

SISTEMAS DE GESTIÓN DE COLAS VIRTUALES

en tiendas físicas



Financiado por:



Cofinanciado por
la Unión Europea



Colabora:



Índice

5

Introducción

6

Claves

8

Beneficios de las
colas virtuales en
tiendas físicas

10

Casos de uso de las
colas virtuales en
tiendas físicas

12

Desafíos de las
colas virtuales en
tiendas físicas

14

Casos de éxito en
comercios
minoristas

16

Noticias
destacadas

18

Referencias



INTRODUCCIÓN

Los **largos tiempos de espera** en las colas de los establecimientos es una de las problemáticas que más **pueden afectar a la experiencia de cliente** en un comercio minorista. Y es que una mala gestión de las líneas de caja puede derivar en **consumidores frustrados** con una baja probabilidad de fidelización. Se estima que el 73% de los clientes abandonan una compra si tienen que esperar más de 5 minutos para pagar. Este hecho estaría costando a los comercios minoristas unas **pérdidas del 10% de sus ingresos**. [1]

Para poner fin a esta problemática están surgiendo soluciones tecnológicas como las **colas virtuales**, unos sistemas que permiten a los clientes esperar su turno de manera digital. En lugar de esperar en la tienda, los clientes pueden registrarse virtualmente y **recibir actualizaciones en tiempo real sobre su posición en la cola**, mediante **mensajes de texto o notificaciones** a través de **app móvil**.

Además de mejorar la experiencia de cliente, las colas virtuales también ayudan a los minoristas a **controlar la cantidad de personas presentes en la tienda**, algo especialmente útil para **evitar aglomeraciones** en momentos de alta afluencia. De igual forma, pueden ser utilizadas como **herramienta de marketing personalizable** a través de la cual realizar ofertas exclusivas, presentar productos customizados según intereses individuales o crear juegos y tutoriales.

En los próximos tiempos, veremos cómo cada vez más tiendas minoristas invierten en este tipo de soluciones digitales de gestión de colas, bien sea a través de **apps de mensajería** de texto como **WhatsApp** o aplicaciones móviles propias. [2] [3]



CLAVES

- La implementación de colas virtuales mejora la experiencia del cliente al reducir el tiempo de espera física en caja. Por un lado, evita la frustración que producen las esperas prolongadas y, por otro, les permite utilizar su tiempo de manera más eficiente mientras esperan.
- Los sistemas de gestión de colas virtuales permiten una distribución más eficiente de los clientes en la tienda, evitando congestiones y optimizando el flujo. Esto ayuda a los minoristas a gestionar mejor sus recursos y a ofrecer un servicio más ágil.
- Además, las colas virtuales pueden utilizarse como herramientas de marketing personalizables, fomentando la fidelización de clientes a través de ofertas y contenidos customizados, tutoriales o elementos de gamificación.
- La aplicación iTurnApp o la prueba piloto de la atracción Hurakan Condor en Port Aventura son dos buenos ejemplos de iniciativas pioneras dentro de este ámbito en España.



BENEFICIOS DE LAS COLAS VIRTUALES EN TIENDAS FÍSICAS

Veamos a continuación las principales **ventajas** que los sistemas de gestión de colas virtuales pueden ofrecer a los comercios minoristas [4] [5]:

MEJORA DE LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Al **reducir el tiempo de espera** y otorgar a los clientes la **flexibilidad** de continuar con sus actividades mientras esperan su turno, aumenta notablemente los niveles de **satisfacción** y **fidelización** a largo plazo.

Por otro lado, **simplifican y facilitan el proceso de pago**, permitiendo que el cliente finalice la transacción de forma 100% online y simplemente tenga que pasar a recoger el producto.

CONTROL DE AFLUENCIA EN TIENDA

Ayudan a **controlar los flujos de personas** presentes en la tienda. Esto resulta especialmente útil en picos de afluencia o eventos especiales (como rebajas, festividades, etc.) ya que los clientes pueden unirse a la cola de forma remota, **evitando** así **aglomeraciones** en el punto de venta. Además, permiten a los clientes ver en tiempo real los **tiempos de espera** en diferentes ubicaciones de una misma cadena de tiendas, lo que les brinda la opción de elegir la más conveniente en cada momento.

