



## Comercio minorista en tiendas departamentales

- Se espera que la industria mundial de tiendas departamentales tenga un aumento superior al 2% entre 2010 y 2015 para alcanzar casi USD 395 billones.
- Las tiendas departamentales en los Estados Unidos tuvieron ingresos anuales de alrededor de USD 200 billones en 2014.
- La industria de tiendas departamentales en los Estados Unidos comprende alrededor de 20 empresas que operan cerca de 3,500 tiendas con un ingreso anual combinado de alrededor de USD 60 billones.

Las operaciones efectivas para todas las tiendas siguen siendo generalmente las mismas alrededor de la gestión de las cadenas de suministro y de la efectiva automatización en la tienda. Las tiendas venden todas las categorías de productos que van desde productos no perecederos como muebles, herramientas y aparatos hasta géneros textiles como ropa, toallas y sábanas. La mayoría de las tiendas también venden productos electrónicos, juguetes, medicamentos y alimentos. Sin embargo, cada empresa se especializa en una estrategia de merchandising específica para decidir qué categorías de productos para vender y qué artículos vender en la categoría para atraer a un tipo de cliente en particular.

Este tipo de empresas minoristas en gran medida dependen de las importaciones procedentes de Lejano Oriente a precios extremadamente competitivos. No sólo es crítica la logística de entrega, es igualmente crítico abastecer la combinación adecuada de mercancías. Capacidad para recopilar, analizar y actuar sobre los patrones de compra de los consumidores, las tendencias de ventas y los cambios en los patrones de compra son imprescindibles para tener éxito en la gran industria de tiendas departamentales.

Los grandes almacenes se enfrentan a la ardua competencia de otras formas de negocios minoristas. Entidades como el Home Shopping Network, envían por correo catálogos y la venta minorista por Internet tiene la capacidad de capturar las ventas debido a su comodidad y facilidad. La tienda minorista Nonstore han aumentado considerablemente sus ingresos por ventas en los últimos años debido, en gran medida, a la explosión en "e-retailing" (comercio minorista electrónico) La industria enfrenta desafíos para gestionar eficazmente su estrategia de posicionamiento y comercialización única y al mismo tiempo ofrecer una gama más amplia de productos para el cliente bajo la misma estructura - más aún con la misma experiencia de compra.

Tal equilibrio requiere de una solución de gestión de negocios integrada que brinde flexibilidad para atender a las diversas demandas de tiendas departamentales. Un sistema que integra a la perfección todos los procesos de negocio desde el punto de venta en la tienda hasta los planificadores en la oficina central reduciendo el costo total de las operaciones, simplificando la expansión y permitiéndole a las tiendas departamentales mantener su propuesta única y posicionamiento.

### BENEFICIOS

#### Manténgase conectado con las operaciones de su negocio

iVend al por menor se presenta como una solución de negocios de extremo a extremo para tiendas departamentales que integra perfectamente el punto de venta, la gestión del inventario de la tienda, la logística, las funciones de back office de la tienda y los procesos de la oficina central.

iVend se integra con SAP Business All-in-One y SAP Business One para las operaciones de la oficina central y es una aplicación extensa de gestión de venta al por menor para gestionar operaciones en tiendas y puntos de venta. La integración a prueba de fallos con SAP mantiene a la oficina central siempre conectada con las operaciones de la tienda a través de toda la cadena minorista.

#### Control y reabastecimiento de inventario

La oficina central obtiene una visibilidad completa de las existencias a través de la cadena minorista y puede administrar las existencias en lugar de confiarse en los requerimientos de las tiendas. Además, el equipo de merchandising puede levantar las órdenes de compra en tiempo para evitar situaciones de agotamiento de existencias.

Los gerentes de las tiendas y de los operadores de puntos de venta pueden ganar visibilidad completa de las existencias a través de las tiendas o en los principales almacenes / centros de distribución directamente desde las interfaces de los puntos de venta.

