



Int**Powers**

Guía para partners

Simulador de Red Phygital

Dónde pierde clientes y dinero una red de oficinas, y cuánta capacidad remota lo resuelve.

Qué muestra, cómo usarlo con tu cliente y cómo leer el resultado.



Una red de oficinas pierde clientes y horas a la vez

La capacidad es fija y la demanda llega en picos. Fuera del pico sobran puestos; en el pico, el cliente ve la cola y se va sin sacar turno. Ninguna de las dos pérdidas queda en un informe.



13 %

de los clientes se va sin ser atendido

229 de 1.723 visitas en el día



120 h

de puesto fijo sin ningún cliente

31 % de la capacidad disponible, el mismo día



1,5 min

de espera media

Parece buena porque solo cuenta a quien se quedó

Día medio simulado: 8 oficinas, 49 puestos fijos, de 09:00 a 18:00, con las premisas por defecto.

El simulador pone cifra a las dos pérdidas del mismo día y muestra qué cambia al llevar la atención remota hasta la oficina.



Tres escenarios sobre los mismos clientes

La misma red y el mismo día, atendidos de tres formas. Mismas llegadas, duraciones y tolerancia a la espera: la diferencia sale del modelo de atención, no del azar.

Demanda por perfil de oficina

Centro urbano

Residencial

Centro comercial

Periférica



1 • Puestos fijos

Solo atención presencial. La máquina de turnos reparte la cola entre los puestos activos, con pausas de comida escalonadas.



2 • + Video quioscos

Si los puestos están ocupados, el cliente pasa a un video quiosco: una pantalla donde le atiende, por vídeo, un agente VCCaaS que sirve a toda la red. No es autoservicio.



