

# 10 Tips para la exitosa operación de un Cyber Café.

Por *Alirio A. Gavidia* <[alirio@gavidia.org](mailto:alirio@gavidia.org)>  
Enero 2.002

## Introducción.

Este documento se basa en algo de experiencia recabada en locales de Cyber Café o salas de navegación y esta dirigido a los regentes y propietario de este tipo de locales. No refiere exclusivamente al uso del programa CC de Cyber Café aunque si se comenta algunos puntos donde podemos brindar particular apoyo. Posiblemente ya usted consideró la mayoría de estos puntos, pero me doy por servido si al menos aporto una idea nueva.

## 1.- Competencia, ubicación, comodidad y ambiente.

Analice la competencia, la ubicación y si se cuenta con algún tipo de ventaja. Recuerde ofrecer servicios adicionales y capacidad tecnológica. Hay casos en que un competidor con precios altos obtiene más ventas simplemente porque cuenta con mejores equipos (Monitores de 17 pulgadas, audífonos y soporte multimedia) o porque el local es más elegante y cómodo (iluminación y ventilación, recuerde que los equipos generan mucho calor, las sillas deben ser cómodas dado que hay usuarios que pasan más de 4 horas).

Analice los clientes potenciales y determine si son mayoritariamente profesionales de oficina, estudiantes o algún otro tipo. Esto permitirá orientar su esfuerzo de manera más eficiente. Por lo general este es un negocio con clientela Joven. Los fumadores son minoría pero le pueden espantar a grupos de personas que prefieren ambientes libres de cigarrillo, recuerde esto no es un salón de billar aunque tampoco es una biblioteca o un hospital.

Si alguien piensa que puede hacerlo mejor que usted posiblemente colocará un Cyber Café o Sala de Navegación junto al suyo y venderá no sólo por tener mejores precios.

## 2.- Empleados.

Muchos navegantes no son personas con grandes conocimientos en el uso de estos equipos. Se debe tener una política de apoyo (no es sólo dejarlos usar las máquinas, es también explicarles cómo). Un usuario prefiere un lugar donde haya personal capacitado para responder sus dudas (da muy mala impresión empleados que están pendientes de salir a fumarse un cigarro, hablar por teléfono, o realizar actividades alejadas a la atención de la clientela). Los empleados deben estar dispuestos a responder preguntas y no sólo a hacer "reset" a las máquinas. Uniformelos, piense en empresas exitosas como las cadenas de comida rápida. En un Cyber café me quejé de lo lento de la máquina que utilicé, el empleado fue incapaz de cambiarme de máquina o darme otra solución, al parecer no tomó el problema

como suyo. No he vuelto ni volveré más y créanme soy un cliente "ideal" en muchos sentidos.

Un empleado al tanto de los juegos de moda los programas de Chat y las forma de jugar en RED puede lograr mantener a grupos de adolescentes ocupados por horas. Incluso puede organizar torneos que atraigan gran cantidad de usuarios potenciales. Ellos crean un ambiente importante.

Los estudiantes universitarios o pre-universitarios suelen ser los empleados ideales. Además saben más sobre el mantenimiento de equipos que el empresario promedio que regenta un Cyber Café, se contratan por horas y disponen de horarios bien flexibles. Además les gusta lo que hacen y tienen buenas ideas.

## 3.- Establecimiento de una política de tarifas adecuada.

Considere franjas de horarios en ciertas ubicaciones. Falta clientela durante las mañanas así que es mejor rentar tiempo por menos precio que tener equipos desocupados.

Puede establecer tarifas diferentes para usuarios diferentes. En particular los estudiantes suelen estar bien capacitados y hacer uso en grupos.

Ha resultado también útil el establecimiento de tarifas VIP en salas con equipos de alta capacidad, monitores de gran calidad y equipos de teleconferencia en cabinas privadas y aisladas del ruido.

## 4.- Políticas de prepago.

Es muy útil para profesionales que sólo revisan si tienen correo. Se establece un mínimo y se les contabiliza por minutos consumidos a diferencia del usuario casual que debe pagar un consumo mínimo (usualmente 15 o 20 minutos). El programa CC actualmente presenta soporte para Prepago en su versión administrativa.

## 5.- Promoción.

Como señalé antes este es un negocio con clientela joven fundamentalmente. La promoción en radio parece ser efectiva. Averigüe que escuchan los adolescentes. Si llega a un acuerdo con productores de programas de radio podrá rifar horas de navegación. Piense: los jóvenes no suelen andar solos.