REDUCCIÓN DE LA TASA DE ABANDONO EN COMPRA

Gracias a su capacidad para **minimizar el tiempo de espera físico**, disminuye la probabilidad de que los consumidores se frustren y abandonen la compra.

Además, proporcionar actualizaciones en tiempo real sobre el estado de la cola, estimaciones precisas de espera y notificaciones automáticas cuando es su turno, brinda a los clientes una **sensación de control y transparencia**, reduciendo la incertidumbre lo que, a su vez, contribuye a la **retención** de clientes y al incremento de las **conversiones**.

GESTIÓN EFICIENTE DE RECURSOS

Otro beneficio adicional es que permite contar el número de clientes presentes en las cajas registradoras y **calcular el tiempo promedio de espera**.

Estos datos pueden utilizarse después para determinar la longitud óptima de las colas y **asignar personal** de manera más eficiente. También permite **identificar cuellos de botella** y realizar mejoras en el proceso de venta.



CASOS DE USO DE LAS COLAS VIRTUALES EN TIENDAS FÍSICAS

Veamos, a continuación, los principales **casos de uso** o formas en que los comercios minoristas pueden implementar soluciones de cola virtual:

TICKETS VIRTUALES

A través de este sistema digital, las herramientas de gestión de colas virtuales **emulan el tradicional modelo de atención** a través de tickets o **números de espera**.

Escaneando un **código QR** los clientes reciben un ticket virtual con el que pueden cancelar o reprogramar citas y obtener fácilmente su número sin tener que esperar físicamente en la tienda, pudiendo además comprobar o recibir notificaciones a través de la app sobre el tiempo de espera estimado hasta que llegue su turno.

CLICK AND COLLECT Y RECOGIDA EN TIENDA

Los consumidores pueden realizar sus **compras en línea**, seleccionar la opción de **recogida en tienda** y unirse virtualmente a la cola correspondiente. Esto permite una **planificación más eficiente** tanto para los consumidores, ya que pueden coordinar la recogida de sus productos sin esperas prolongadas, como para los comercios ya que pueden mantener un flujo constante y ordenado para la recogida.

RECOPILOCIÓN Y ANÁLISIS DE DATOS

Los sistemas de gestión de colas virtuales recopilan datos muy valiosos sobre el **comportamiento del cliente** y los **patrones de espera**. Estos datos pueden utilizarse para llevar a cabo **investigaciones y análisis** que ayuden en la toma de decisiones estratégicas, como la gestión eficiente de recursos, la planificación del personal o la optimización del viaje de compra.

HERRAMIENTA DE MARKETING PERSONALIZABLE

También pueden ser utilizadas como una herramienta de marketing empleando las apps y el sistema de notificaciones de tiempos de espera para, por ejemplo, emitir **ofertas exclusivas** por tiempo limitado, realizar demostraciones de productos u ofrecer **juegos y tutoriales**. Al incorporar estos elementos de **gamificación**, a través de los cuales el cliente puede obtener descuentos o recompensas, se fomenta la participación de los clientes y se promueve la **retención y la fidelización**.



DESAFÍOS DE LAS COLAS VIRTUALES EN TIENDAS FÍSICAS

A pesar de que todas estas ventajas y oportunidades, también existen algunos **retos** que pueden hacer complicada la adopción de las colas virtuales, especialmente en el entorno pyme:

ADOPCIÓN DEL CLIENTE

La implementación exitosa de estas soluciones depende en gran medida de la **aceptación por parte del cliente**. Ciertos perfiles de consumidores pueden no estar familiarizados con los sistemas digitales o pueden resistirse al cambio. La **formación** sobre cómo utilizar las colas virtuales y sus beneficios asociados puede resultar esencial en estos casos.

CONECTIVIDAD

Los **problemas con la red**, fallos en la **conexión** a Internet, **caídas de servidores** o un mal funcionamiento de las aplicaciones pueden provocar quejas y una mayor frustración que la espera física tradicional. Por este motivo, requiere de esfuerzos para garantizar una **infraestructura tecnológica sólida y fiable**, con planes de respuesta a incidentes.