#### Promociones que maximizan la rentabilidad

Gestiona promociones dirigidas en varios formatos analizando fácilmente las tendencias detalladas de los clientes en las tiendas individuales y en toda la cadena de distribución.

#### Retención de los clientes y gestión de la comunicación con el cliente

El módulo de gestión de lealtad en iVend le permite definir campañas flexibles / atractivas, asegurando la lealtad del cliente. Obtiene una amplia gama de analíticas y capacidades de servicio que le ayuden a entender mejor las tendencias de los clientes y a diseñar promociones que maximicen el potencial de todas las relaciones con sus clientes, informando a los clientes de los puntos disponibles, su valor y su validez

#### Aumente su ticket promedio de ventas

Despliega mensajes para sugerir artículos alternativos y para aumentar las ventas en las interfaces de puntos de venta permitiendo a los operadores hacer recomendaciones adicionales a los clientes.

#### Procesos rutinarios sencillos y transacciones complejas

Combina varios tipos de transacciones dentro de una sola transacción POS. Los operadores de puntos de venta pueden procesar una devolución y transacción de venta en una sola operación en lugar de hacerlo en un proceso de dos pasos.

# Comercio minorista en tiendas departamentales

## Gestión en las oficinas centrales / En la tienda

Características	Funcionalidad
Planeación de reabastecimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponible para ejecución en tienda o en la empresa</li> <li>• Generación de recomendaciones para transferencia de existencias u órdenes de compra</li> <li>• Toma en consideración               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel mínimo</li> <li>• Pedido múltiple</li> <li>• Tiempos de espera</li> <li>• Fuentes de reabastecimiento</li> <li>• Tamaño del paquete/UOM</li> </ul> </li> </ul>
Pronóstico de ventas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Modelo de pronóstico de ventas con opción automática "mejor elección"</li> <li>• El pronóstico de ventas puede agotarse en la planificación de reabastecimiento</li> <li>• Generación de pronóstico basado en:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Producto</li> <li>• Grupo de productos</li> <li>• Categoría de productos</li> <li>• Jerarquía de mercancías</li> </ul> </li> </ul>
Jerarquía de mercancías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Agrupación lógica de los artículos en una jerarquía de mercancías para una planificación efectiva</li> <li>• Define hasta 15 niveles jerárquicos en una jerarquía</li> </ul>
Integración de Passbook	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Integración de Passbook con iVend para dispositivos basados en iOS y Android               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño de un pase</li> <li>• Creación de plantillas</li> <li>• Pases de e-mail</li> <li>• Transacciones con pases</li> <li>• Redención con pases</li> <li>• Estadísticas de pases</li> </ul> </li> </ul>
Tableros de mando	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tableros de mando de business intelligence completamente interactivos</li> <li>• Función de arrastrar y soltar para crear paneles en tiempo record</li> <li>• Puede ser visto desde la consola de gestión de iVend/ cualquier navegador standard utilizando el visor web iVend</li> </ul>
Dispositivos de mano	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestiona el inventario de la tienda usando un dispositivo de mano ejecutando Windows Mobile OS version 6.0 o 6.5</li> <li>• Tipos de transacciones:               <ul style="list-style-type: none"> <li>• Recepción de productos PO (Purchase Order) orden de compra</li> <li>• Transferencia de inventario                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Envío</li> <li>• Recepción</li> </ul> </li> <li>• Búsqueda del artículo</li> <li>• Gestión de inventario                   <ul style="list-style-type: none"> <li>• Expedición del producto</li> <li>• Recepción del producto</li> </ul> </li> <li>• Devolución de los productos al vendedor</li> <li>• Verificación de inventario</li> </ul> </li> </ul>
Reporte de rotación de inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Calcula el número de veces que un inventario es vendido o usado en un periodo de tiempo</li> </ul>

