



Int**Powers**

Guía para partners

Simulador de Oficina Phygital

Una oficina por dentro: quién espera, quién se va y qué cambia con quioscos, QR y un VCCaaS compartido.

Qué aporta y cómo funciona, en cinco minutos.

Interactive Powers · Madrid · Miami

Oficina Centro Financiero
Centro urbano · 240 llegadas en el día

13:42

Abierta de 09:00 a 18:00



Lo que la escena enseña y los informes no

El simulador de red da las cifras. El de oficina las convierte en una escena que cualquier responsable de sucursal reconoce.



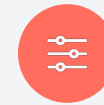
La pérdida que no se registra

Clientes que miran la pantalla y se van sin sacar turno, y los que se cansan en la sala de espera. No dejan rastro en el gestor de turnos.



Mismos clientes, tres modelos

Puestos fijos, video quioscos y QR móvil sobre las mismas llegadas y la misma paciencia. Lo único que cambia es el modelo de atención.



Se ajusta en la reunión

Puestos, quioscos, agentes y comportamiento del cliente se cambian en pantalla, y el día se recalcula al momento.

Día de referencia en Centro Financiero: 240 llegadas. Solo con puestos fijos se van 28 clientes (11,7 %); con quioscos, 8; con quioscos y QR, 7.

Qué se ve en pantalla

Un día completo acelerado. En la imagen, Centro Financiero a las 13:42 en el escenario 3, con quioscos y QR.



- 1 Entrada y turnos**
El cliente mira la espera estimada en la pantalla y decide: saca turno, va a un quiosco, escanea el QR o se va.
- 2 Sala de espera**
Clientes con turno. Un anillo ámbar marca a quien está a punto de abandonar.
- 3 Puestos fijos**
La placa parpadea al llamar un turno; en la pausa de comida el puesto se cierra.
- 4 Video quioscos**
La pantalla pasa de «Conectando» al agente VCCaaS que atiende.
- 5 Zona QR**
Videollamada desde el móvil cuando puestos y quioscos están ocupados.
- 6 El día completo**
Personas en la oficina hora a hora y marcas rojas donde se pierden clientes. Un clic lleva a esa hora.



Cómo decide cada cliente

Las mismas reglas que el simulador de red. Cada cliente trae su gestión, su duración y su paciencia.



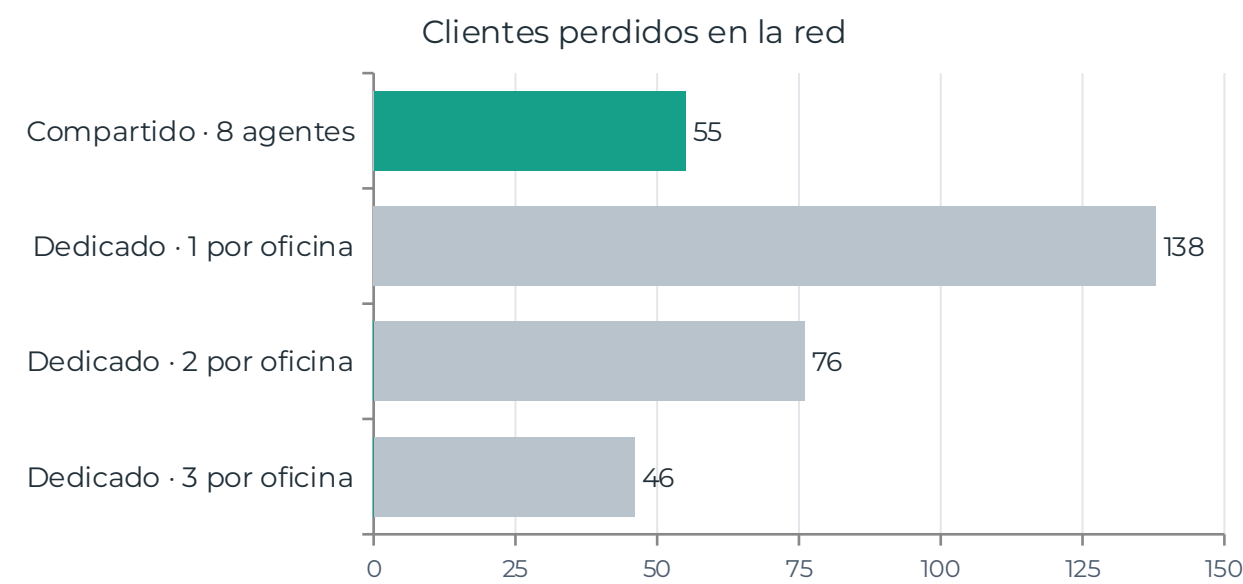
Valores por defecto

- Umbral de abandono: 8 min de media (informe CX Gap)
- Con turno aguanta 1,5 veces su umbral
- Aptas para vídeo: 60 % de las simples, 90 % de las asesoradas
- QR a partir de 5 min de espera (informe CX Gap); lo acepta el 50 %
- Hasta 5 videollamadas QR por quiosco

Todo se cambia en el panel «Comportamiento del cliente».

Compartir agentes es lo que hace rentable el VCCaaS

Red de 8 oficinas, mismo día y mismos clientes, escenario 3. Los picos de las oficinas no coinciden: un agente compartido cubre el de una mientras otra está tranquila.



VCCaaS	Agentes	Perdidos	Ocupación
Compartido	8	55	66 %
Dedicado, 1 por oficina	8	138	38 %
Dedicado, 2 por oficina	16	76	31 %
Dedicado, 3 por oficina	24	46	24 %

En el simulador: selector «VCCaaS: compartido con la red / dedicado a esta oficina».

Con los mismos 8 agentes, compartirlos pierde 55 clientes y dedicarlos, 138. Igualar al compartido exige entre 16 y 24 agentes, ociosos más de dos tercios del día.



Úsalo con tu cliente

Cinco pasos, un solo archivo HTML.

1

Elige la oficina

La que más se parezca a la del cliente: centro urbano, residencial, centro comercial o periférica.

2

Ve al pico

Pulsa en la línea de tiempo donde se acumulan las marcas rojas.

3

Cambia de escenario

Sin reiniciar: misma hora, mismos clientes.

4

Ajusta con sus datos

Paciencia, duración de las gestiones, aceptación del QR, puestos, quioscos y agentes.

5

Cierra con la red

El Simulador de Red Phygital da el dimensionamiento y el rango de 30 días.

Qué necesitas



Un solo archivo HTML



Se abre en cualquier navegador, sin instalar nada



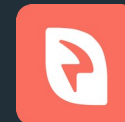
Los datos de la oficina del cliente



Los ajustes se guardan en tu navegador; no se envía ningún dato

interactivepowers.com

Interactive Powers · Madrid · Miami



Int**Powers**