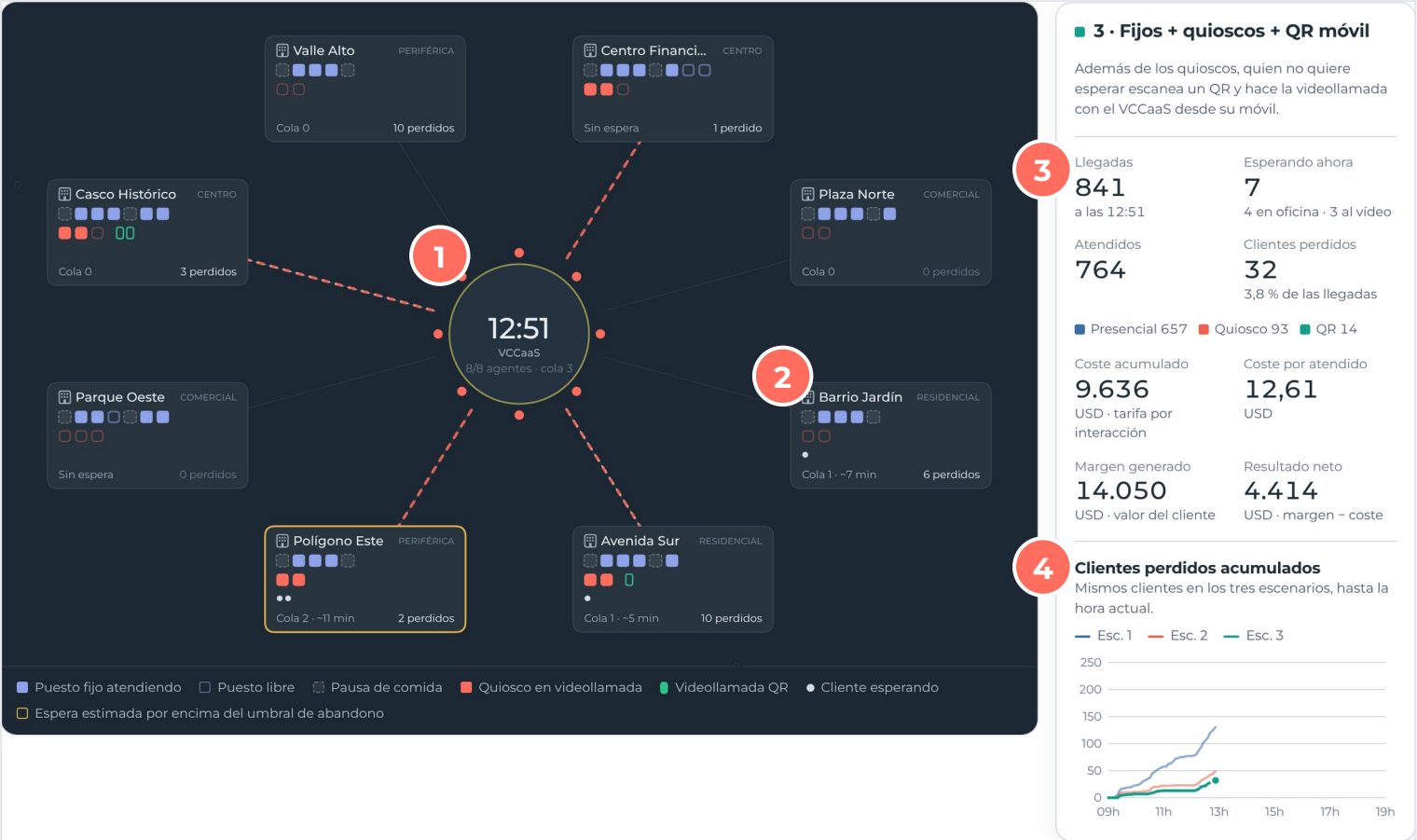
3 • + QR móvil

Con puestos y quioscos ocupados, el cliente escanea un QR y le atiende un agente VCCaaS en su móvil. En la cola del VCCaaS, el quiosco va primero.

En los tres se mide lo mismo: clientes perdidos, espera, ocupación de puestos y agentes, coste por atendido y resultado neto.

Lo que ve tu cliente en pantalla

Un día completo acelerado, en torno a un minuto. En la imagen, el escenario 3 a las 12:51, en pleno pico de mediodía.

