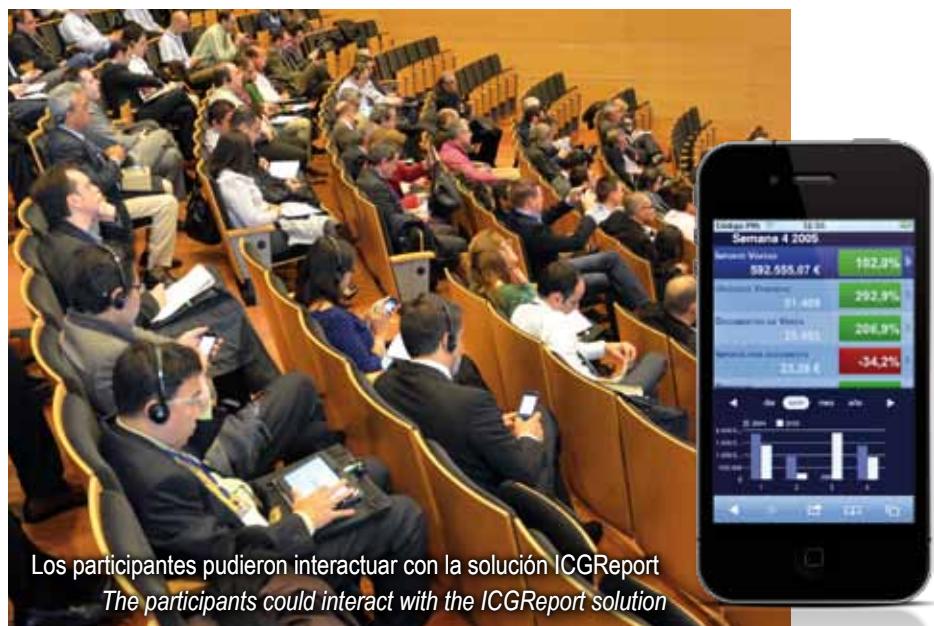


## Ángel Madrona, Gerente

A continuación, el gerente de ICG, Ángel Madrona volvió a tomar la palabra para referirse al futuro de las soluciones ICG. “Uno de los valores más importantes de ICG es la voluntad de innovar continuamente. Pero otro valor, y no menos importante, es la estabi-

## “Uno de los principales valores de ICG es innovar constantemente”

bilidad”, señaló. En este sentido, explicó que “hemos descartado el desarrollo de aplicaciones .NET, porque no son ligeras, necesitan equipos cada vez más potentes, no son fáciles de desplegar y están muy condicionadas al sistema operativo y a los componentes instalados en el equipo. Ante estas dificultades hemos decidido mantener las soluciones ICG en Delphi, con base de datos SQLServer, y continuar potenciándolas y mejorándolas”. Madrona explicó que “hemos migrado las versiones 2012 de todas las aplicaciones ICG de Delphi 7 a Delphi XE. Esto permite adaptarnos mejor a los sistemas operativos actuales y futuros de Microsoft, a los entornos de 64 bits y también a los nuevos mercados, con Unicode”. Acto seguido, el gerente de ICG dio paso a la presentación de novedades.



## Ana Puertas, Directora Comercial

La jornada continuó con la intervención de la directora comercial, Ana Puertas, que destacó la importancia de la tropicalización de las nuevas versiones de las soluciones ICG para que la compañía consolide su carácter global. “Hemos adaptado nuestros programas con el fin de que todas las soluciones ICG se personalicen automáticamente para los requerimientos de cada país”, dijo Puertas. Por lo que respecta al idioma, explicó que se ha definido un protocolo que permitirá una mayor agilidad. “Facilitaremos una nueva herramienta para que los distribuidores puedan traducir las aplicaciones, a partir del inglés, a su lengua nativa en tiempo real”, señaló.

Otra de las novedades en cuanto a la tropicalización es la posibilidad de imprimir documentos e informes, tanto en FrontRest como en FrontRetail, en idiomas como el árabe, el chino, el japonés y el tailandés. Para ello, explicó Puertas, no es necesario contar con los códigos de página de cada impresora, ya que el diseño se genera a través de un bitmap que permite la impresión con los caracteres correctos.

## “Las soluciones ICG se personalizan automáticamente para cada país”

*maintenance of a computer system. To avoid these works can determine dissatisfaction in the client”, explained him, for whom “the information is the most important thing and it must be preserved. It always has to exist a clear plan of Backup, con rotation and withholding of data well defined and adapted to the operating needs of each customer”.*

## Ángel Madrona, Manager

Then, Ángel Madrona talked about the future of the ICG solutions. “One of the most important values of ICG is the will of innovating permanently. But another value, and not less important, is the stability”, said. In this sense, he explained that “we have dismissed the development of the applications .NET, because they

## “One of the main values of ICG is constant innovation”

*are not light, they need more powerful computers every time, they are not easy to spread and they are very conditioned to the operating system and to the installed components in the computer. In these difficulties we have decided to keep the ICG solutions in Delphi, with SQLServer database, and to continue to foster them and improving them”.* He explained that “we have migrated the 2012 versions of all the ICG applications of Delphi 7 to Delphi XE. This allows to adapt us better to the current and future operating systems of Microsoft, to the environments of 64 bits and also to the new markets, with Unicode”. Then, he introduced the presentation of new features.

## Ana Puertas, Sales Manager

The day continued with the intervention of Puertas, that emphasized the importance of the “localization” of the new versions of the ICG solutions so as that the company

## “ICG solutions are automatically tailored to meet the requirements of each country”

consolidate its global character. “We have adapted our programs because all the ICG solutions are personalized automatically for the requirements of

*each country", said Puertas. With respect to the language she explained that we have defined a protocol that will allow a better agility. "We will give a new tool for that the distributors can translate the applications, from English, to its mother language in real time".*

Another new feature in the "localization" is the possibility to print documents and reports, in FrontRest and in FrontRetail, in languages as Arabic, Chinese, Japanese and Thai. For this, explained Puertas, that it is not necessary to have the page codes of every print, due to the design is generated through a bitmap that allows the print with the correct characters.

#### Ángel Madrona, Manager

It was the manager of ICG the person who presented the last mobility innovations developed by the company for Smartphones and Tablets, like ICGReport and TeleComanda. On one hand, ICGReport is a reporting system for the general management of the company and for the management team based on some very complete statistical reports that give the possibility that each customer can personalize them. It allows to take a look Kpis (indicators and alerts) in every part of the world from any Smartphone or Tablet (iPhone, iPad, Android, Windows). Regarding to the new TeleComanda, he explained that "it works with Tablets of 7" with operating system Android, and that gives an added value because take advantage of its excellent graphic resolution and its low cost". Another new feature was all the range of products CashDro, the intelligent cash drawer.