# Comercio minorista en tiendas departamentales

## Gestión en las oficinas centrales / En la tienda

Características	Funcionalidad
Gestión de inventario	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configura bases de datos de productos para artículos standard gestionados por número de serie y lote, kits, ensambles y artículos de no inventario o baja lo mismo de SAP Business One</li> <li>Define y gestiona artículos por características, tales como talla, color y estilo</li> <li>Puede marcar artículos como no reembolsables</li> <li>Almacena y rastrea fuera de línea el inventario</li> <li>Creación, gestión, y procesos de armado y desarmado de kits en las tiendas individuales</li> <li>Creación y gestión de montajes en tiendas individuales</li> <li>Define artículos abiertos, los cuales pueden ser usados con ajuste de precios</li> <li>Rastreo de artículos por número de serie y lote</li> <li>Apoyo para variantes de productos</li> </ul>
Gestión de clientes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configura base de datos de clientes o las sincroniza de SAP</li> <li>Ver límite de créditos, saldos e información de contacto del cliente en los POS</li> <li>Definición de múltiples direcciones de facturación y envío para los clientes</li> <li>Extender descuentos en artículos basados en grupos de clientes</li> <li>Analizar patrones de compra de clientes usando reportes de ventas en la oficina central</li> </ul>
Fijación de precios y gestión de promoción	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fijación de precios en tiendas específicas</li> <li>Descuentos por épocas y volumen:</li> <li>Precios especiales para Partners de negocios</li> <li>Grupos de descuentos: Definir descuentos para Partners de negocios basados en: <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de artículos</li> <li>Fabricantes de artículos</li> </ul> </li> <li>Definición de promociones que permitan descuentos para una cantidad específica y/o combinación de productos</li> <li>Promociones basadas en ventas totales</li> <li>Promociones basadas en Happy hour:</li> <li>Definición de descuentos basados en : <ul style="list-style-type: none"> <li>Grupos de artículos</li> <li>Fabricantes</li> </ul> </li> <li>Fijación de precios impuestos excluidos / impuestos incluidos</li> </ul>
Gestión de lealtad	<ul style="list-style-type: none"> <li>Configurar y administrar múltiples tarjetas de regalo</li> <li>Tarjetas de regalo pueden ser vendidas y redimidas a través de la red de tiendas</li> <li>Recargar certificados de regalos</li> <li>Devolución de dinero en certificados de regalo</li> <li>Soporte para certificados de regalo basados en tarjetas o papel</li> </ul>
Aumento de ventas y artículos alternativos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Asignar artículos sustitutos y artículos para aumentar ventas</li> <li>Sugerencias para aumentar las ventas y para artículos alternativos desplegados automáticamente en los puntos de venta</li> </ul>
Gestión de efectivo y cajas registradoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear y rastrear el dinero que se gasta y cobra de cada punto de venta desde el principio hasta el final de cada día.</li> <li>Mantener los saldos de apertura de cada punto de venta</li> <li>Garantizar el conteo de cajas registradoras en varias etapas. Esto ayuda a auditar y reconciliar las cantidades en las cajas registradoras.</li> <li>Registrar las variaciones en el recuento de caja y las variaciones posteriores en SAP Business One.</li> </ul>
Gestión de sistemas de apartado	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear y mantener una planificación efectiva de sistemas de apartado</li> <li>Definir el cálculo de pagos, cálculo de pagos mínimo, cálculo de pagos máximos, duración del apartado, y método de salida de inventario para planificación de sistemas de apartado.</li> </ul>
Transferencia de existencias	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crear transferencias de existencias entre tiendas o entre tiendas y almacenes de la oficina central / centros de distribución</li> </ul>