EXPERIENCIA DE USUARIO

Las **aplicaciones** o **interfaces** utilizadas para gestionar las colas virtuales deben ser muy intuitivas y fáciles de usar. Si la experiencia de usuario en app resulta compleja, los clientes pueden sentirse igualmente frustrados, lo que contrarrestaría el propósito de mejorar la experiencia en la tienda.

INTEGRACIÓN

Debido a la diversidad de tecnologías y herramientas digitales utilizadas en el entorno minorista, pueden enfrentar **desafíos de integración** con otros sistemas ya existentes de **gestión del punto de venta**, aplicaciones móviles o **plataformas CRM** (Customer Relationship Management).

PRIVACIDAD Y SEGURIDAD

La recopilación de datos asociada con las colas virtuales puede plantear preocupaciones en materia de privacidad de la información del cliente. Es esencial, por tanto, implementar **medidas de seguridad robustas** y demostrar al consumidor que sus datos están protegidos.

COSTES DE IMPLEMENTACIÓN Y MANTENIMIENTO

La implementación inicial de sistemas de colas virtuales, y su mantenimiento continuo, **pueden generar costos difíciles de asumir** en pymes o tiendas de pequeño tamaño. Los minoristas deben considerar cuidadosamente estos gastos y evaluar si los beneficios justifican la inversión.



CASOS DE ÉXITO EN MINORISTAS

A continuación, se muestran dos **casos pioneros** de implementación de soluciones de gestión de colas virtuales en España:

ITURNAPP

Esta app surgió en Málaga en 2020, después de que su fundador, Alejandro García, tuviese que esperar 40 minutos en la cola de un restaurante.

La aplicación está orientada sobre todo a **restaurantes** o **bares**, pero también a **tiendas**, **peluquerías**, **gimnasios** y, en general, a cualquier negocio que pueda generar una cola.

A través de su sistema digital **gestiona las listas de espera** de los establecimientos evitando que los clientes tengan que esperar presencialmente en la puerta.

Por otro lado, gracias a la app, **el personal del local no tiene que gestionar a mano las listas** de espera, sino que puede hacerlo a través de cualquier dispositivo al que todos los empleados del establecimiento tienen acceso y la posibilidad de diseñar diferentes colas para cada uno de sus servicios.

Esta app ya se encuentra **en funcionamiento en varios establecimientos** repartidos **por la geografía española**, así como en un gimnasio en Australia, otro en Inglaterra, donde también la usan en una peluquería y en un club de tenis; un restaurante de República Dominicana y una frutería de la India. [6] [7]

PORT AVENTURA

Otro negocio pionero en adoptar una solución de colas virtuales en España ha sido el **parque de atracciones Port Aventura**.

Inicialmente lo ha puesto a prueba en su atracción de caída libre **Hurakan Condor**, que tiene una duración de apenas un minuto.

Tener que esperar una cola durante horas para una experiencia tan corta generaba gran frustración entre los asistentes y, además, tras la implementación del sistema en verano de 2023 se ha comenzado a evitar también la picaresca de los **clientes que tratan de colarse** o los malos olores concentrados en sitios estrechos a consecuencia de las colas.

Para subir a la atracción, los interesados tienen que escanear un **código QR** y seleccionar la hora de acceso. Automáticamente, entran en una cola virtual de la que pueden hacer **seguimiento en tiempo real** mediante una aplicación.

La app muestra la **cuenta atrás** con las horas, minutos y segundos que faltan para que el usuario sepa con precisión el momento en el que le toca subir. Una vez en la entrada, el personal del parque escanea un nuevo **código QR** y da paso a la atracción. [8]



NOTICIAS DESTACADAS



CERCA DE 3.000 PERSONAS EN LA COLA VIRTUAL PARA COMPRAR LAS ÚLTIMAS ENTRADAS DEL UNIONISTAS-BARÇA

SALAMANCA HOY

Por evitar problemas de seguridad en su tienda física, el club Unionistas puso a la venta las entradas para este encuentro de la Copa del Rey únicamente a través de su plataforma online. A menos de media hora para que se iniciara la venta, más de 2.000 personas ya estaban en la cola virtual. Pasadas 9 horas el número había crecido ya hasta los casi 3.000 seguidores en cola.