#### "CashDro can be amortized by the zero cash loss in using the system"

He explained that "the company has developed a CashDro for each need and each type of business. CashDro links with any software point of sale of the market. In all the range, the cashcount with no discrepancies is always guaranteed even in the case of working several employees, the cash is always safe, the seller does not touch money, so it is guaranteed the

#### Ángel Madrona, Gerente

Fue el propio gerente de ICG el encargado de presentar a continuación las últimas innovaciones de movilidad desarrolladas por la compañía para Smartphones y Tablets, como ICGReport y TeleComanda. Por un lado, ICGReport es un sistema de reporting para la dirección general de la empresa y para el equipo directivo en base a unos informes estadísticos muy completos que admiten la posibilidad de que cada cliente los pueda personalizar. Permite consultar Kpis (indicadores y alertas) en cualquier parte del mundo desde cualquier Smartphone o Tablet (iPhone, iPad, Android, Windows).

En cuanto al nuevo TeleComanda, Madrona explicó que "funciona con Tablets de 7" con sistema operativo Android, lo que le da un valor añadido al aprovechar su excelente resolución gráfica y su coste reducido".

Otra novedad que se dio a conocer fue toda la gama de productos CashDro, el cajón portamonedas inteligente que evita el movimiento de efectivo en los puntos de venta.

Ángel Madrona explicó que "la compañía



El gerente de ICG, Ángel Madrona, presentó el nuevo TeleComanda para tablets con sistema operativo Android

The Manager of ICG, Ángel Madrona, presented the last mobility innovations for smartphones and tablets, like ICGReport and TeleComanda

#### "CashDro se amortiza solo porque no existen pérdidas de efectivo"

ha desarrollado un CashDro para cada necesidad y cada tipo de negocio. CashDro enlaza con cualquier software Punto de Venta del mercado. En toda la gama, el cuadro de caja está siempre garantizado aún trabajando varios empleados, el efectivo siempre está seguro, el vendedor no toca dinero por lo que se garantiza la higiene en negocios de alimentación, agiliza las transacciones de pago en el Punto de Venta y ahorra tiempo en el cierre de caja".

Ángel Madrona explicó que "CashDro se amortiza solo porque los negocios no tienen descuadres de caja ni pérdidas de efectivo y todas las ventas están registradas y cobradas".

Existe un CashDro para cada necesidad y cada tipo de negocio

There is a Cashdro for each need and each type of business.





El subdirector comercial de ICG, Sergi Feliu, presentó la nueva aplicación ICGPlanner

*The sales assistant manager of ICG, Sergi Feliu, presented the new ICGPlanner application*

### Sergi Feliu, Product Manager

Continuando con las presentaciones de las nuevas versiones de productos, el Product Manager de ICG, Sergi Feliu, presentó el nuevo ICGPlanner, un software para la gestión de personal, planificación de horarios, turnos y jornadas laborales que sirve para todo tipo de empresas (establecimientos, supermercados, cadenas, franquicias, fábricas, etc). "Podemos planificar horarios y turnos del personal en función de las necesidades de cada establecimiento. La planificación también se hace teniendo en cuenta la disponibilidad del personal (vacaciones, fiesta, baja médica, etc). Ante cualquier baja, aunque sea de última hora, ICGPlanner nos facilita un sustituto automáticamente y optimizamos personal en función del volumen de ventas o franja horaria si es de mayor o menor actividad", explicó Feliu.

El Product Manager de ICG destacó que ICGPlanner también proporciona un control total de presencia de los empleados conociendo en todo momento la hora de entrada, de salida, tiempo que han estado trabajando, así como realiza un informe de todas las ausencias, sean justificadas o no, y otro

**"ICGPlanner puede ser utilizado por cualquier empresa o negocio independientemente del software de gestión que utilice"**

de productividad semanal o mensual que permite saber si se precisa de más personal en función de lo que se ha facturado.

ICGPlanner, permite también disponer de un histórico de cada contrato laboral y categoría desempeñada de cada uno de los empleados de la empresa.

Feliu explicó que "este nuevo software, puede ser utilizado por cualquier empresa o negocio, independientemente del software de gestión que utilice, e independientemente de los centros de trabajo que disponga, ya que ICGPlanner consolida la información de todos los centros de una empresa".

*hygiene in food businesses, speed up the payment transactions in the Point of Sale and save time in the cash closing".*

Àngel Madrona explained that "CashDro is amortized by itself, because the businesses do not have cash discrepancies, nor cash losses and all the sales are registered and collected".

### Sergi Feliu, Product Manager

Sergi Feliu, the Product Manager of ICG, presented the new ICGPlanner, a software for the staff management, timetable planning, shifts and workdays that can be used for all kind of firms (shops, supermarkets, chains, franchises, factories, etc). "we can plan timetables and staff shifts according to the needs of each shop. The planning also is done taking into account the availability of the staff (holidays, public holiday, sick leave). If we have any leave, ICGPlanner gives us a substitute automatically and we optimize personal according to the sales volume or timetable band if it is of high or less activity".

*"ICG Planner can be used by any organisation irrespective of the management software it uses"*

The Product Manager of ICG, stressed that ICGPlanner also gives a total control of the presence of the employees knowing at all the moment the sign in and sign out time that have been working. The new software makes reports of all the absences and another one of weekly or monthly productivity that allows to know if the company needs more personnel according to what has been sold.

ICGPlanner, also allows to have and historic of each labour contract and performed category of each one of the employees of the company.

Sergi Feliu, the Product Manager of ICG, explained that "this new software, can be used by any company or business, independently of managing software that uses or work centers that has because ICGPlanner consolidates the information of all the centers of a firm".

# II Convención Internacional del Grupo 2nd International Convention of the Group



Lleida, 23/02/2012

Durante la II Convención Internacional, se celebró un acto de reconocimiento a algunas empresas por su fidelización y trayectoria junto a ICG, a las que D. Andreu Pi, Presidente de ICG, entregó una obra de arte realizada por el maestro escultor José Voltas, que reproduce las instalaciones del Grupo y que simboliza el buque insignia de la compañía en todo el mundo



*An act of recognition to some firms was held, for their loyalty and career with ICG to whom Mr. Andreu Pi, President of ICG, gave a work of art made by the master sculptor "José Voltas", that reproduces the installations of the Group and which symbolizes the flagship of the company worldwide*

# upo ICG International Convention of ICG Group



También se entregaron unas ilustraciones realizadas durante la Convención por caricaturistas profesionales

*Some illustrations which was made during the Convention for professional caricaturist, were given as well.*

**Ángel Madrona, Manager**

The morning session was closed by Madrona, that explained the bet of the company to offer to the customers facilities in the “cloud”, developing managing applications which can be downloaded in internet. “*POSCloud is not a substitute of the products and ICG solutions, it is a new chance to add more business. POSCloud is oriented to million of small shops and with few requirements, that they do not have yet management applications because they are too expensive for them.*”

*“It is key that we consolidate all our strengths to take full advantage of new business opportunities that arise”*

Madrona concluded “*the user will have to be the one who choose the service or the application that he wants in the way of payment and use that is better for him in each moment, with an affordable monthly cost. From there, the need to concrete and to unite our strengths to take advantage of these business opportunities that appear to all the people that take part of ICG, and which will be sell through the professional channel*”.

