



ICGManager, el software más completo de gestión empresarial  
[www.icg-mexico.com.mx](http://www.icg-mexico.com.mx)



Por: ECO REDACTORES

# Servicio Automatizado, la clave para el éxito de la mano de ICG Software

Las soluciones de ICG Software México dieron respuesta a las necesidades de integrar tecnología específica en las diferentes áreas del Parque Acuático Santa Rita, ubicado en la región de la Ciénega en Jalisco, que hoy se considera como pionero al interior del Estado al brindar servicios automatizados a sus visitantes entregando valores agregados que enriquecen su experiencia.

20

Reseller Magazine Edición 127 Noviembre de 2017 [www.reseller.com.mx](http://www.reseller.com.mx)

Con la necesidad puntual de comenzar un proceso de migración hacia sistemas tecnológicos que contribuyeran en el enriquecimiento de la experiencia de los visitantes al parque acuático, el equipo del balneario encabezado por Félix de Haro inició con la búsqueda de una solución -que de manera integral-contribuyera en la actualización del modelo del servicio al cliente y repercutiera positivamente en la operación del establecimiento, el portafolio de ICG Software México, brindó la oferta tecnológica que el negocio necesitaba, y tras dos años desde la implementación hoy en día es un claro caso de éxito para el fabricante. Con diferentes áreas al interior del parque que requerían de una solución tanto de hardware como software puntual en cada una de ellas, la primera tarea fue realizar el levantamiento y diagnóstico, para luego establecer las directrices del proyecto a integrar. ICG de Occidente que complementó la oferta de producto del fabricante con el soporte técnico y asistencia, además fue el encargado de la capacitación sobre el uso de la tecnología instalada al personal de cada unidad.

Agilizar el ingreso de los visitantes, los pedidos en restaurante, los cobros en los kioscos de ventas, así como optimizar la operación interna de la compañía con control de acceso para los colaboradores, entre otros, fueron algunos de las necesidades que ICG Software logró cubrir con soluciones de punto de venta que funcionan tanto en Front como BackOffice. "Teníamos mucho tiempo buscando un sistema que pudiéramos implementar, que respondiera a las diferentes áreas del parque. En nuestra búsqueda encontramos que ICG tiene diferentes paquetes que atienden a cada necesidad y a su vez lo integran en un administrador", explicó Haro.

El Parque Santa Rita, tiene además de las atracciones acuáticas, el servicio de hospedaje en los bungalós, una división de primera importancia para la compañía que opera con la solución FrontHotel, el ingreso general de visitantes y el kiosco de venta de souvenirs se controla con FrontRetail y FrontRest para el restaurante e ICGManager funciona como mesa de control universal para la recepción y almacenamiento de la información y operaciones que se registran dia-



■ Felix Haro, director del Parque Acuático Santa Rita

riamente a través de cualquiera de las tres soluciones instaladas y con las que trabajan cada uno de los dependientes y colaboradores de las áreas a través de dispositivos móviles conectados a las terminales de los puntos de venta, sintetizando los procesos de atención, respuesta y control.

Uno de los próximos pasos adelante será el contar con un circuito CCTV reforzando la seguridad para los clientes del parque además de instaurar una red de internet inalámbrica dedicada para uso de los visitantes. Otra de las áreas a automatizar es la de estacionamiento, donde también se implementarán accesos controlados y administrados.

"Nosotros tenemos una visión a largo plazo donde queremos que el parque reciba visitantes no solo de Jalisco, sino que pudieran venir de otros lugares y que el concepto vaya evolucionando. El crecimiento ha sido orgánico hasta ahora, pero buscamos evolucionar poco a poco", puntualizó. ●●●