# Comercio minorista en tiendas departamentales

## Gestión en las oficinas centrales / En la tienda

Características	Funcionalidad
Recepción de productos	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recepción de existencias de fuentes desconocidas (no basadas en una orden de compra o recepción de transferencia de existencias)</li> <li>Recepción de artículos a través de su escaneo</li> </ul>
Transacciones Inter-tienda	<ul style="list-style-type: none"> <li>Visibilidad de existencias a través de la cadena minorista</li> <li>Cartera de pedidos para ser cumplidos por otras tiendas</li> <li>Realizar reembolso de ventas de cualquier tienda</li> </ul>
Atributos de venta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Recopilar información especial en el registro POS, por ejemplo códigos postales para la efectividad de la publicidad</li> </ul>
Presentación de informes	<ul style="list-style-type: none"> <li>Generación de informes para mostrar desglose de ventas, identificación de artículos de movimiento lento, y checar ventas de cualquier día—por tienda, artículo, grupo de artículos, cliente, grupo de cliente o vendedor</li> <li>iVend proporciona múltiples informes en las siguientes categorías: <ul style="list-style-type: none"> <li>Informes de ventas</li> <li>Informes de recaudación</li> <li>Informes de inventario</li> <li>Informes de cumplimiento</li> </ul> </li> <li>Los informes se pueden pre-visualizar en la pantalla, imprimir o exportar a Office Excel, Office Word, y otras aplicaciones y formatos compatibles con el sistema operativo Microsoft Windows</li> <li>Capacidad para editar informes existentes, según el formato de usuario</li> <li>También se pueden añadir nuevos reportes usando la función de informes personalizados</li> </ul>

## Operaciones POS

Características	Funcionalidad
Procesamiento de transacciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>Pantalla táctil habilitada y capacidad de definir accesos directos al teclado</li> <li>Las siguientes transacciones son compatibles con iVend POS: <ul style="list-style-type: none"> <li>Venta</li> <li>Devoluciones</li> <li>Cambios</li> <li>Reserva de pedidos de venta / Cumplimiento de la orden</li> <li>Cotización / Convertir la cotización a órdenes de venta o venta</li> <li>Registro de apartados/ Cumplimiento de apartados</li> <li>Pagos en la cuenta</li> <li>Captura de pérdidas de ventas</li> </ul> </li> <li>Apoyo para múltiples tipos de transacciones en una sola transacción POS por ejemplo, el usuario puede ejecutar una venta y una devolución de venta en una sola transacción.</li> <li>Impresión de tickets de regalo para entregarse con artículos de regalo</li> <li>Visibilidad de existencias de todas las tiendas y almacenes en los POS con control de inventario en tiempo real.</li> <li>Determinación automática de código de barras en los POS: El sistema sigue una secuencia de métodos para tratar de resolver el código de barras para un producto o tarjeta magnética para uso del cliente/seguridad, deteniendo la búsqueda cuando se logra que correspondan o coincidan exitosamente.</li> <li>Muestra el saldo del cliente y el límite de crédito en los POS</li> <li>Precio automático y determinación de impuestos en los POS</li> <li>Devoluciones de ventas sin referencia a una transacción de venta</li> <li>Capacidad para adjuntar código de razón a las transacciones</li> <li>Capacidad para añadir comentarios del nivel de la venta en los POS. Estos comentarios se pueden imprimir en el ticket.</li> <li>Sugiere al usuario reservar una orden de venta cuando la tienda está fuera de inventario</li> </ul>