Repartir volantes en Centros de Estudio puede resultar útil. Piense en descuentos para estudiantes de determinados centros de estudio en las cercanías.

## 6.- Patrocinantes.

Algunas empresas que venden productos de consumo masivo como refrescos y pasapalos valúan la publicidad. Las posibilidades varias como establecer la página de inicio de los navegadores a la de algún patrocinante hasta colocar los refrescadores de pantalla con publicidad.

Pienso por ejemplo en MercadoLibre.com. Ellos pagan por clic exitoso. Muchos cyber café tienen una página Web propia, incluya esta como página de inicio de los navegadores e incluya en estas páginas un banner de ellos. Puede obtener por un clic más ingreso que por una hora de navegación.

*Actualmente el programa CC de Cyber Café (que patrocina este documento) puede presentar carteles mientras no hay usuario en una máquina (máquina bloqueada) rotándolos como un refrescador de pantalla. Esta es una oportunidad de algunos segundos al empezar y terminar un usuario su uso. Coloque publicidad de comida y refrescos que usted venda. Esto es casi subliminal y puede resultar según el tipo de imágenes que presenta. Pruebe con los refrescos y café. Un usuario hambriento compra más.*

Si al sentarse un usuario ve en la máquina un anuncio de mercadolibre.com hay la posibilidad de que este vaya a esta página y de completarse la transacción pueda usted obtener una ganancia mayor a la renta del tiempo de máquina. Por otro lado al terminar el tiempo de navegación la máquina presenta una imagen predefinida. ¿Que tal una tasa humeante de café Moccachino?. Su usuario se parará pedirá la cuenta y un Moccachino.

## 7.- Servicios adicionales.

Impresiones, Copia de CD, Unidades ZIP y Disquetes son los mínimos requeridos para un centro de navegación. No sólo debe ofrecer los servicios con estos consumibles sino los productos mismos. Muchísima gente compra disquetes por unidad o graba Cds.. La asesoría en procesos de diagramación puede generar la posterior contratación del servicio de impresión por docenas. (Ver punto 2.)

Para un centro de navegación puede ser rentable un servicio de impresión láser que no es rentable para un usuario SOHO (Small Office Home Office). Considérelo. Una impresora láser es cara como inversión inicial, pero da muchísimas más páginas por su dinero que una de chorro de tinta. Imprimir tarjetas de presentación u materiales en papel especial puede ser negocio.

Los Cyber Café a mi parecer no son un gran negocio sólo rentando tiempo de máquina, pero los servicios adicionales hacen una gran diferencia.

## 8.- Atención con virus y mantenimiento de los equipos.

Considere presencia de virus como algo inevitable. Adquiera un antivirus (sugiero Norton) y mantengalo al día. Propicie el uso de cuentas gratuitas en servidores HotMail y Google que analizan los mensajes para interceptar virus en el correo electrónico con gran eficacia.

Mantenga al día los parches de Microsoft Explorer y Outlook que

son muy atacados por los hackers.

Las otras alternativas requiere personal especializado. Considere los muros de fuego. Soy administrador de Redes y creo que con buenas políticas se puede mantener la Red de su sala de navegación limpia. Sin embargo esté listo para reinstalar el software en cualquier momento en cualquier máquina. Proteja muy bien el **servidor**. No lo use para navegar, ICQ o correo siendo Administrador. Usted tiene otras máquinas que hacen bien esa labor. En tales caso use una cuenta sin privilegios de acceso a archivos y directorios importantes. Si un hacker consigue la clave de supervisor considerese "frito"... y será su culpa no la de un usuario.

*Muchos usuarios, bien por ocio o por error, reconfiguran algunos aspectos de las máquinas de navegación. El programa CC está siendo orientado a proteger los Cyber Café de estos problemas. Es típico que cambien la pantalla de entrada Windows por una imagen pornográfica. La última versión del programa cliente CC cuenta con la capacidad de almacenar las pantallas de entrada y salida de Windows así como el fondo de pantalla. Por otro lado el programa puede bloquear el acceso a funciones de panel de control para evitar cambios de resolución o el establecimiento de otros cambios.*

## 9.- Vecinos.

Los vecinos que no son competencia son clientes en un campo inesperado "Sub arrendamiento de recursos de RED". Puede alquilarles equipos conectados a su RED de banda ancha con acceso permanente a Internet y asesoría. Piénselo esto puede cubrir buena parte de sus costos con el proveedor de acceso. Pero trate de no degenerar el acceso a internet de sus Usuario. Odio ir a un Cyber Café con una conexión lenta.