**Experiences and Success Cases**

The Sales Manager of ICG, Ana Puertas, was the person in charge of doing the afternoon session, and took part some of the main partners as ICG Colombia, through their bosses William Henao and Juan Carlos García, that explained its model of expansion via distributors; Ángel Lázaro, manager of IM Projects of Barcelona, that presented its success model as Master Provider; ICG Venezuela, with Roberto Dangel and Rafael Rangel, whose paper was about the establishments in hotel chains; and Jesús Salinas, managing director of ICG México, and Manuel Patrón, Master Provider in that country, that explained his experience in the establishment in a chain with more than 4,000 shops. Tunde Odunlami, the partner in Nigeria, ended the interventions, and he explained the reasons that brought him to choose the ICG Solutions.

**Ángel Madrona, Gerente**

La jornada matinal la cerró el gerente de ICG, Ángel Madrona, que dio a conocer la apuesta de la compañía por ofrecer a los clientes servicios en el “cloud”, desarrollando aplicaciones de gestión descargables en internet. “*POSCloud no es un sustituto de los productos y soluciones ICG, es una nueva oportunidad para sumar más negocio. POSCloud va dirigido a millones de establecimientos pequeños y con pocos requerimientos, que no disponen aún de*

*aplicaciones de gestión por ser demasiado costosas para ellos*”, señaló Madrona. El gerente de ICG finalizó explicando que “*el usuario deberá ser el que elija el servicio o la aplicación que desea en la modalidad de pago y uso que le convenga en cada momento, con un coste mensual asequible. De ahí la necesidad de concentrar y unir nuestras fuerzas para aprovechar estas oportunidades de negocio que se nos abren a todos los que formamos parte de ICG, y que se comercializarán a través del canal profesional*”.

**“Debemos unir nuestras fuerzas para aprovechar las nuevas oportunidades de negocio”**

Vista general del campus de la Universidad de Lleida donde tuvo lugar la Convención de ICG  
General view of the Lleida University where the ICG Convention took place

**Experiencias y Casos de Éxito**

La Directora Comercial de ICG, Ana Puertas, fue la encargada de conducir la sesión de la tarde, en la que intervinieron algunos de los principales partners como ICG Colombia, a través de sus responsables William Henao y Juan Carlos García, que explicaron su modelo de expansión por medio de distribuidores; Ángel Lázaro, gerente de IM Projects de Barcelona, que presentó su modelo de éxito como Máster Provider; ICG Venezuela, con Roberto Dangel y Rafael Rangel, cuya ponencia trató sobre las implantaciones en cadenas de hoteles; y Jesús Salinas, director general de ICG México, y Manuel Patrón, Máster Provider en ese país, que explicaron su experiencia en la implantación en una cadena con más de 4.000 establecimientos. Cerró las intervenciones Tunde Odunlami, partner en Nigeria, que expuso los motivos que le llevaron a escoger las Soluciones ICG.

# ICG Colombia



Juan Carlos García  
ICG Colombia

Ingeniero de Sistemas y MBA en Marketing por la Universidad EAFIT de Colombia

*System Engineer and MBA in Marketing  
by the EAFIT University of Colombia*



William Henao  
ICG Colombia

Ingeniero de Sistemas

*System Engineer*

## Juan Carlos García

El gerente de ICG Colombia, Juan Carlos García, expuso la estrategia de expansión a través de distribuidores seguida por esta Concesión. Explicó que, tras 5 años trabajando como Concesión de ICG, cuenta con un total de 4.639 licencias instaladas con gran satisfacción. Actualmente, ICG Colombia tiene 22 distribuidores, de los que 10 son Máster Providers. El país está dividido en 33 regiones y las soluciones ICG están instaladas en las capitales de cada una de ellas y alrededores.

*“El objetivo es tener una red de distribución fidelizada y comprometida, que permita un cubrimiento total del mercado. Nuestra meta es lograr que cada distribuidor, en un corto plazo, obtenga el 50% de sus ingresos a través de los productos ICG”.* El gerente de la Concesión colombiana detalló las fases de la estrategia para penetrar en el mercado y

explicó que en una fase inicial se dedicaron a la preparación técnica y comercial de los productos y mercados, a la creación de clientes modelo y a la consecución del canal de distribución. Actualmente la estrategia está dirigida a la fidelización. García apuntó como claves del éxito para un buen funcionamiento, *“hacer fácil y rápida la venta, ofrecer al distribuidor una alta rentabilidad, acompañarle y apoyarle permanentemente, desarrollar una relación de confianza, y realizar un seguimiento permanente con capacitación continua. Para entusiasmar al canal de distribución hay que entregarle las herramientas necesarias, ofrecerle un alto grado de formación y, muy importante, el acompañamiento. Por último, es fundamental en este proceso hacer una evaluación y un seguimiento continuo”*, aseguró García.

## William Henao

El director general de ICG Colombia, William Henao, agradeció la oportunidad que ICG le había brindado de participar en la Convención explicando la experiencia durante estos años como Concesión. Henao explicó que *“elegimos incorporarnos a la familia ICG por su globalidad como compañía y por disponer de un software muy estable. Además, la constante innovación que aporta ICG nos facilita herramientas para afrontar con garantías y seguridad el futuro”*.

## Juan Carlos García

The Manager of ICG Colombia, explained the expansion strategy. They have a total amount of 4,639 installed licenses. Now, ICG Colombia has 22 distributors, and 10 are Master Providers. They are divided in 33 regions and the ICG solutions are installed in the capitals of each regions.

*“The aim of ICG Colombia is to have a distribution net loyal and involved, that allows a total coverage of the market. Our goal is to achieve that each distributor obtains the 50% of its revenues”.* He gave the details of the strategy phases to penetrate in the market and he explained that in an initial phase, they did the technical and commercial preparation of the products and markets, to the creation of model customers and the achievement of the distribution channel. Now, the strategy is focused on the loyalty and the

***“Our target is to have a loyal and progressive distribution network that allows us have excellent market coverage”***

total coverage of the market. He pointed out the good operation, *“make easy and fast the sale, offer to the distributor a high profitability, accompany him and support him permanently, develop a relationship of confidence, define rules clear and serious, and carry out a continuous monitoring with ongoing training. To make the channel of distribution enthusiastic, we have to give the necessary tools, to offer a high level of training and the accompaniment. Finally, it is fundamental a continuous evaluation and monitoring”*.

## William Henao

Managing director of ICG Colombia, was grateful for the chance that ICG gave to him to be an active part of the Convention. Henao said that *“we chose to be in the ICG family for its globality as a company and for having a very stable software. The constant innovation that ICG has, give us tools to face with guarantees and safety the future”*.

**“Nuestro objetivo es tener una red de distribución fidelizada y comprometida”**

**Ángel Lázaro**

IM Projects, founded in the middle of the last decade in Barcelona, is one of the Master Provider that has ICG distributed throughout Spain. It is a young team, led by its managing director Ángel Lázaro, formed by professionals with a high training, that represent perfectly the dedication and motivation that inspires the philosophy of the ICG Group.

