

TRANSACCIONALIDAD:

Ingelan desarrolla kioscos de autoservicio que rentabilizan el negocio de las empresas

Con más de 30 años de experiencia, la compañía genera soluciones funcionales, rápidas y económicas que aumentan la productividad y convierten la implementación en un proyecto exitoso y sustentable en el tiempo.

A nivel mundial, las industrias se han visto sustancialmente beneficiadas con la incorporación de diversas tecnologías en sus procesos de negocio. Por ejemplo, los kioscos de autoservicio han logrado agilizar, apoyar y dar un sustento a las diversas ideas de automatización y descentralización de los procesos. Además, durante y pospandemia, muchas empresas comenzaron a utilizar máquinas que permiten autogestionar las necesidades de los clientes.

Juan Carlos Ávila Felip, gerente de Operaciones de Ingelan —empresa que mejora la experiencia de clientes a través de kioscos de autoservicio—, destaca que un alto porcentaje de compañías ha visto en la transformación digital diversos beneficios que resultan de la implementación de kioscos de autoservicio, ya que ofrecen una alta disponibilidad y transaccionalidad. “Todos los procesos realizados en el kiosco forman parte de una cadena, y podrían ser digitalizados y almacenados para cumplir con diversos requerimientos”.

En este contexto, Ingelan apoya a sus clientes en el desarrollo personalizado de software para kioscos, el diseño y fabricación de estos, además de su implementación y mantenimiento. Sus

líneas de negocio se categorizan en ticketing, transaccional, kiosco de preorden, digital signage y hospitality. A su vez, ofrece, desde Arica hasta Punta Arenas, soporte técnico, monitoreo online y en terreno.

“Entendemos que este tipo de proyectos puede traer algún grado de incertidumbre o desconocimiento en nuestros clientes, nosotros escuchamos y comprendemos sus necesidades, entregando nuestra experiencia por más de 30 años, junto con el mejor hardware y con todos nuestros software desarrollados in-house, demostrando que, con Ingelan, logran las confianzas necesarias para alcanzar los resultados esperados, y se obtienen”, asegura el ejecutivo.

La compañía cuenta también con una estrategia de stock que le permite comenzar proyectos en pocos días. “El mercado está solicitando la adecuación de sus servicios en tiempo mínimo. Nos hemos ajustado a estas necesidades, por ejemplo, hemos ganado siete de cada 10 licitaciones en Mercado Público el año 2023; no solo por nuestra calidad y conocimiento, sino que además por entregas casi



Unidad para dispositivos escalables y personalizada.

inmediatas”, agrega.

CONTINUIDAD OPERATIVA

Las diversas líneas de software que Ingelan desarrolla cuentan con sistemas de seguridad y plataforma de monitoreo para kioscos, para que los clientes se enfoquen en resolver necesidades asociadas al negocio y no a problemáticas de continuidad operativa. “En todos estos años, hemos sido capaces de comprender que esta continuidad operativa es vital y es por ello que, con nuestras aplicaciones de seguridad, monitoreo, servicio técnico remoto y presencial a nivel nacional, somos una empresa partner, de confianza y nuestros clientes lo valoran”, asegura Ávila.



Juan Carlos Ávila, gerente de Operaciones de Ingelan.

Por ejemplo, sus sistemas de ordenamiento de filas y plataformas de autoservicio dan solución a distintos tipos de proyectos. En concreto, el software de ordenamiento de filas S-10 no solo es capaz de dar orden en un proceso de atención en sucursal, sino que se puede renovar. “Este software puede llegar a la casa de cada cliente, con procesos de atención remotos, video llamadas o virtualmente, logrando descongestionar el espacio físico de sucursales, llevando la misma calidad de

atención, y procesos estadísticos para la toma de buenas decisiones”, precisa.

En Ingelan saben que la calidad y el servicio son trascendentales, pero también entienden que hoy el mercado busca soluciones que sean económicas o se adapten en el futuro. “Nuestro modelo de negocio principal siempre ha sido el servicio al cliente, el cliente por sobre todo, sin embargo, las economías a escala también lo son. Nos hemos adecuados en estrategias que logran dar una calidad de hardware a precio más que competitivo, mejorando siempre la calidad y, sobre todo, nuestros desarrollos o licencias son perdurables en el tiempo, de esta forma, los costos a largo plazo disminuyen, no teniendo costos recurrentes anuales adicionales”, comenta el gerente de Operaciones.

Es por ello que en la compañía comprenden que sus clientes requieren equipos con los cuales identificarse y posicionarse en el mercado, marcar una tendencia e innovación en sus procesos de automatización. “Ofrecemos también la posibilidad de personalizar y materializar cada diseño que tengan en mente, porque somos fabricantes y pueden diseñar kioscos a la medida”, concluye.



Kiosco transaccional integrado con videollamadas.