

Sistema de monitoreo en kioscos de autoservicio

Vigatec, a través de la Unidad de Negocios de Autoservicios, ha desarrollado en los últimos meses un sistema de monitoreo que entrega un mayor valor a los kioscos de autoatención, además está desarrollando una plataforma eficiente y adaptable que le permitirá acortar los plazos de entrega de las soluciones a sus clientes.

La empresa chilena Vigatec, con presencia internacional en siete países, tiene un posicionamiento de especialistas en el área de autoservicio desde hace más de 10 años. Es reconocido el suministro de soluciones a la red de instituciones estatales como FONASA, Registro Civil, Chileatiende, entre otras, y también a nivel de industrias como retail, salud y educación.

En la constante búsqueda de la creación de soluciones innovadoras, la compañía formó la Unidad de Negocios de Autoservicios, capaz de desarrollar tecnología de última generación, compuesta por un equipo de más de 30 especialistas en áreas de software, electrónica, mecánica y creación de productos. Entre las innovaciones que en los últimos meses crearon se encuentra Monitor-V.

Patricio Rojas, gerente de la Unidad de Negocios de Autoservicios de Vigatec, señala que "acabamos de lanzar Monitor-V, el sistema de monitoreo más novedoso que existe en el mercado, no solamente desde la perspectiva de entender el funcionamiento del equipo para poder tomar acciones, sino que también permite mostrar la usabilidad y entregar



Patricio Rojas, gerente de la Unidad de Negocios de Autoservicios de Vigatec.

información a los dueños de los canales para entender qué están haciendo los usuarios en sus kioscos".

Esta tecnología 100% desarrollada en Vigatec, aparte de tener las funciones tradicionales para autoatención, también posee funciones con un nivel de inteligencia para comprender aspectos relevantes del comportamiento del kiosco y del usuario frente a ella, por ejemplo, cuál es la opción más empleada, cómo navega, cuándo aborta una

búsqueda, cuáles son las transacciones de mayor demanda y, basados en estos resultados, poder tomar acciones que permitan mejorar la experiencia del usuario de acuerdo al negocio.

Leonardo Moreno, subgerente de Fábrica e Integración Tecnológica de Vigatec, señala que la experiencia de los especialistas en materia de calidad permite que los kioscos de autoatención de Vigatec marquen una diferencia.

"Gestionamos herramientas para que el equipo se mantenga operativo, facilitando la usabilidad y la ergonomía pensando en el usuario final, para esto tomamos en cuenta todas las consideraciones de un diseño que mejore la experiencia de usuario", afirma.

PLATAFORMA ROBUSTA, ADAPTABLE E INTEGRABLE

Como parte de los planes de innovación y desarrollo que posee la Unidad de Negocios de Autoservicios de Vigatec está la creación del "Core-V", se trata de una plataforma de base adaptable e integrable de acuerdo con las necesidades de cada cliente. Rojas señala que "estamos en la fabricación de esta herramienta de



Entre las últimas innovaciones de Vigatec se encuentra Monitor-V.



En el Centro de Experiencia Tecnológica de Vigatec (CET) los clientes pueden interactuar con las soluciones con las que la empresa cuenta.

autoservicio multicanal que permite usarse en kioscos, aplicación web y móviles".

Entre las principales ventajas del desarrollo de esta plataforma está el *time to market*. Vigatec estará en la capacidad de entregar soluciones de autoservicio en menos de la mitad del tiempo del

que se realiza en la actualidad, en función de las necesidades específicas de cada cliente con tiempos de construcción ágil y rentables.

La compañía desarrolla sus soluciones con altas capacidades de adaptabilidad para diversos mercados y culturas, en función

de participar en el mercado Latinoamericano. A propósito, Hugo Méndez, subgerente de Ventas de Vigatec, señala la importancia de la experiencia que posee Vigatec en la implementación de sistemas como ChileAtiende, gracias al cual los ciudadanos tienen acceso directo a certificados y documentos a través de los módulos de autoatención.

"Desarrollos de este tipo pueden ser replicables a a nivel regional, ya que contamos con la tecnología de adaptabilidad de la cédula de identidad chilena a los documentos de identificación de otros países", indica el ejecutivo.

CLIENTES INTERACTÚAN CON SOLUCIONES DE AUTOSERVICIO EN EL CET

El Centro de Experiencia Tecnológica de Vigatec (CET) es un espacio en el cual los clientes pueden interactuar con las soluciones con las que la empresa cuenta. Para Luis de la Fuente, subgerente Comercial de Vimáticos de Vigatec, contar con el CET ha validado la posición de Vigatec como líderes del mercado en la industria de soluciones de autoservicio.

"El CET apoya nuestra gestión comercial permitiéndonos mostrar a nuestros potenciales y actuales clientes las soluciones de autoservicio desarrolladas por la unidad Vimáticos. Genera una mejor dinámica comercial con los clientes, los que, a su vez, interactúan de manera real y tangible con nuestros equipos, y validan *in situ* nuestras capacidades en la fabricación, desarrollo e implementación de este tipo de soluciones", señala.