He explained that “*before, he was a multinational consultant and I decided to change and to begin a new project with ICG, and in a short time, we could have a quick growth*”. Lázaro explained that they have specialized in chains establishments, whose first important customer was a chain of 15 shops of erotic products, Sensual Love. After that, they have introduced to clients as important and representative at international level such as FC Barcelona and Nike, and even some government institutions have relied on ICG solutions for their hostelry establishments. One of the last cases of success of IM Projects is El Molí Vell, a chain of 70 bakeries spread over Barcelona and adjoining municipalities, with that they will go on with other establishments that have throughout Spain. “*The team is highly qualified and trained, and very focused on establishment chains, that allows us to start to be a known company*”, said Lázaro. According to the General Director of IM Projects, the secret of the success of the firm is “*The outsourcing of additional services, allows us to fully commit our focus to sales, implementation and support of the ICG Solutions. Thanks to the expansion of the Group, the internationalization of our clients and the many*

**“The outsourcing of additional services, allows us to fully commit our focus to sales, implementation and support of the ICG Solutions”**

*solutions that ICG give to the market, specialized for each type of business, our growth is raising every day”.*

# IM Projects



**Ángel Lázaro**  
Master Provider ICG en Barcelona

Licenciado en Farmacia y Doctor en Química Orgánica por la Universidad de Barcelona.  
MBA Part-time Dirección Financiera por ESADE  
*Bachelor in Pharmacy and Ph. D. in Organic Chemistry by the University of Barcelona. MBA Part-time in Financial Management by ESADE*

## Ángel Lázaro

La empresa IM Projects, fundada a mediados de la pasada década en Barcelona, es uno de los Máster Provider que tiene ICG distribuidos por toda España. Es un equipo joven, liderado por su director general Ángel Lázaro, compuesto por profesionales con una alta formación, que representan perfectamente la dedicación e ilusión que inspira la filosofía del Grupo ICG.

Ángel Lázaro explicó que “*antes era un director de una multinacional y decidí cambiar y empezar un nuevo proyecto junto a ICG, y en poco tiempo pudimos experimentar un rápido crecimiento*”. El Director General de IM Projects explicó que se ha especializado en implantaciones de cadenas, cuyo

**“Al empezar un nuevo proyecto junto a ICG, en poco tiempo pudimos experimentar un rápido crecimiento”**

primer cliente importante fue una cadena de 15 tiendas de productos eróticos, Sensual Love. Después han implantado a clientes tan importantes y representativos a nivel internacional como el FC Barcelona y Nike, e incluso en instituciones gubernamentales para sus establecimientos de restauración. Uno de los últimos casos de éxito de IM Projects es El Molí Vell, una cadena de 70 panaderías repartidas entre Barcelona y municipios colindantes, con la que darán el salto a otros tantos establecimientos que tienen por toda España.

“*El equipo está altamente formado y cualificado, y muy focalizado en cadenas de establecimientos, lo que nos permite comenzar a ser una empresa conocida*”, señaló Lázaro.

**“Con la externalización de los servicios adicionales, nuestro equipo de trabajo puede tener plena dedicación a la venta, implantación y soporte del software ICG”**

Según el Director General de IM Projects, el secreto del éxito de la empresa es “*la externalización de los servicios adicionales como el mantenimiento del hardware, los servidores y la programación a medida, con lo que nuestro equipo de trabajo puede tener plena dedicación a la venta, implantación y soporte del software ICG. Gracias a la expansión del Grupo, la internacionalización de nuestros clientes y las numerosas soluciones que ICG pone a disposición del mercado, especializadas para cada tipo de negocio, nuestro crecimiento va en aumento día a día*”, concluyó Ángel Lázaro.

# ICG Venezuela



Rafael Rangel  
ICG Venezuela

Técnico Superior Universitario en Informática y  
Licenciado en Administración de Empresas

*Higher Technical University in Computer and  
Bachelor in Business Administration*



Roberto Dangel  
ICG Venezuela

Licenciado en Administración de Empresas, Desarrollo e Implementación de Sistemas Informáticos

*Bachelor in Business Administration, Development and Implementation of Computer Systems*

## Rafael Rangel

El Gerente de Consultoría y Sistemas, Máster Provider ICG en Venezuela, expuso sus conocimientos y experiencias en el sector hotelero. Valoró primero “*las grandes ventajas y opciones de negocio que hay en Venezuela para poder introducir la Solución FrontHotel en el mercado hotelero y llegar a posicionarlo como un producto referente y líder del sector*”. Más tarde se refirió al proceso de implementación explicando las dificultades iniciales que tuvo cuando arrancó su proyecto: “*La experiencia me ha otorgado*

**“La implantación de hoteles debe afrontarse con métodos estrictos y documentados”**

*unos conocimientos esenciales para atender los requisitos de un sector tan especializado y cómo afrontarlos de una forma eficiente, con métodos estrictos y documentados, evitando así demoras en la implantación”.*

Según Rangel, esta experiencia le ha permitido llegar a establecer alianzas estratégicas para reforzar las Soluciones ICG. “*Es muy*

*importante poder llegar a ofrecer una verdadera solución integral, mediante alianzas con especialistas en centralitas telefónicas, grabadoras de llaves magnéticas o dispositivos*”. Rangel finalizó explicando el modelo de colaboración entre ICG Venezuela y algunas universidades para la creación de Diplomaturas de Turismo y Hotelería. “*El sector hotelero necesita de profesionales altamente cualificados y formados con las mejores herramientas tecnológicas*”, afirmó Rangel, que explicó que “*junto al Instituto Universitario de Tecnología para la Informática y la cadena de hoteles Guaparo, cliente de ICG, hemos creado planes de estudio para los diferentes profesionales del sector*”. Todo este proyecto se basa en proporcionar al estudiante los conocimientos claves del mundo de la hotelería, combinando la teoría con la práctica para que obtenga una visión global del negocio.

## Roberto Dangel

El director general de ICG Venezuela, Roberto Dangel, dio a conocer sus experiencias desde sus inicios. Dangel destacó “*la excelente acogida que han tenido las soluciones ICG en un mercado que estaba muy influenciado por el software estadounidense. El software de ICG destaca por su calidad y su innovación pero también por la proximidad y la máxima atención en el servicio post-venta*”.

## Rafael Rangel

Manager of Consultancy and Systems, ICG Master Provider in Venezuela, stated his knowledges and experiences in the hotel sector. He valued first “*the big advantages and options of business that exists in Venezuela to introduce the FrontHotel Solution in the hotel market and to position it as a reference product*”. Later, he referred to the process of introduction explaining the initial difficulties that he had when started his project “*the experience gave me some essential knowledges to meet the requirements of a so specialized sector and how to face them through strict and documented methods*”. This experience, allows him to establish strategic alliances to strengthen the ICG solutions. “*It is very important to offer a real comprehensive solution, through partnerships with specialists in switchboards, magnetic key recorders or interactive devices*”.

**“The implementation of hotel software must adhere to strict documented processes and procedures”**

He concluded explaining the collaboration with universities. “*The hotel sector needs highly qualified and trained professionals with the best technological tools for the management of hotels and chains*”. He explained that “*together with the Instituto Universitario de Tecnología para la Informática and the hotel chains Guaparo, we have created a pilot training facility*”. All this project is based on providing to the student the knowledges of the hotel world.

