

PuntoShop – LEMON & CO.

Un caso de éxito

Julio de 2005

PUNTOSHOP es un producto de software destinado a un punto de venta, creado por DesignWare (www.designware.com.uy). En este documento analizaremos su implementación en LEMON & CO., una casa de vestimenta femenina, que cuenta con siete locales propios distribuidos en Montevideo y Punta del Este y una franquicia en Salto.

I. FUNCIONALIDADES PUNTOSHOP

PUNTOSHOP realiza la facturación y lleva el stock del local, además de algunas otras funciones que veremos a continuación.

A. Facturación

La principal función de PUNTOSHOP es la de facturación, esta es ágil y está integrada a todas las funciones del sistema.

B. Stock

El stock es una funcionalidad trascendente en cualquier local. Saber qué mercadería tengo en el local y que ésta sea administrada centralmente en caso de contar con más de un local es muy importante.

C. Autorización de Tarjetas de Crédito

En la implementación de LEMON & CO, PUNTOSHOP se conecta a un sistema de autorización de tarjetas de crédito llamado *TransAct* desarrollado por NEW AGE DATA. Este sistema permite la autorización de las principales tarjetas de crédito desde el PC. En caso de que el cliente abone con tarjeta de crédito PUNTOSHOP pasa el control del programa a *TransAct* para que se autorice la tarjeta. Una vez autorizada, PUNTOSHOP retoma el control e imprime los datos del

boucher en la propia boleta. Este sistema permite: (1) Reducir costos, dado que no se necesita del post. (2) Genera información exacta sobre la forma de pago y plan de la venta. (3) Genera una imagen de integración, ya que la factura unifica toda la compra: datos de compra, ticket de cambio, *Lemon Plus* (puntos del cliente) y el boucher.

D. Punto de Entrada de Información

Desde la factura se ingresan los clientes y se toman sus datos, nombre, dirección, teléfono, mail. Con estos datos se realizan estadísticas para determinar cómo es el nivel de ingresos de datos en cada local.

E. Deudores

En el caso de LEMON & CO no se vende con crédito de la casa, pero PUNTOSHOP incluye un módulo de deudores que es utilizado en la franquicia de Salto.

II. SISTEMA CENTRAL

En LEMON & CO existe un sistema central ubicado en el depósito, que integra la información de todos los locales y tiene funcionalidades propias. Dicho sistema cuenta con los siguientes módulos:

A. Stock

El sistema central permite manejar el stock de todos los locales y el del propio depósito de manera centralizada. La información de venta semanal y el stock de cada local se utilizan para reponer la mercadería de cada local. Para el análisis de la información se utiliza información de

familias de artículos, modelos y temporadas, además de taller y colores.

B. Caja y Bancos

El módulo de caja y bancos se integra con la información del dinero proveniente de los locales y permite controlar la disponibilidad de la empresa.

C. Financieras

Con la información proveniente de los locales se alimenta el módulo de financieras. Este módulo permite controlar a las tarjetas de crédito y saber exactamente la disponibilidad día a día, considerando los ciclos de pago de cada financiera y las comisiones de las mismas.

D. Confección

El sistema permite controlar la producción de prendas mediante un módulo de confecciones.

E. Compras y Acreedores

Este módulo permite saber las deudas contraídas de la empresa, y conocer el estado de cuenta con cada acreedor. El módulo se conecta con el Stock, Caja y Confecciones.

F. Estadísticas

Una parte importante del sistema central es tener información integrada sobre las ventas de todos los locales. También son importantes las estadísticas de gastos, integrando los gastos de los locales y el taller.

III. INTERACCIÓN ENTRE SISTEMAS

En cada local, cada PUNTOSHOP se comunica en tiempo real con el programa central a través de una VPN (red privada virtual) montada sobre ADSLs. A pesar de que los sistemas actúan en conjunto, cada local puede funcionar desconectado en caso de que falle el sistema central o la VPN.

A. Stock

Aunque los remitos y los códigos de artículos pueden ser ingresados manualmente en el local, estos son ingresados en el depósito e ingresados

automáticamente, cuando llega la mercadería al local.

Una función muy útil del sistema es la posibilidad de consultar desde el mismo la cantidad de prendas y talles que hay de una prenda en todos los locales actualizada en tiempo real, evitando llamados o consultas a cada local.

B. Ventas

La información sobre ventas al igual que cualquier otro movimiento de mercadería es enviada en tiempo real al sistema central, de esta manera desde el depósito puede consultarse la venta de cada local, actualizada instantáneamente. En caso de que el sistema esté desconectado una vez que se conecta envía toda la información pendiente.

C. Clientes

La información de nuevos clientes o modificaciones de sus datos son enviadas al sistema central y una vez ahí, distribuidos más tarde a todos los locales. Esto permite que un local pueda asignar sus ventas a los clientes existentes e ingresar nuevos clientes aunque esté desconectado temporalmente, pues tiene la información de todos los clientes.

IV. MARKETING

El sistema de LEMON & CO cuenta con varias herramientas para la promoción de ventas de la empresa. A continuación analizaremos algunas de estas.

A. Lemon Plus

Actualmente las campañas de "puntos" permiten generar fidelidad en los clientes. LEMON & CO mediante sus *Lemon Plus* implementa un campaña de este tipo integrada totalmente a su sistema. Los clientes generan *Lemon Plus* durante una temporada y pueden gastarlos en la siguiente temporada. En cada compra los clientes pueden ver el total generado en su cuenta.

B. Página Web

La página web de LEMON & CO (www.lemon.com.uy) además de las

funciones clásicas de venta y promoción se integra al sistema general. Desde ésta cada cliente puede acceder a sus datos y actualizarlos. Además, menos de un segundo después de efectuada una compra en cualquier local, puede ver los *Lemon Plus* generados en su última factura y el total de la temporada factura a factura.

C. Estadísticas y Clasificación de Clientes

Una vez que se tienen identificados los clientes y son motivados a registrarse para obtener los beneficios de los *Lemon Plus* es posible clasificarlos mediante deciles de resencia, monto y frecuencia. Esto tiene dos objetivos, primero conocer el comportamiento de los mejores clientes y en segundo lugar clasificar a cada cliente según su índice de resencia, frecuencia y monto.

D. Mailings

Al tener los clientes clasificados es fácil hacer ciertas campañas o promociones como por ejemplo elegir a determinadas clientas para un desfile donde la asistencia debe ser limitada.

V. CONCLUSIONES

La implementación de PUNTOSHOP junto al sistema central desarrollado por DesignWare son una herramienta fundamental en el éxito comercial de LEMON & CO. El elemento clave del sistema es la integración total de todos sus componentes permitiendo así que por ejemplo una venta en cualquier local esté disponible instantáneamente para la consulta en la página web.

www.designware.com.uy

DESIGNWARE LTDA.
Tel. +5982 6138196
Av. Italia 4075 Of. 1
Montevideo, Uruguay