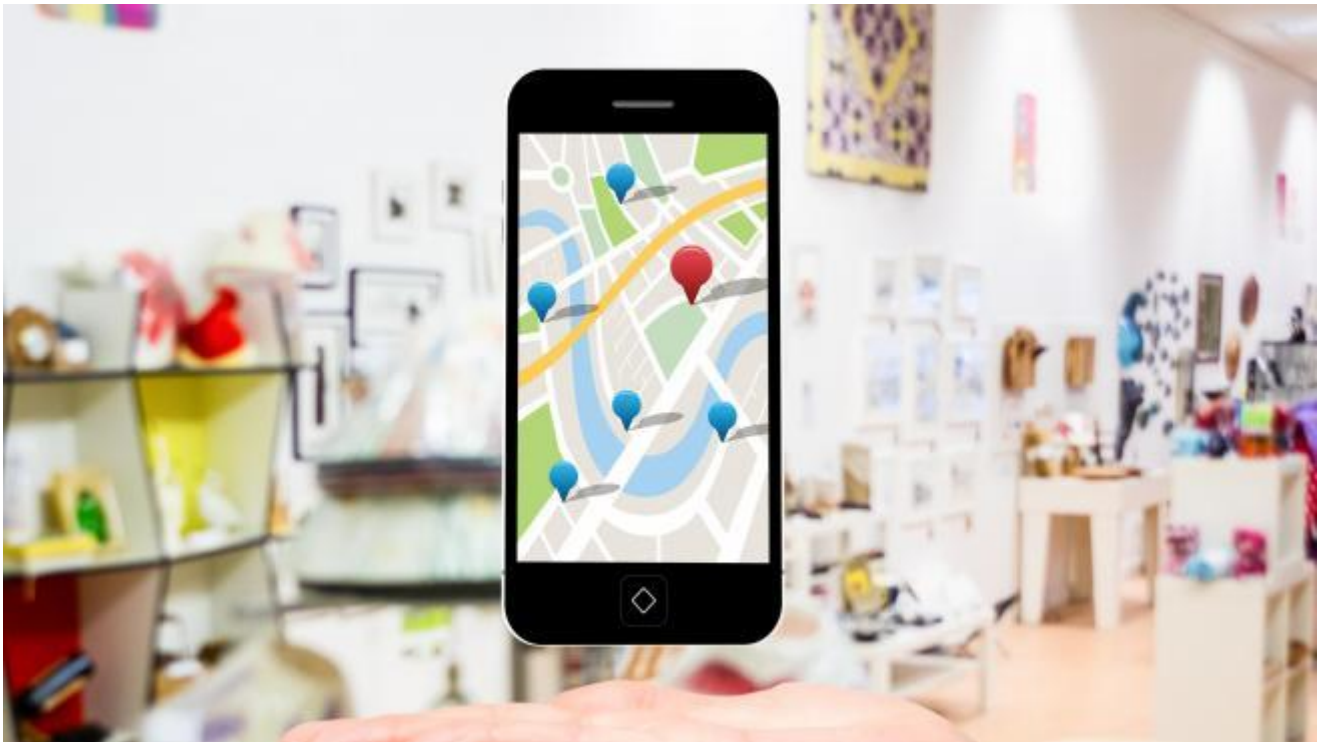


Servicios que vinieron para quedarse: el fenómeno de las apps y plataformas para gestionar la entrada a establecimientos

MARTA GASCÓN_ NOTICIA14.09.2021 - 13:25H

-
-
-
- Un software de gestión de colas es un sistema que permite gestionar la concurrencia de un público, asigna a los clientes una fila o cola de espera virtual y organiza las citas previas.
- [Tendencias del ecommerce del futuro: experiencias personales, entrega rápida y omnicanalidad en la distribución.](#)



Desde tus dispositivos puedes ya gestionar toda tu experiencia a la hora de ir de compras. Freepik

La crisis sanitaria nos está dejando un nuevo mundo en lo que a experiencias como usuarios se refiere. Con la necesidad de evitar el contacto lo máximo posible impuesta en la mayoría de nuestras rutinas, sectores como el comercio

se han reinventado y han tenido que buscar herramientas que les permitan gestionar el aforo en sus establecimientos, ofrecer a los clientes turnos y citas e incluso dar información en tiempo real de la afluencia de la tienda.



Del campo a la mesa: la tecnología que esconde un huevo de gallina

Uno de los primeros en adoptar esta dinámica fue el gigante español del comercio: Grupo Inditex no tardó en implementar en sus tiendas Zara lo que llamaron el ‘Modo tienda’, un servicio desde el cual puedes localizar artículos en el propio comercio, realizar compras online en directo sobre su catálogo en stock o reservar probadores.