# Comercio minorista en tiendas departamentales

## Gestión en las oficinas centrales / En la tienda

Características	Funcionalidad
Procesamiento de transacciones	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verificación del límite de crédito en POS</li> <li>• Capacidad para suspender transacciones y revocar las transacciones suspendidas</li> <li>• Capacidad para anular artículos o la transacción completa POS.</li> <li>• Capacidad para adjuntar diferentes planes de cumplimiento para diferentes ventas/órdenes.</li> <li>• Armar / Desarmar Kits en tiempo real en el POS</li> <li>• Administrador de operaciones de anulación en los siguientes escenarios:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajuste de precios a nivel del artículo, se puede hacer más allá de los límites de ajuste de los precios</li> <li>• Anulación de descuentos a nivel artículo / venta pueden hacerse más allá del máximo descuento permitido</li> <li>• El gerente puede desbloquear los POS una vez que se bloquean</li> <li>• Ajuste del límite de crédito del cliente</li> </ul> </li> <li>• Capacidad para involucrar al vendedor en las ventas</li> <li>• Rastreo y redención de puntos de lealtad de clientes</li> </ul>
Procesamiento de pagos	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los pagos en los POS pueden hacerse de la siguientes modalidades:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Efectivo</li> <li>• Tarjeta de crédito (Soporta modo de autorización en línea y fuera de línea)</li> <li>• Tarjeta de débito</li> <li>• Cheques</li> <li>• Cheques de viajero</li> <li>• Vales</li> <li>• En la cuenta – Esta modalidad permite al usuario dejar la cantidad del pago en la cuenta</li> <li>• Tarjeta de regalo</li> <li>• Puntos de lealtad</li> <li>• Propuesta personalizada – Esta modalidad especial permite a los negocios definir sus propios instrumentos financieros y controlar su integración con SAP Business One</li> </ul> </li> <li>• Soporte para las tarjetas de crédito/débito siguientes:             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Master Card</li> <li>• Visa</li> <li>• Amex</li> <li>• Diners Club</li> <li>• Discover</li> <li>• JCB</li> <li>• Otras – Pagos con tarjetas distintas de las anteriores</li> </ul> </li> <li>• Realizar cobros de múltiples fuentes</li> <li>• Sugerencias de redondeo basadas en configuraciones de retail</li> <li>• Actualizaciones automáticas de saldos / montos en cambio</li> <li>• Actualizaciones automáticas de transacciones con la propuesta pre asignada por default para cambio</li> <li>• Realizar cobros adelantados para los clientes</li> <li>• Los pagos pueden ser escalonados a través de múltiples transacciones</li> <li>• Capacidad para imprimir los recibos de pagos. Esta característica permite seleccionar el recibo de pago que se necesite, por ejemplo, los vouchers de las tarjetas de crédito se firmarán por duplicado.</li> </ul>
Actividades periódicas	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear y rastrear el dinero que se gasta y se recibe en cada punto de venta desde el principio hasta el final de cada día. Mantener saldos de apertura de cada punto de venta y asegurar el conteo de cajas registradoras en varias etapas.</li> <li>• Registrar entrada y salida de efectivo de las cajas registradoras en los POS</li> <li>• Procedimiento para registrar gastos de caja chica en los POS</li> <li>• Arqueo detallado para Tarjetas de crédito/ tarjetas de débito/ Vouchers/ Cheques/ Cheques de viajero</li> </ul>

# Contact Us

USA - New York  
One Rockefeller Plaza,  
11th Floor, New York,  
NY 10020, USA  
T: 1 212 745 1365  
F: 1 212 618 6309  
E: [newyork@citixsys.com](mailto:newyork@citixsys.com)

Canada - Toronto  
2425 Matheson Blvd. 8th Floor,  
Mississauga ON L4W 5K4  
Canada  
T: 1 905 361 2886  
F: 1 905 361 6401  
E: [toronto@citixsys.com](mailto:toronto@citixsys.com)

Mexico - Guadalajara  
Av. de las Américas 1545, Esq.  
Colonia Providencia,  
Guadalajara, Jalisco  
Mexico 44630  
T: 55 8421 9659  
F: 52 33 8000 0057  
E: [mexico@citixsys.com](mailto:mexico@citixsys.com)

Ireland - Dublin  
2nd Floor, Palmerston House  
Fenian Street,  
Dublin 2  
Ireland  
T: 353 1 905 8020  
F: 353 1 905 8029  
E: [dublin@citixsys.com](mailto:dublin@citixsys.com)

South Africa - Johannesburg  
East gate Office Park, Block A,  
South Boulevard Road, Bruma,  
Johannesburg, 2198  
South Africa  
T: 27 11 201 2175  
F: 27 11 201 2001  
E: [johannesburg@citixsys.com](mailto:johannesburg@citixsys.com)