FEROZ, LOS COLDPLAY DEL ZAPATO INFANTIL: 70.000 FAMILIAS HACEN HORAS DE COLA VIRTUAL PARA COMPRARLOS

ACTIVOS

403.70.000 madres y padres llegaron a aguantar hasta ocho y nueve horas de cola virtual. El motivo no era obtener plaza en el colegio más solicitado de su ciudad, ni pedir una beca escolar. La estoica espera era para hacerse con un par (o más) de Zapatos Feroz, la marca valenciana de calzado infantil que se ha convertido en referencia para muchos padres y cuyo eslogan es "Como andar descalzo".



BOOTS PLACES SHOPPERS IN VIRTUAL QUEUE FOLLOWING LAUNCH OF LATEST NO7 RANGE

RETAIL GAZETTE

Boots has been forced to place online shoppers into a virtual queue after traffic to its site soared following the launch of the latest range from its No7 beauty brand. The beauty retailer said: "Our website is full to the brim with shoppers now and you have been temporarily placed in a virtual queue!"

No7 launched its Future Renew collection today which it describes as the "biggest cosmetic science innovation" in the brand's history.



HASTA 3.000 PERSONAS EN LAS COLAS VIRTUALES PARA COMPRAR ENTRADAS PARA EL EMHU

EL IDEAL GALLEGO

El Encuentro Mundial de Humorismo (Emhu) es una de las citas más esperadas por los coruñeses. Buena cuenta de ello dan las colas virtuales para hacerse con una entrada o abono para alguna de sus citas.

Para propuestas como 'La Capital del Pecado 2.0', de Juan Dávila, llegaron a estar a la espera 3.000 personas, contabilizándose en el resto por centenares las personas en espera.



REFERENCIAS

[1] WAVETEC. How to reduce waiting lines in retail.

[Consultado 02 – 08 – 2023] Disponible en:

<https://www.wavetec.com/blog/queue-management/how-to-reduce-waiting-lines-in-a-retail/>

[2] ADBDAISLAM. Queue Management Statistics, Trends And Facts 2023. Marzo de 2023. [Consultado 02 – 08 – 2023] Disponible en:

<https://abdalslam.com/queue-management-statistics>

[3] BELLTECH. Sistema de gestión de filas: ¿Cómo benefician a tu empresa? Agosto de 2023. [Consultado 02 – 08 – 2023] Disponible en:

<https://belltech.la/blog/sistema-de-gestion-de-filas/>

[4] SAFETY GLOBAL. Qué son las colas virtuales y cómo gestionarlas. [Consultado 02 – 08 – 2023] Disponible en: <https://www.safetyglobal.com/sistema-cola-virtual/>

[5] WAVETEC. Queue management system. 2023.

[Consultado 02 – 08 – 2023] Disponible en:

<https://www.wavetec.com/solutions/queue-management-system/>

[6] BUSINESS INSIDER. Gracias a esta app que gestiona las listas de espera de los establecimientos puedes evitar esperar en la puerta y hacer una "cola virtual". 02 de junio de 2020. [Consultado 07 – 02 – 2024] Disponible en: <https://www.businessinsider.es/app-te-permite-hacer-cola-virtual-no-esperar-puerta-651085>

[7] EL PERIÓDICO. Esta app te permite "hacer cola" de manera virtual. 23 de junio de 2020 [Consultado 07 – 02 – 2024] Disponible en: <https://www.elperiodico.com/es/economia/20200623/iturnapp-lista-espera-digital-8011463>

[8] LA VOZ DEL SUR. Este es el sistema revolucionario de un parque de atracciones de España para evitar las colas. 15 de junio de 2023. [Consultado 07 – 02 – 2024] Disponible en:

https://www.lavozdelsur.es/vida/el-eco/sistema-revolucionario-parque-atracciones-espana-evitar-colas_297184_102.html

RETAIL  digital