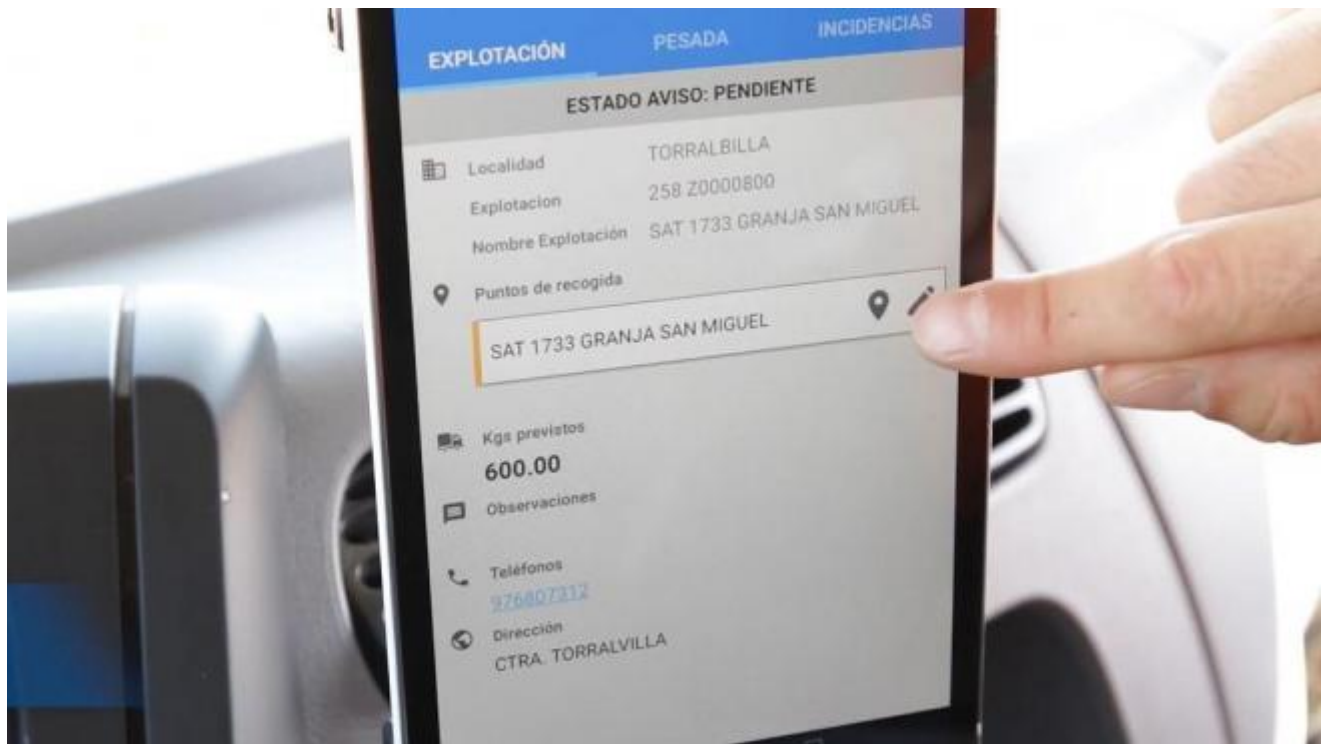
Pero los grandes no son los únicos que se han apuntado a esta nueva fórmula de consumo, más ordenada y sobre la que se puede tener un mayor control, y **la mayoría de las tiendas -incluso el pequeño comercio- ha implementado en su negocio un software de gestión de citas y aforos.** ¿Por qué? Porque la digitalización y virtualización es una tendencia que ha llegado para quedarse y que va a ir evolucionando a gran escala de manera que acciones que antes requerían de un desplazamiento físico ahora puedan realizarse de forma virtual. Y ese es un futuro que ya está aquí.



Corriere della Sera, el medio italiano de mayor difusión, llevará tecnología española

Un software de gestión de colas es un sistema que permite **gestionar la concurrencia de un público, asigna a los clientes una fila o cola de espera virtual**, dónde no tienen que esperar físicamente para obtener un producto o servicio, y **organiza las citas previas**. “Incorporar un sistema como este en tu negocio mejora el customer experience y contribuye a solucionar cuestiones prácticas y operativas, como puede ser la afluencia de personas que ahora tan controlada debe estar”, indica Raúl Gérez, [responsable en Hiberus de la herramienta de gestión Sintra](#).

Hablamos de un sistema que ayuda a gestionar los tiempos de espera y evita que se formen largas filas, de manera que no solo es positivo para el cliente, ya **que no tendrá que ‘perder tiempo’ haciendo cola**, sino que también es bueno para el negocio, ya que las personas llegan de manera ordenada y, en muchas ocasiones, ya han explicado el motivo de su compra, por lo que se puede ser más eficiente a la hora de atenderles.



Una tecnología española está detrás de la recogida de residuos animales de todo Reino Unido

Además, ofrece a la tienda información de sus clientes, datos que permiten identificar tendencias o patrones como por ejemplo los horarios más demandados, lo que además de permitir al negocio explotar más ese tiempo también le ayuda a optimizar el personal para cada momento.

En este caso concreto estamos aplicando el sistema al sector del comercio y del retail, pero Gérez asegura que **“esta tecnología tiene cabida en todas las industrias**, pudiéndose implementar en bancos, hospitales, clínicas, administraciones públicas...”. Su principal ventaja, insiste, es que “es una solución tecnológica que permite respetar y valorar el tiempo de tus clientes” y eso, asegura, es beneficioso “trabajos en el sector que trabajos”.



¿Cómo ha cambiado la experiencia en las tiendas físicas? La tecnología al rescate de los comercios

“En [Hiberus](#) hemos desarrollado la solución Sintra, un software inteligente que integra diferentes módulos relacionados con la cita previa, la gestión de colas y la gestión del recorrido del cliente en pequeñas, medianas y grandes empresas”, señala Gérez.

¿Cómo funciona? **El sistema informa a través del dispositivo del usuario cuántos y cuáles son los tiempos de espera**, de manera que el cliente conoce con antelación cuando será atendido. Esto conlleva también menos aglomeraciones. Asimismo, es una solución de gestión de cita previa donde se pueden ver los espacios disponibles.

El usuario incorpora sus datos y recibe un SMS/correo electrónico para recordarle la cita con una cita de calendario y un QR, que posteriormente escaneará al llegar al establecimiento.

[Apúntate a nuestra newsletter y recibe en tu correo las últimas noticias sobre tecnología.](#)

Conforme a los criterios de