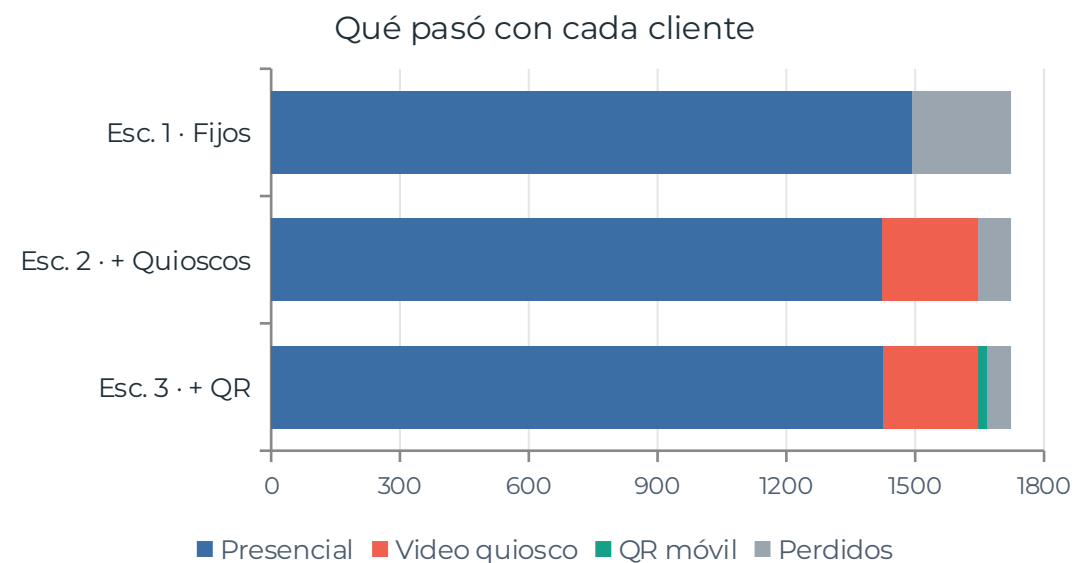


- 1 El mapa de la red**
Oficinas alrededor del VCCaaS. Las líneas se encienden con cada videollamada de quiosco o de QR.
- 2 La cola de cada oficina**
Puestos ocupados, en pausa o libres, y clientes esperando. El borde ámbar avisa si la espera supera el umbral de abandono.
- 3 El día en cifras**
Llegadas, clientes perdidos, coste acumulado y resultado neto del escenario en pantalla.
- 4 Los tres escenarios a la vez**
Perdidos, atendidos por canal, coste acumulado y uso de agentes avanzan con el reloj.



El día de referencia, escenario por escenario

Mismo día y mismos clientes. Con quioscos y QR la red pierde menos clientes, y cada atención cuesta menos porque parte pasa a vídeo.



Indicador	Esc. 1	Esc. 2	Esc. 3
Cientes perdidos	229 · 13,3 %	76 · 4,4 %	55 · 3,2 %
Espera media	1,5 min	0,6 min	0,6 min
Coste por atendido	13,50 USD	12,64 USD	12,58 USD
Resultado neto del día*	7.281 USD	9.279 USD	9.666 USD
Equilibrio por cliente recuperado	–	4,26 USD	4,68 USD
Agentes VCCaaS · ocupación	–	8 · 64 %	8 · 66 %
Todos los agentes ocupados	–	111 min	146 min

* Valor del cliente de ejemplo: 20 % de conversión y 250 USD de margen por venta asesorada. Coste por interacción del informe CX Gap: 13,50 USD presencial y 7,16 USD por videollamada.

Con la tarifa por interacción, cada cliente recuperado tiene que aportar al menos 4,26 USD de margen para cubrir el coste adicional de atenderlo.



Cuántos quioscos: la matriz de dimensionamiento

En la pestaña Palancas, la matriz prueba 42 combinaciones de puestos fijos y quioscos por oficina sobre el mismo día. Un clic en una celda la aplica.

Matriz de dimensionamiento

Puestos fijos por oficina (filas) × video quioscos por oficina (columnas). Haz clic en una celda para aplicarla.

Escenario 2

Escenario 3

Resultado neto

Cientes perdidos

Coste por atendido

	-2	-1	0	+1	+2	+3
PUESTOS · QUIOSCOS	3 QUIOSCOS	11 QUIOSCOS	19 QUIOSCOS	27 QUIOSCOS	35 QUIOSCOS	43 QUIOSCOS
-3 25 puestos	36,5 % 8.290 USD	25,8 % 12.490 USD	25,0 % 12.940 USD	24,1 % 12.890 USD	24,6 % 12.790 USD	23,9 % 13.240 USD
-2 33 puestos	24,7 % 8.910 USD	14,3 % 12.260 USD	13,6 % 12.710 USD	13,5 % 12.810 USD	11,6 % 13.110 USD	12,2 % 12.910 USD
-1 41 puestos	15,7 % 8.280 USD	8,0 % 10.680 USD	6,4 % 11.330 USD	5,9 % 11.280 USD	5,5 % 11.530 USD	5,6 % 11.480 USD
0 49 puestos	10,2 % 6.600 USD	3,9 % 8.600 USD	3,2 % 8.800 USD ACTUAL	2,6 % 8.750 USD	2,1 % 8.950 USD	2,1 % 9.050 USD
+1 57 puestos	5,9 % 4.820 USD	1,9 % 5.820 USD	1,0 % 5.970 USD	0,8 % 5.920 USD	0,6 % 5.970 USD	0,7 % 5.970 USD
+2 65 puestos	2,7 % 2.390 USD	0,9 % 2.690 USD	0,4 % 2.740 USD	0,2 % 2.790 USD	0,2 % 2.790 USD	0,2 % 2.790 USD
+3 73 puestos	1,5 % -690 USD	0,3 % -440 USD	0,2 % -440 USD	0,1 % -440 USD MEJOR	0,1 % -440 USD MEJOR	0,1 % -440 USD MEJOR

