

KIOSCOS INFORMATIVOS

Existen tareas repetitivas que no requieren una toma de decisiones, sino más bien de proporcionar información, y son susceptibles de ser automatizadas de una manera relativamente sencilla, tales como la de proporcionar a un cliente su estado de cuenta impreso, a un alumno una constancia de estudios o a un empleado el número de días de vacaciones que le restan este año. Si bien, dichas tareas no representan un gran esfuerzo en términos intelectuales, sí pueden quitarle mucho tiempo al empleado que las lleva a cabo, restándole disponibilidad para realizar tareas más productivas.

Por otro lado, los empleados que tienen a su cargo este tipo de tareas suelen ser algo difíciles de reemplazar cuando se ausentan de sus labores de improviso por enfermedad, un compromiso personal o cualquier otra razón, ya que alguien ajeno a su función puede no saber en dónde están las herramientas que requiere para la tarea recién asignada.

Afortunadamente la tecnología nos puede ayudar en estas situaciones con equipos que se ha denominado **kioscos informativos**. Se trata básicamente de un mueble metálico, de madera, MDF u otro material durable que integra un equipo de cómputo y los periféricos necesarios para la aplicación en específico. Por ejemplo, para imprimir los estados de cuenta de un cliente en un comercio, con el detalle de sus puntos en el programa de lealtad de la marca, lo común es que los **kioscos informativos** incluyan un monitor táctil, una impresora de tickets y un lector de tarjetas con banda magnética, o bien, un lector de código de barras, dependiendo del tipo de tarjeta que se maneje.

En otras aplicaciones pueden utilizarse configuraciones distintas, y precisamente esa es una de las grandes ventajas de los **kioscos informativos**, su flexibilidad para elegir los periféricos de su preferencia. Por ejemplo, en el caso de los alumnos que solicitan una constancia de estudios a su escuela a través de un kiosco, la impresora térmica de tickets es reemplazada por una impresora láser integrada al kiosco, tal y como se hace en los kioscos de facturación disponibles hoy en día en muchas tiendas de autoservicio y departamentales.

La conveniencia económica de los **kioscos informativos** es evidente, ya que si bien el retorno de la inversión necesita de información específica para calcularse con precisión en cada caso particular, en general encontramos con este equipo un ROI de menos de un año tomando en cuenta que muchas veces sustituye a empleados que cobran un sueldo con prestaciones y costos adicionales inherentes a la naturaleza humana, como ausentismo, retardos, errores humanos, etcétera. Un kiosco es una máquina que si está bien diseñada y recibe el mantenimiento preventivo y correctivo necesario puede funcionar sin ningún problema por muchos años brindando un servicio valioso a sus usuarios y excelentes ahorros a la organización.

Y precisamente el diseño y mantenimiento son dos de los factores más importantes a tener en cuenta al adquirir uno de estos equipos, ya que no son muchas las empresas que los ofrecen por la complejidad que engloba el diseñar y fabricar un gran número de modelos de kioscos distintos, según las aplicaciones que necesiten atenderse. Como ya mencionamos, un kiosco cuya función es solamente leer tarjetas con banda magnética de un programa de lealtad de un supermercado para proporcionar al cliente el detalle de su cuenta en pantalla no integra los mismos periféricos que uno que además valida la identidad del cliente con su huella digital, le permite verificar el precio de los artículos vendidos en la tienda y le permite imprimir listas de productos de mesas de regalos. Cada

funcionalidad puede requerir de un hardware especializado, y por ende de un montaje diseñado expresamente para el equipo elegido. Algunas veces se pueden diseñar modelos de muebles genéricos que adapten varios tipos de hardware de una manera más o menos modular, sin embargo, una integración profesional requiere de una planeación más detallada por personal con experiencia en la implementación de este tipo de soluciones. Y esta consideración es aún más importante cuando se utilizan muebles metálicos, pues su fabricación requiere de maquinaria especial mucho más sofisticada que la que se emplea para hacer muebles de madera que, si bien pueden ser más baratos en un inicio, es obvio que tendrán una vida útil más corta y por ende un costo total de la solución menos favorable que sus contrapartes metálicas. De este modo, la consideración del diseño de los muebles de los kioscos va más allá de su estética, debiendo considerar la durabilidad de sus materiales.

Por otro lado, el mantener la disponibilidad del kiosco al máximo es vital, para lo cual se puede recurrir por un lado a software de monitoreo que permite a un responsable monitorear remotamente el estado general de los componentes del equipo, recibiendo alertas cuando se le está terminando el papel, cuando el equipo de cómputo detecta una falla grave o simplemente está apagado el kiosco por alguna razón desconocida. Esto permite detonar los protocolos de servicios de manera oportuna y maximizar el tiempo que el equipo da servicio al público.

Del mismo modo, el proveedor del kiosco debe ofrecerle un plan de servicio en sitio que incluya mantenimientos preventivos programados para evitar problemas predecibles, y también mantenimientos correctivos en el caso de fallos impredecibles, como podría ser, por ejemplo, cuando algún usuario intenta destruir en un acto vandálico la pantalla del kiosco.

Otro aspecto importante de los kioscos es la seguridad que brinda su software al mismo. Imagine qué pasaría si un niño empezara a utilizar su kiosco y sintiéndose travieso saliera de la aplicación principal (un mapa del centro comercial quizá), y entrara a un sitio de internet dañino para el equipo o que mostrara contenido no apto para menores de edad. Este peligro puede evitarse fácilmente utilizando una de las aplicaciones diseñadas para que el usuario no pueda salir de la aplicación de software que debe mostrar el kiosco al público. Sólo el personal autorizado cuenta con la posibilidad de entrar a otras aplicaciones para el mantenimiento o actualización del dispositivo. Por otro lado, como en todo equipo de cómputo con acceso a internet o a medios de almacenamiento extraíbles del usuario (como en el caso de los kioscos que imprimen fotografías), es de una enorme importancia el contar con un software antivirus actualizado que proteja al kiosco.

En TEC Electrónica contamos con una larga experiencia, de más de 20 años, en el diseño y fabricación de **kioscos informativos**, la cual ponemos a su servicio para implementar la solución perfecta para su aplicación o la de sus clientes. Contáctenos hoy mismo. Será un placer atenderle.

Juan Antonio Valadez

Mayo 2020