India - New Delhi  
A-24/5, MCIE  
Mathura Road  
New Delhi 110044  
India  
T: 91 11 4269 6666  
F: 91 11 4269 6600  
E: [newdelhi@citixsys.com](mailto:newdelhi@citixsys.com)

South East Asia- Singapore  
30 Cecil Street #19-08  
Prudential Tower  
Singapore 049712  
T: 65 6305 2402  
F: 65 6305 2403  
E: [sea@citixsys.com](mailto:sea@citixsys.com)

USA - Chicago  
The Merc, West Loop  
22nd Floor  
30 South Wacker Drive  
Chicago, IL 60606 USA  
T: 1 312 466 5512  
F: 1 312 466 5601  
E: [chicago@citixsys.com](mailto:chicago@citixsys.com)

Panama - Panama City  
World Trade Center, 53rd Street,  
Marbella, 1st Floor, Commercial Area,  
Panama City, P.O. Box 0832-0588  
T: 1 630 359 5956  
F: 1 646 349 3441  
E: [panama@citixsys.com](mailto:panama@citixsys.com)

UK - London  
A2 Yeoman Gate, Yeoman Way  
Worthing, West Sussex,  
BN13 3QZ  
United Kingdom  
T: 44 207 193 5607  
F: 44 207 681 1016  
E: [london@citixsys.com](mailto:london@citixsys.com)

Egypt - Cairo  
Smart Village  
Raya View Building G6  
24km Cairo - Alexandria  
Desert Road, Giza, Egypt  
T: 202 353 17828  
F: 202 353 17809  
E: [cairo@citixsys.com](mailto:cairo@citixsys.com)

Kenya - Nairobi  
17th Floor, ICEA Buidling  
Kenyatta Avenue  
P.O. Box 15168-00400  
Nairobi, Kenya  
T: 254 205 157 015  
F: 254 205 157 001  
E: [nairobi@citixsys.com](mailto:nairobi@citixsys.com)

Australia - Sydney  
Tower 2, Level 20, 201 Sussex  
Street, Sydney NSW 2000  
Australia  
T: 61 2 9006 1616  
F: 61 2 9006 1515  
E: [sydney@citixsys.com](mailto:sydney@citixsys.com)

USA - New Hampshire  
1 Tara Boulevard, Suite 200,  
Nashua, NH 03062  
USA  
T: 1 347 768 8743  
F: 1 646 349 3441  
E: [newhampshire@citixsys.com](mailto:newhampshire@citixsys.com)

Mexico - Santa Fe  
Javier Barros sierra #540 Tower 1  
5th Floor Office 5046,  
Lomas de Santa Fe,  
Del. Alvaro Obregón  
Mexico City 01210  
T: 52 55 8000 8280  
E: [mexico@citixsys.com](mailto:mexico@citixsys.com)

UK - London  
Office 45, Couching House  
1High Street Watlington,  
Oxfordshire OX49 5PX  
United Kingdom  
T: 44 149 161 5304  
F: 44 207 681 1016  
E: [london@citixsys.com](mailto:london@citixsys.com)

South Africa - Capetown  
The colosseum, Foyer 3,  
First floor, Century Way  
Century City, 7441  
Capetown  
T: 27 21 526 0424  
F: 27 21 526 0311  
E: [capetown@citixsys.com](mailto:capetown@citixsys.com)

Middle East - Dubai  
308, 3rd Floor, EIB 05  
Dubai Internet City,  
P.O.Box: 502586  
Dubai UAE  
T: 971 4 431 2139  
E: [middleeast@citixsys.com](mailto:middleeast@citixsys.com)

Australia - Melbourne  
Rialto South Tower, Level 27  
525 Collins Street  
Melbourne 3000  
Australia  
T: 61 3 9935 2916  
F: 61 3 9935 2750  
E: [melbourne@citixsys.com](mailto:melbourne@citixsys.com)