## 10.- Videoconferencia.

Hay usuarios que utilizan Internet para teleconferencia con familiares y amigos en otros países. Evalúe bien esto dado que dos usuarios en salas VIP pueden consumir un gran caudal de datos de su RED dejando a los demás usuarios con máquina lentas. Mantenga a todos contentos. Es mejor que no ofrezca un servicio para contentar a un usuario a cuenta de incomodar a otros.

## Para finalizar.

La redacción y distribución de este documento es por parte de la comercialización CC Cyber Café un programa para administración de Cyber Café y Salas de Navegación (que podrá ayudarlo particularmente en los tips 3, 4, 6, 7 y 8). Podrá hallar información al respecto en <http://www.gavidia.org/cc> o a la dirección [cc@gavidia.org](mailto:cc@gavidia.org).

Para contacto con el autor puede utilizar [alirio@gavidia.org](mailto:alirio@gavidia.org) Gracias. Tenga un buen día.

# 10 Tips - revisitado

Por *Alirio A. Gavidia* <[alirio@gavidia.org](mailto:alirio@gavidia.org)>

Febrero 2.009

## Introducción.

En enero 2.002 fue escrito un pequeño documento de consejos para manejo del negocio de Cyber Café. Con el tiempo ha quedado desfasado, aspectos como la atención a videoconferencia han quedado obsoletos y el uso de cortafuegos ya es un lugar común; es por ello está segunda parte.

### 1.- Más del punto 6 “Patrocinio”.

El documento original estaba planteado a un área geográfica particular. En general la mayor parte de los países hispanoparlantes tiene acceso a MercadoLibre.com o derremate.com. En mercadolibre.com podrá hallar y apartado llamado “Mercado Socios” o si lo prefiere afiliese a Adsende de google.

El manejo de los anteriores sistemas está bien documentado en la red, sólo se requiere algo de paciencia para aprender a usarlos. Si bien no lo harán millonario de un día a otro proveen un extra con cierta regularidad. Recuerde en ambos casos requiere tener un sitio Web, en esto sus opciones son muchas. Hecho el sitio incorpore la publicidad que le convenga.

Revise el punto 3 a este respecto.

### 2.- Más del punto 9 “Vecinos”. Ahora red wifi.

Ahora hay más tecnología, aunque la inversión es onerosa, puede considerar crear una red WiFi alrededor del local. En tal caso debe considerar como hará su retorno de inversión. Cada día más personas tienen equipos portátiles con capacidad para este tipo de redes. No sólo es la red también necesitan puestos de trabajo.

### 3.- Linux le puede ayudar.

Si bien todas estas consideraciones las hemos realizado implícitamente bajo Windows. Un equipo con linux le puede proveer algunos interesantes servicios adiciones como los siguientes:

- Cortafuegos
- Servidor Web
- Cache de páginas web (squid)
- Sistema de mensajería interna.
- Antivirus

Para el primer punto requerirá dos conexiones de Red, la primera recibirá la salida a internet, la segunda a su red local. Hecho esto deberá definir en el equipo la red interna, externa y que servicios pasan. No varía mucho respecto al a configuración de cortafuego de un router comercial.

Las distirbuciones linux vienen ya configuradas con un servidor Web muy buen llamado Apache. Si tiene un servidor puede crear su página web interna, las personas en la red local tendrán acceso a la misma y esta puede perfectamente contener publicidad, blogs, mensajería etc. Puede montar algo como Joomla o PHPNuke (todo esto gratuito).

En particular utilizo linux OpenSuse y CentOS, puede activar squid para contar con un Caché de páginas web. Si a google le funciona posiblemente a usted también.

Linux funciona como un servidor, si lo quiere active a parte de mensajería y permita que sus usuarios se comuniquen eficientemente. No es MS-messenger pero funciona.

Hay un sistema antivirus gratuito para linux. No lo recomiendo porque no lo he usado a profundidad, pero sin deshacerse de los antivirus de su red, le puede servir de apoyo.

Lo mejor de Linux es que linux está bien documentado, cuenta con mucho apoyo y puede montarlo en un equipo barato, hacer experimentos y reinstalar hasta que se aburra.