Referencia, escenario 1 con las palancas actuales: resultado neto 7.360 USD · 13,3 % de clientes perdidos. El sombreado es más oscuro cuanto mayor es el valor; las celdas rayadas superan el 5,0 % de clientes perdidos y no cuentan para «mejor». El recuadro coral marca la configuración actual.

- 1

Pasa el coste a «Por capacidad»

Cada puesto, agente y quiosco cuesta al día, se use o no. Con coste por interacción, añadir capacidad nunca penaliza.
- 2

Pon los costes reales

Coste diario de puesto fijo, agente VCCaaS y quiosco. Con el quiosco a 0 USD, la matriz siempre pedirá más quioscos.
- 3

Fija el nivel de servicio

Máximo de clientes perdidos aceptable (5 % por defecto). Lo que lo supera sale rayado y no cuenta como «mejor».
- 4

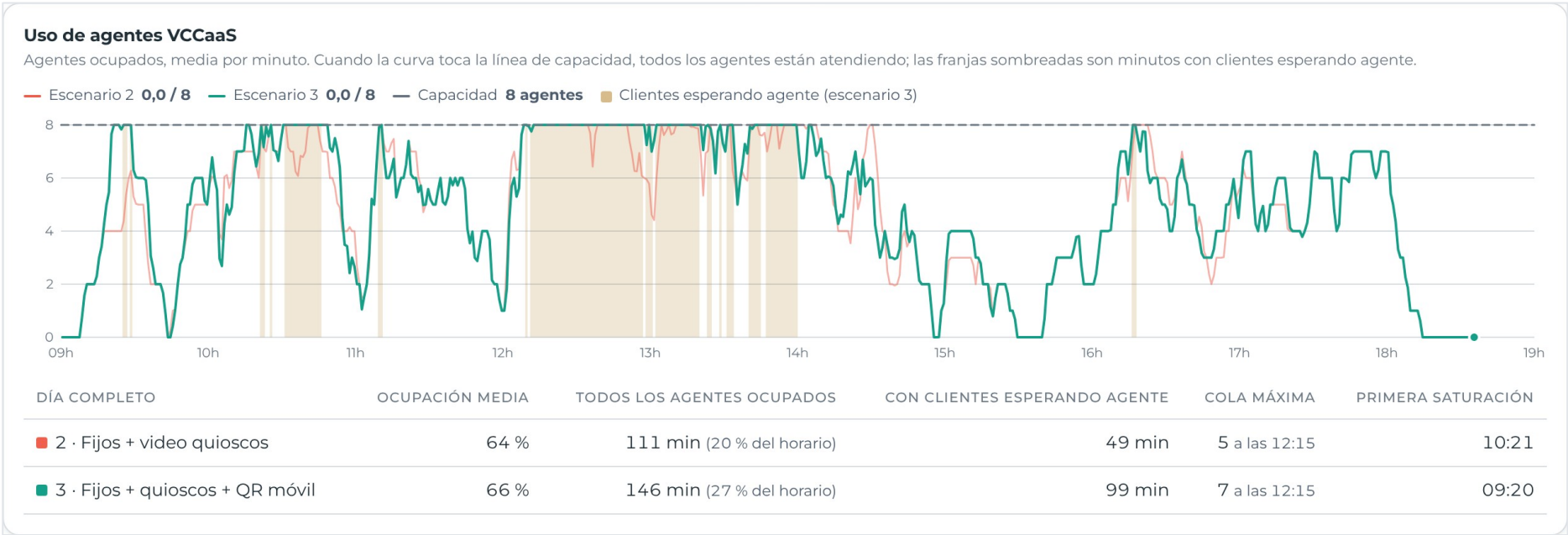
Elige el indicador

Resultado neto, clientes perdidos o coste por atendido. En la imagen, clientes perdidos del escenario 3.