## Roberto Dangel

Managing director of ICG Venezuela, revealed their experiences from their beginnings in the distribution of ICG software. “*The excellent response that have had the ICG solutions in a market which was very influenced by the American software. The software of ICG stands out for its quality and its innovation, but also for the proximity and the maximum attention in the post sale service*”.

**Jesús Salinas**

The General Director of ICG México explained the process of expansion. "In 2006, I met ICG in SIMO of Madrid, in 2007 we had conversations and in 2008, we started our journey with ICG in Mexico. Initially, the company made the establishment of end users. In 2011 we reorient our strengths to integrate distributors instead of end customers, we established a solid distribution net that could cover Mexico, we did an internal reorganization, changing the sales agents for

**"On-going relationships with larger organisations are maintained and enhanced by the constant evolution of the ICG product suite"**

Product Managers and the results came soon". Now, it has 66 firms in its professional channel. He stressed the chain of paint stores Comex (4,000 POS, USA and Central America inc).

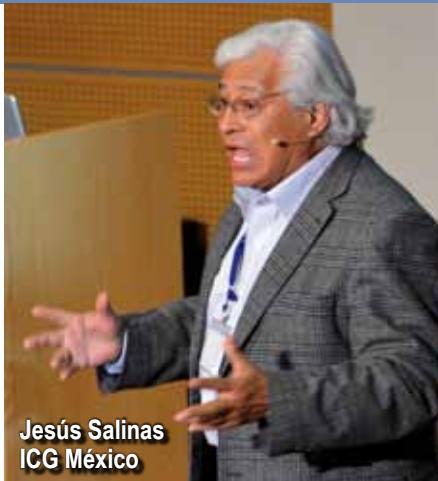
**Manuel Patrón**

The Master Provider of ICG Mexico and responsible of the establishment of Comex, Manuel Patrón, said that his journey with ICG started in the nineties, covering the market in Uruguay. In 2002, it moved towards Mexico, being this country its operating base and successes in the last 10 years. He said that "to implement a big company is necessary to do a good initial approach, to have a winner product and, above all, to make a laboratory for the foundation of the success". For this, he had a team with

**"Our move to start working with dealers provided us with immediate results"**

a great experience, with the support of first level of ICG México and of the factory in Spain, and involved the team of Information Technology of the customer. "To sum up, a big company like Comex helps us to sell prestige, but the success is always ensured by the reliability, the stability and the constant evolution of the ICG product".

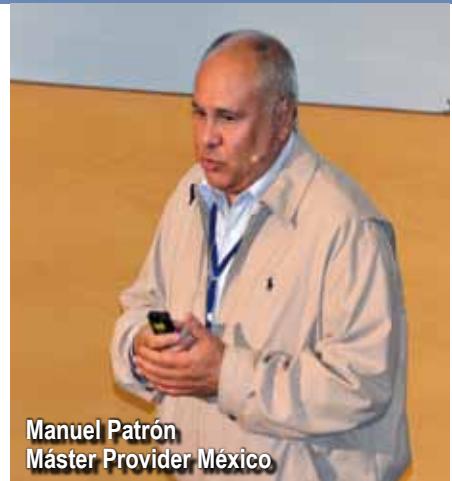
# ICG México



**Jesús Salinas**  
ICG México

Matemático. Diplomado en Muestreo Estadístico y Mercadotecnia. Analista de Sistemas

*Mathematic. Bachelor in Statistics and Marketing. System Analyst*



**Manuel Patrón**  
Máster Provider México

Analista de Sistemas y  
Programador de Aplicaciones de software

*System Analyst and Programmer  
of Software Applications*

## Jesús Salinas

El Director General de ICG México, Jesús Salinas, explicó el proceso de expansión por todo el territorio mexicano. Según Salinas, "en 2006 conocí a ICG en el Salón SIMO de Madrid, en 2007 mantuvimos conversaciones y en 2008 iniciamos nuestra andadura con las soluciones ICG en México. Inicialmente, la empresa se dedicó a la implantación de usuarios finales para tener clientes referenciados. En 2010 reorientamos nuestras fuerzas a integrar distribuidores en lugar de clientes finales, establecimos una sólida red de distribución que abarcara en su totalidad el territorio de México, hicimos una reorganización cambiando los agentes de ventas por Product Managers muy bien formados, y los resultados no se hicieron esperar". Actualmente ICG México cuenta con 66 distribuidores.

Jesús Salinas destacó como uno de los clientes de referencia a la cadena de tiendas de pintura Comex, que cuenta con más de 4.000 Puntos de Venta.

**"Al integrar distribuidores los resultados no se hicieron esperar"**

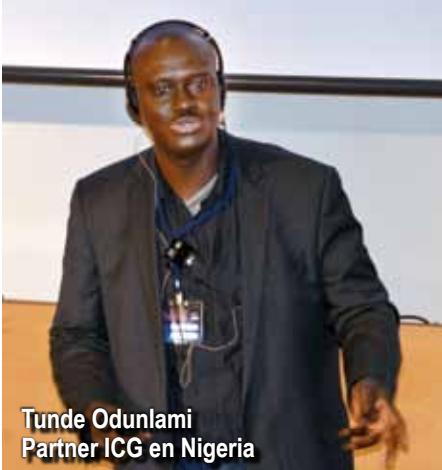
## Manuel Patrón

El gerente de Innovación en Consultoría y Gestión, Máster Provider de ICG México, y responsable de la implantación de Comex, Manuel Patrón, explicó que su andadura con ICG comenzó en los 90, abarcando el mercado en Uruguay. En 2002 se trasladó hacia México

**"El futuro de una relación con una gran cuenta lo garantiza la evolución constante del producto ICG"**

por la oportunidad que le brindó una compañía mexicana, siendo este país su base de operaciones y éxitos. Patrón explicó que "para implementar una gran cuenta es necesario realizar un buen planteamiento inicial, contar con un producto ganador como el de ICG y sobre todo realizar un laboratorio para que sea la base del éxito". Para ello contó con un equipo de gran experiencia, con el apoyo de primer nivel de ICG México e ICG en España, e implicó al equipo de TI del cliente. "Una gran cuenta como Comex nos ayuda a vender prestigio, pero el éxito lo asegura siempre la fiabilidad, la estabilidad y la evolución constante del producto ICG".

