

VIGATEC:

# Innovación continua en autoservicio

La empresa chilena se especializa en el desarrollo *in house* de soluciones de autoatención. Su equipo de profesionales de amplia experiencia garantiza la calidad de los equipos. La estrategia de la compañía se enfoca en la innovación tecnológica y análisis de necesidades del cliente, de allí surgió la creación de Core-V y Monitor-V, plataformas que permiten mejorar la experiencia del usuario final.

El concepto de módulos de autoatención está cada vez más instaurado en el día a día de la ciudadanía. En la actualidad, es común encontrar un kiosco para buscar un certificado en una institución pública, para retirar una tarjeta de pago personalizada y con disponibilidad inmediata para ser utilizada en una entidad financiera, retirar un número de atención o realizar diversos pagos para la obtención de documentos.

Vigatec, consciente del auge que ha tenido el autoservicio, ha evolucionado en la incorporación de componentes como reconocimiento de huella, dispositivos POS, *match on card* y más recientemente, Core-V, plataforma de base adaptable, integrable y multicanal que permite usarse en kioscos, aplicación *web* y móviles. Además, el sistema de monitoreo Monitor-V desarrollado 100% por Vigatec, el cual, aparte de tener las funciones tradicionales para autoatención, también posee funciones con un nivel de inteligencia para comprender aspectos relevantes del comportamiento del kiosco y del usuario frente a ella, por ejemplo, cuál es la opción más empleada, cómo navega, cuándo aborta una búsqueda,



cuáles son las transacciones de mayor demanda y basados en estos resultados, poder tomar acciones que permitan mejorar la experiencia del usuario de acuerdo con el negocio.

Esta tecnología desarrollada en Vigatec ha tenido un posicionamiento importante desde su implementación. Patricio Rojas, gerente de Soluciones de Autoservicios de Vigatec, comenta: "Estamos satisfechos con la receptividad que ha tenido esta plataforma entre los clientes a nivel nacional e internacional. En el tiempo en el que ha estado en

el mercado ha tenido una alta aceptación, lo que se ha traducido en la llegada de nuevos clientes y el ingreso de nuestras soluciones a nuevos mercados".

Asimismo, el ejecutivo destaca el reconocimiento recibido por parte de compradores internacionales en cuanto a la utilización de materiales y equipos técnicos de calidad que marcan la diferencia entre los kioscos desarrollados por Vigatec y otras marcas del mercado, así como el cumplimiento de las metas ante estos proyectos de innovación que se planteó la Unidad de Negocios de Autoservicio de Vigatec, desarrollados completamente con tecnología chilena y que ahora es un referente en sectores como la banca en Ecuador.

## NUEVAS SOLUCIONES DE VIGATEC

Las herramientas deben evolucionar y el área de desarrollo precisa tener las potencialidades para llevar a cabo ese progreso de acuerdo con las necesidades del cliente, a su vez del mercado. En este sentido y como parte de su oferta de innovación en servicios para el año 2020, la



*Patricio Rojas, gerente de Soluciones de Autoservicio de Vigatec, en el Centro de Experiencia de esta empresa donde se exponen diversos equipos para la interacción con clientes.*

compañía chilena lanzará al mercado nuevas soluciones de autoservicio orientadas a mejorar la experiencia del cliente, que incluyen aprendizaje del comportamiento y su adaptación a los diferentes

usuarios en forma personalizada, con el objetivo de consolidarse con más fuerza en el sector tanto a nivel nacional y latinoamericano a través de sus filiales en Ecuador, Perú, Bolivia, Argentina, Brasil y Colombia.