Cuántos agentes VCCaaS: la curva de uso

Agentes ocupados minuto a minuto. Cuando la curva toca la línea de capacidad están todos atendiendo; las franjas sombreadas son minutos con clientes esperando agente.



8 agentes

146 min
con todos ocupados
3,2 % de clientes perdidos

10 agentes

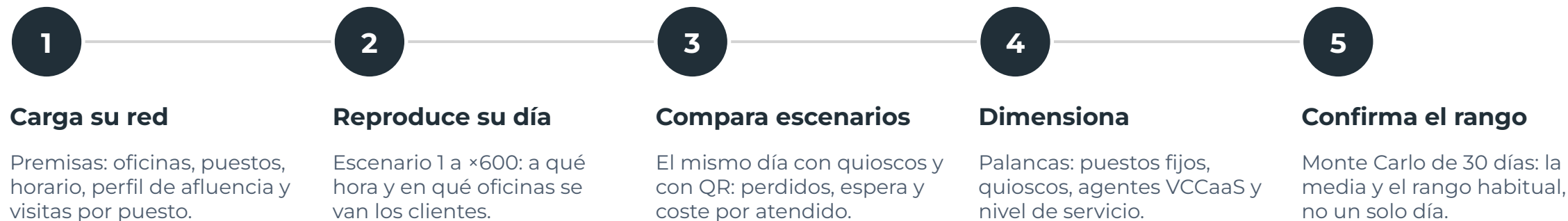
94 min
con todos ocupados
2,4 % de clientes perdidos

Con coste por capacidad y los valores de ejemplo, pasar a 10 agentes reduce los perdidos pero no mejora el resultado neto: el simulador también enseña cuándo un agente más ya no compensa.



Cómo usarlo en una reunión con tu cliente

Cinco pasos, de su red a su dimensionamiento. Funciona mejor con sus datos que con los de ejemplo.



Datos que conviene pedir antes de la reunión

- Visitas o turnos por día y oficina
- Distribución por hora, si la tiene
- Puestos por oficina y horario, con las pausas
- Duración media de la atención, simple y asesorada
- Tasa de abandono o tiempo de espera medido
- Coste por atención, o coste diario de puesto y agente
- Conversión y margen de las gestiones asesoradas

Qué sale del informe y qué hay que validar

Las tarifas y el umbral de abandono vienen del informe «La brecha CX de la atención asistida». El resto son supuestos de trabajo, editables en pantalla.



Del informe CX Gap

- 13,50 USD por atención presencial: mediana del canal asistido (Gartner).
- 7,16 USD por videollamada: coste de la llamada entrante al contact center (ContactBabel 2025), usado como referencia.
- 8 minutos de umbral medio de abandono de cola.
- QR a partir de 5 minutos de espera: el 73 % abandonaría una compra si espera más de cinco minutos.



Supuestos a validar con el cliente

- 65 % de gestiones simples (7 min) y 35 % asesoradas (18 min).
- Aptas para vídeo: 60 % de las simples y 90 % de las asesoradas.
- El 50 % acepta el QR; 8 agentes VCCaaS compartidos.
- Por capacidad: 410 USD por puesto y 220 USD por agente al día, calibrados con las tarifas.
- Valor de ejemplo: 20 % de conversión × 250 USD de margen.

No modela reintentos ni citas previas, el horario extendido de los quioscos ni agentes compartidos con otras campañas.



Pruébalo con el día de tu cliente

La demostración es su propia red.

Las premisas se editan en pantalla y los tres escenarios se recalculan al momento, sobre los mismos clientes.

interactivepowers.com

Interactive Powers · Madrid · Miami



Int**Powers**

Qué necesitas



Un solo archivo HTML



Se abre en cualquier navegador, sin instalar nada



Los datos de la red del cliente



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