# Nigeria



**Tunde Odunlami**  
Partner ICG en Nigeria

Licenciado en Matemáticas y Estadística por la Universidad de Lagos. Programas de gestión de empresas en USA, Reino Unido, Líbano y Bélgica  
*Bachelor in Mathematics and Statistics by the University of Lagos. Business administration in USA, UK, Lebanon, and Belgium*

## Tunde Odunlami

La última ponencia internacional corrió a cargo de Mr. Tunde Odunlami, Director General de la empresa POS Shop de Nigeria, que distribuye soluciones ICG desde el pasado año. POS Shop se creó en 1995 y su actividad principal es la venta, instalación y servicio post-venta de software y hardware para Punto de Venta en Nigeria. Odunlami explicó cómo conoció las soluciones ICG y cómo se concretó la colaboración. “Los requerimientos de los clientes eran cada vez mayores y era necesario encontrar un software que pudiera gestionar establecimientos de retail de manera eficiente. La búsqueda nos llevó a probar diversos softwares pero ninguno de estos productos satisfacía las necesidades de los clientes. En

“La búsqueda nos llevó a probar diversos softwares pero ninguno satisfacía las necesidades de los clientes, hasta que encontré el software ICG”

*febrero de 2011 fui a Eurocis y visité el stand de ICG. Tras una primera presentación en la feria, se sucedieron las videoconferencias de formación que nos llevaron a tomar la determinación de elegir el software ICG”.*

Según el partner nigeriano, los motivos que le llevaron a elegir ICG fueron la estructura del ERP, la posibilidad de gestionar diferentes tipos de negocio como el retail, restaurante, hotel, etc, y funcionalidades como la fidelización, el Mix&Match, CRM, y el poderoso módulo de informes. Odunlami enfatizó que una de las características más destacadas del software ICG es que “permite la conexión en tiempo real entre la central y los establecimientos. La información es recibida aunque la conexión a internet no sea la óptima”.

## “Nuestros planes futuros pasan por ser concesión de ICG en Nigeria”

Las implantaciones más importantes de ICG en Nigeria, todas de retail hasta el momento, han sido Etel, una cadena de establecimientos de teléfonos móviles, las boutiques Wiseman Apparel y la cadena de perfumerías Beauty and Fragance, entre otras.

Actualmente, este partner nigeriano de ICG está afianzando su conocimiento en el resto de las Soluciones ICG como FrontRest, FrontHotel y aplicaciones móviles para poder llevar a cabo implantaciones en los sectores de la restauración y hotelería.

Odunlami manifestó que, tras observar las novedades que se presentaron en la II Convención Internacional, así como la trayectoria de ICG y la experiencia del canal de distribución en el resto del mundo, “tengo confianza en garantizar el crecimiento de POS SHOP en los próximos años. Nuestros planes futuros pasan por crear una red de distribución en Nigeria y ser concesión de ICG”.

## Tunde Odunlami

The Managing director of POS Shop of Nigeria that distributes ICG solutions since 2011. It was founded in 1995 and its main activity is the sale, installation and post sale service. He explained how he knew ICG solutions and how the collaboration was done. “The requirements of the clients were every time higher and it was necessary to find a software that could manage retail shops. The search brought us to try several software, but none of these products satisfied the needs of the customers and in February of 2011, I went to Eurocis

*“We had many fruitless attempts at finding the right solution for our clients, but none of these fitted their requirements, until of course we found ICG”*

*and I visited the booth of ICG. Then I decided to choose the ICG”. The reasons that brought him to choose ICG, were the structure of the ERP, the possibility of managing different types of business and functionalities. He said that one of the characteristics more outstanding of the ICG is that “allows the connection in real time between the headquarter and the shops. The information is received, although the connexion to internet is not optimum”.*

The most important establishments of ICG in Nigeria have been Etel (cellphones shops), the boutiques Wiseman Apparel and Beauty and Fragance (perfume stores), among others. Now they are consolidating its knowledge with other

## *“Our future plan is to be an ICG concession in Nigeria”*

ICG Solutions and mobile applications so as to carry on establishments in the hospitality and hotel sectors. He said that, after observing the new features which was presented in the 2nd International Convention, “I have confidence in guarantee the growth of POS SHOP in the next years. Our future plans are to create a distribution net in Nigeria and to be a concession of ICG”.

## Gala Dinner

The event ends with a Gala Dinner, chaired for president of the ICG Group, Mr. Andreu Pi, and his wife Mrs. María José Forcada, where took an act of recognition to some companies for their loyalty and career with ICG (see pages 15-16). In the evening there were representatives of major institutions, like the government delegate of Catalonia in Lleida, Ramon Farré; the second vice President of the council of Lleida, Rosa M<sup>a</sup> Perelló; the mayor of Torrefarrera, Jordi Latorre; the founding president of the Business Forum, Jordi Carbonell, the president of the employers PIMEC in Lleida, Francesc Roig; the president of the employer's trade FECOM, M<sup>a</sup> Rosa Eritja and the general secretary, M<sup>a</sup> Rosa Armengol; the vice-rector of the university of Lleida, Ferran Badía and the manager of the provincial federation of hospitality, Ramon Solsona.

## Cena de Gala

El evento finalizó con una Cena de Gala, presidida por el Presidente del Grupo ICG, D. Andreu Pi, y su esposa D<sup>a</sup> María José Forcada, donde se celebró un acto de reconocimiento a algunas empresas por su fidelización y trayectoria junto a ICG (ver páginas 14-15). La velada contó con la presencia de representantes de las principales instituciones como el delegado del gobierno de Cataluña en Lleida, Ramon Farré; la vicepresidenta segunda de la Diputación de Lleida, Rosa M<sup>a</sup> Perelló; el alcalde de Torrefarrera, Jordi Latorre; el presidente fundador del Forum Empresa, Jordi Carbonell; el presidente de la Patronal PIMEC en Lleida, Francesc Roig; la presidenta de la Patronal del Comercio FECOM, M<sup>a</sup> Rosa Eritja y la secretaria general, M<sup>a</sup> Rosa Armengol; el vice-rector de la Universidad de Lleida, Ferran Badía y el gerente de la federación provincial de hostelería, Ramon Solsona.



Cena de Gala que se celebró en el Hotel Nastasi de Lleida, para finalizar la II Convención  
Gala Dinner which was held in the Nastasi Hotel of Lleida, to end the 2nd Convention.



El Presidente de ICG, D. Andreu Pi, hizo entrega de los reconocimientos y agradeció a la Diputación de Lleida y la Universidad de Lleida su colaboración

*The President of ICG, Mr. Andreu Pi, presented the awards and he was grateful for the collaboration of the Council of Lleida and the University of Lleida.*

El cuarteto Sib·la de la Orquesta Sinfónica "Julià Carbonell" amenizó la cena

*The quartet of Sib·la Symphonic Orchestra "Julià Carbonell" make the gala dinner more enjoyable.*



Foto de familia de algunos de los partners y concesiones internacionales que realizaron una visita turística por la ciudad de Barcelona, organizada por ICG con la colaboración del Ayuntamiento de Barcelona

*Family photo of some of the partners and international concessions that did a touristic tour to Barcelona, organized by ICG, with the collaboration of the city council of Barcelona.*

# Ferias y Eventos / Events & Exhibitions

ICG presentó con gran éxito en los salones EuroCIS, CeBIT y Alimentaria las últimas novedades del Grupo para el 2012

*ICG presented with great success in the exhibitions EuroCIS, CeBIT and Alimentaria the new features 2012 of the Group*



El Consejero de Agricultura, Ganadería, Pesca y Alimentación del Gobierno de Cataluña, Honorable Sr. Josep Maria Pelegrí, junto al Presidente de ICG, D. Andreu Pi, durante la visita al stand de ICG en Alimentaria, que se celebró en Barcelona del 26 al 29 de marzo de 2012

*The Minister of Agriculture, Ranching, Fishing and Food of the Government of Catalonia, Mr. Josep Maria Pelegrí, with the President of ICG, Mr. Andreu Pi, during the visit at the stand of ICG in Alimentaria, that took place in Barcelona from the 26th to the 29th of March of 2012.*

Las ferias alemanas EuroCIS y CeBIT, dos de los salones de tecnologías de la información más importantes a nivel internacional, y la feria Alimentaria de Barcelona, acogieron con gran éxito las novedades 2012 de ICG. Uno de los principales objetivos de la compañía en estas ediciones era dar a conocer toda la nueva gama de productos CashDro, que ha diseñado y desarrollado ICG en este último año y que garantizan el control y la seguridad del efectivo en los establecimientos, y las soluciones especializadas para alimentación, retail y hostelería.

La compañía sigue apostando por su presencia en eventos internacionales como garantía de calidad e innovación en el desarrollo de soluciones para empresas y establecimientos. [ICG]

EuroShop Trade Fairs

EuroCIS

CeBIT

Alimentaria 2012

The German fairs EuroCIS and CeBIT, two of the technology of the information exhibitions more important at the international level, and the Alimentaria fair of Barcelona, receive with great success the new features of 2012 of ICG. One of the main targets of the company in these editions, was to make known all the new range of products CashDro, which has designed and developed ICG in this last year and that it guarantees the control and the security of the cash in the shops, and the specialized solutions for food, retail and hospitality. The company keeps on betting for its presence in international events as a guarantee of quality and innovation in the development of solutions for firms and shops.



Estand de ICG en la Feria Internacional CeBIT 2012, que se celebró en la ciudad alemana de Hannover del 6 al 10 de marzo del 2012

*Booth of ICG in the International Fair CeBIT 2012, which was held in the German city of Hannover from March 6th to 10th of 2012*



**F**rontRest incorporates a new module for all the clients that have an online shop in their establishment. Capture from website all the order to be validated, later sent to the kitchen to elaborate them and finally to be delivered at home. Another new feature is Call Center system, that speeds delivery through a switchboard. With this new version all the hospitality establishments have new service, which issues summary invoices of all tickets from expenses generated by companies, professionals and freelance to deduct taxes. TeleComanda includes new specific feature to add or remove ingredients from the elaboration of Pizzas, and offers the possibility to select portions.

## FrontRest 2012: Más funcionalidades para la restauración moderna

*FrontRest 2012:  
More features for modern hospitality*

**F**rontRest incorporates a new module for all the clients that have an online shop in their establishment. Capture from website all the order to be validated, later sent to the kitchen to elaborate them and finally to be delivered at home. Another new feature is Call Center system, that speeds delivery through a switchboard.

Otra nueva funcionalidad es el sistema Call Center, que agiliza la venta a domicilio a través de una centralita en la que se reciben los pedidos y se envían automáticamente al establecimiento más cercano al cliente.

Con esta nueva versión todos los establecimientos de hostelería disponen del nuevo servicio DevolulVA, que emite facturas recapitulativas de todos los tickets de los gastos



que generan las empresas, profesionales y autónomos para poder deducir el IVA. Por su parte, TeleComanda incluye la nueva funcionalidad específica para añadir o quitar ingredientes en la elaboración de pizzas, y ofrece la posibilidad de seleccionar porciones (la mitad 4 estaciones y la otra mitad hawaiana, etc). [ICG]



**W**ith FrontRetail 2012, when you click on "New client" it appears client's file with only the fields that you want to be shown, hiding the rest. This feature specifies data that we want to introduce from client. It also has Tax Free feature to customers from countries outside of European Union could ask for the Taxes refund (values higher of 90.15€). It is possible to use different gift cards in the same sale and 3 new Mix&Match. One of them is to generate a coupon for an amount in order to client gets the discount for the next purchase.

## Mejoras en la gestión del comercio con FrontRetail 2012

*Improvements in Commerce management with FrontRetail 2012*



**C**on FrontRetail 2012, al pulsar el botón "Nuevo cliente", aparece la ficha de cliente con sólo los campos que se desean visualizar, ocultando el resto. Esta funcionalidad especifica los datos que nos interesa introducir del cliente. También incorpora la funcionalidad de Tax Free para que los clientes de países de fuera de la Unión

Europea puedan solicitar la devolución del IVA para cantidades superiores a 90,15 euros. Además, FrontRetail incluye que el cliente pueda comprar utilizando a la vez diferentes tarjetas-regalo en la misma compra, además de tres nuevas promociones. Una de ellas es generar un cupón por un determinado importe para que el cliente obtenga ese descuento al volver a comprar. [ICG]



## FrontHotel 2012: Nuevo módulo para la gestión de centros termales y SPAS

*FrontHotel 2012 has a new enhanced module to manage thermal centers and SPA*

La versión 2012 de FrontHotel dispone de un nuevo módulo de mejoras para la gestión de centros termales y Spas. Así se incorpora la opción de campos libres en los servicios de actividades e incluye, en el calendario de empleados, nuevas funcionalidades para la planificación, asignación y seguimiento de los servicios. Además, puede imprimirse la nueva hoja de servicios con todos los recursos que contengan las diferentes actividades.

FrontHotel Web 2012 incluye una nueva imagen que facilita al máximo la usabilidad de la aplicación. La nueva versión incorpora la posibilidad de ofrecer todo tipo de servicios antes de finalizar la reserva, sugiriendo al cliente la compra de extras o actividades opcionales.



FrontHotel también ofrece nuevas opciones para la gestión del planning de habitaciones: check-in, check-out, facturar y cambiar el estado de una reserva, prolongar la estancia y filtro parcial por tipo de habitación (suite, standard, de luxe...). [ICG]



There are new free fields in activities and services with new features in employees calendar to schedule, assign services. Moreover it is possible to print a new services sheet with all the activities resources.

FrontHotel Web 2012 includes a new image that increases the usability.

New version allows to offer all kind of services before finish the reservation and suggests to clients new extras or activities. Also includes new features for rooms planning: Check-in, check-out, invoice, change the status of a reservation, extend stay and partial filter by room type.

## ICGManager 2012, más facilidad de uso y nuevas funcionalidades

*ICGManager 2012, easier and with new features*

ICGManager 2012 simplifica el proceso de instalación, ofrece más facilidad de uso y dispone de nuevas funcionalidades. La

nueva versión permite la tropicalización ya que al instalarse se configuran de forma automática las raíces contables, el Plan General Contable, los impuestos y la moneda del país. También incorpora diferentes cuadros de mando por defecto (Ventas de todos los establecimientos, compras por proveedor y ventas por cliente, etc.).

Ante cualquier modificación de impuestos prevista, permite planificar ese cambio para que se active en el momento en que entre en vigor la nueva tasa. La nueva versión incorpora campos libres en los servicios para poder registrar información específica en cada uno de ellos.

ICGManager incluye también nuevas promociones de Mix&Match .[ICG]



ICGManager 2012 simplifies the installation process and offers new features. When you are installing the program it is possible select the tropicalization and system configure automatically accounting roots, taxes, and currency of the country. It also includes some scorecards (sales of all shops, purchases by supplier, sales by client...). If there is any forecast taxes modification, system allows to schedule this change in order to enable it when this tax is operative. New version includes free fields in services in order to enter specific information.

The sector of information and communication technologies (ICTs) still showing an outstanding dynamism and has become the key element in the evolution of many other sectors. The development of the communication networks lead by internet and the mobile communications have opened new markets, and they are transforming most of the productive sectors. Over a basic solid education both the educational programs and the research in this field in the University have been adapting to these challenges, opening new research lines in distributed computing, artificial intelligence and user computer interaction.

The internet prominence, the applications and communications have not stop growing lastly. The machine, the hardware, has been incorporated in a camouflaged way more than ever in devices embedding small computers inside, as in our mobile phones where talking is just another functionality of the device.

On the other hand, knowledge is less located. Nowadays, is less important to own the know-how -product- like we use to had encyclopedias before. Meanwhile, the access to knowledge is growing in relevance -service-, on the other hand it is more concentrated in the cloud than ever. Acquire good services of communications with reliable access points and enough band with will become more important.

### **"The access to knowledge is more and more concentrated in the cloud"**

The complexity of nowadays societies and the increasing need of materials and energy resources that make possible to access a higher social welfare to more population demand a more efficient management than ever.

Again ICTs will become a basic element in the strategy to face it. The smart cities able to optimize and manage power supply, mobility and information in an efficient way, together with improving the environmental quality are one of the greatest challenges on the future. As well the incorporation of more and better technological solutions in companies and establishments.

## **Opinión | Opinion**

# **Ferran Badia**

Vicerrector de Planificación e Innovación de la Universidad de Lleida y Doctor en Ciencias Físicas

*Vice-chancellor of Planning and Innovation for the University of Lleida and PhD in Physic Sciences*

## **Las TICs, claves para el desarrollo de los sectores productivos**

### ***ICTs are the key for development of productive sectors***

**E**l sector de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TICs) continúa mostrando un dinamismo destacado y se ha convertido en el elemento clave en la evolución de muchos otros sectores más tradicionales. El desarrollo de las redes de comunicación, con internet y las comunicaciones móviles al frente, han abierto nuevos mercados y están transformando la mayoría de los sectores productivos. Sobre una sólida formación básica, los programas formativos y la investigación en este ámbito en la Universidad se han ido adaptando a estos retos, abriendo líneas de estudio en computación distribuida, inteligencia artificial e interacción persona-ordenador.

El protagonismo de la red, las aplicaciones y las comunicaciones no han parado de crecer últimamente. La máquina, el hardware, ha ido incorporándose de forma camuflada cada vez en más dispositivos que incorporan pequeños ordenadores en su interior, como pasa en nuestros teléfonos móviles, donde hablar no es más que otra funcionalidad del dispositivo. Por otra parte, el conocimiento está cada vez menos localizado. Cada vez es menos importante tener el conocimiento en propiedad -producto-, como teníamos antes la encyclopédia, mientras gana en importancia el acceso al conocimiento -servicio- que, por otra parte, está cada vez más concentrado en



la nube. Disponer de buenos servicios de comunicaciones con puntos de acceso fiables y con ancho de banda suficiente será cada vez más importante. La complejidad de las sociedades actuales y las crecientes necesidades de recursos materiales y energéticos que permiten acceder a un mayor bienestar a más población, exige una gestión de éstos cada vez más eficiente. De nuevo las TICs serán un elemento básico en la estrategia para afrontarlo. Las ciudades inteligentes (smart cities), capaces de optimizar y gestionar eficientemente los flujos de energía, la movilidad, la información, mejorando al mismo tiempo su calidad medioambiental, son uno de estos grandes retos de futuro, igual que la incorporación de más y mejores soluciones tecnológicas en las empresas y establecimientos.

---

### **El acceso al conocimiento está cada vez más concentrado en la nube**

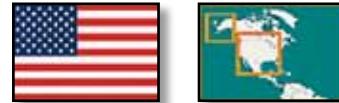
---



## ICG en la Exposición Anual de las Transacciones Electrónicas de Pago en las Vegas

### *ICG in The 2012 Annual Meeting & Expo in Las Vegas*

El Grupo ICG, a través de su filial en EEUU, ICG Software Corporation estuvo presente en la Exposición Anual que organiza la Asociación de Transacciones Electrónicas de Pago de EEUU, en el Mandalay Bay de las Vegas.



The ICG Group, through its affiliate in the USA, ICG Software Co was in the Annual Show which organizes the Electronic Transaction Association US Payment, in the Mandalay Bay of Las vegas. This show brought together the main manufacturers of these systems in the USA, during the days 17th and 19th of April of 2012.

Esta exposición reunió a los principales fabricantes de estos sistemas en Estados Unidos durante los pasados días 17 y 19 de abril. [ICG]

## La firma escocesa Barbours con ICG *The Scottish firm Barbours with ICG*



La firma centenaria de moda y ropa de hogar, Barbours, con tiendas en ciudades del suroeste de Escocia, utiliza las soluciones ICG para gestionar el negocio. La implantación fue llevada a cabo por la concesión de ICG en el Reino Unido y consistió en la instalación de las soluciones para el retail.

La historia de Barbours comenzó en 1856 y actualmente la compañía la dirigen Peter y Colin Barbour de la quinta generación familiar. La tienda más antigua de la firma que aún existe data de 1900 y está en la ciudad de Dumfries. Permajit Dhillon, gerente de ICG UK, explica que Barbours eligió las soluciones ICG por su globalidad, la conexión en tiempo real entre la central y los establecimientos y las múltiples funcionalidades de fidelización.



BARBOURS

The centenarian firm of fashion and home furnishings, Barbours, with shops in cities of the southeast of Scotland, uses the ICG solutions to manage the business. The establishment was carried out by the concession of ICG in the United Kingdom and it consisted in the installation of the solutions for the retail. The history of Barbours began in 1856 and nowadays the company is managed by Peter and Colin Barbour of the fifth family generation. The older shop of the firm that still exists, was founded in 1900 and it is set in Dumfries. Permajit Dhillon, manager of ICG UK, explains that Barbours chose the ICG solutions for its globality, the connexion in real time between the headquarter and the shops and many features about loyalty.

# CashDro



Protegido  
con CashDro

## la caja que siempre cuadra

## *the POS cashdrawer that always balances*

- El cuadro de caja está siempre garantizado aún trabajando varios empleados
- El efectivo siempre está seguro
- El vendedor no toca el efectivo, por lo que se garantiza la higiene alimentaria
- Agiliza las transacciones de pago en el Punto de Venta
- Ahorro de tiempo en el cierre de caja
- *The cashclosing is always guaranteed even working with several employees*
- *Cash is always safe*
- *Seller does not manage cash, so the food hygiene is guaranteed*
- *Speeds payment transactions in the Point of Sale*
- *Save time in the cash closing*

¡Compatible con cualquier software del mercado!

*Suitable with any software!*

Más información / More information:

[www.cashdro.com](http://www.cashdro.com)

[comercial@cashdro.com](mailto:comercial@cashdro.com)



Un CashDro para cada necesidad, una solución para cada negocio

*A CashDro for each need, a solution for each business*