

GLORY

KIOSKOS DE AUTOSERVICIO Caso de éxito

Desafío

Las largas colas y el servicio lento durante las horas pico estaban reduciendo la satisfacción del cliente y la eficiencia operativa.

Solución

Los quioscos de autoservicio integrados con sistemas de punto de venta (TPV) y de cocina permitieron realizar pedidos y pagos más rápidos y precisos.

Beneficios

- Servicio más rápido, filas más cortas, mayor productividad del personal
- Mayor volumen de pedidos
- Mayor satisfacción del cliente
- Reducción de estrés de los empleados



Transformando la experiencia del cliente con tecnología de autoservicio

Pollos Copacabana

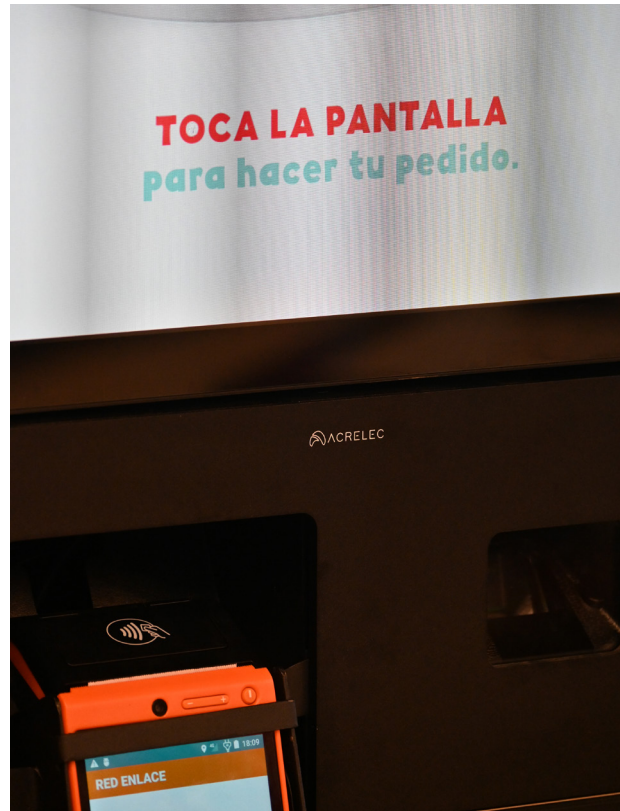


EL CLIENTE

Pollos Copacabana es una de las cadenas de comida rápida más reconocidas de Bolivia, famosa por sus platos a base de pollo de alta calidad y la gran fidelidad de sus clientes. Con múltiples sucursales en todo el país, la marca está comprometida con la innovación y la mejora continua de la experiencia del cliente.

“Nuestro objetivo era optimizar los procesos, reducir los tiempos de espera y mejorar la experiencia del cliente”

Ximena Agramont, Gerente de Tecnología,
Pollos Copacabana



EL DESAFÍO

A medida que aumentaba la demanda de los clientes, Pollos Copacabana comenzó a experimentar tiempos de espera más largos en horas punta.

El sistema tradicional de pedidos en mostrador generaba cuellos de botella, lo que afectaba negativamente la velocidad del servicio y la satisfacción del cliente.

La empresa necesitaba una solución que:

- Optimizara el proceso de pedidos
- Redujera las colas y los tiempos de espera
- Mejorara la eficiencia operativa
- Optimizara la experiencia general del cliente



LA SOLUCIÓN

Ad Bomesco, nuestro socio tecnológico en Bolivia especializado en transformación digital y automatización, instaló los quioscos de autoservicio Acrelec de Glory en varias de sus sucursales de Pollos Copacabana.

Estos quioscos cuentan con:

- Pantallas táctiles de alta definición
- Software de pedidos intuitivo
- Integración total con el sistema TPV y los sistemas de cocina del restaurante

Esta configuración permite a los clientes realizar y pagar sus pedidos directamente en el quiosco, con sincronización en tiempo real con la cocina para una preparación y entrega más rápidas.

El proyecto fue liderado in situ por un equipo especializado, que incluyó a **Michelle Mendoza Barrau**, Jefa de Administración de Aplicaciones Tecnológicas, quien desempeñó un papel clave en su exitosa implementación.

“Los nuevos quioscos están equipados con pantallas táctiles de alta definición y un software intuitivo que facilita a los clientes realizar sus pedidos. Están integrados con nuestros sistemas de pedidos y pagos, lo que permite la sincronización con la cocina y mejora nuestra eficiencia operativa.”

Ximena Agramont, Gerente de Tecnología, Pollos Copacabana



THE BENEFITS

EXPERIENCIA DEL CLIENTE MEJORADA

Los clientes realizan sus pedidos con rapidez y precisión, lo que reduce errores y mejora su satisfacción.

TIEMPOS DE ESPERA REDUCIDOS

Realizar pedidos fuera del mostrador reduce las filas y agiliza el servicio durante las horas punta.

EFICIENCIA OPERATIVA

El personal se libera de tareas repetitivas y puede centrarse en la preparación y el servicio de los alimentos, lo que aumenta la productividad.

MAYOR EFICIENCIA DEL PERSONAL

Los empleados ahora se encargan de tareas de mayor valor, como el control de calidad y la atención al cliente.

MAYOR VOLUMEN DE PEDIDOS

Los quioscos permiten realizar más pedidos, especialmente en lugares con alta afluencia, lo que contribuye al crecimiento de las ventas.

FLEXIBILIDAD PARA EL FUTURO

Los quioscos admiten pagos con tarjeta y digitales, y son compatibles con futuras automatizaciones de efectivo, como la recicladora CashInfinity de Glory, que optimizará las operaciones y con ello dará al cliente la libertad de elegir como pagar.

Glory, Av. Río Mixcoac #274 PB, colonia Acacias, alcaldía Benito Juárez, C.P. 03240 Ciudad de México, CDMX

☎ (+52) 55 5219 4444 ✉ atencionaclientes@mx.glory-global.com 🌐 glory-global.com

CS-POLLOSCOPACABANA-0725/MX_1.0

Glory Global Solutions pertenece a GLORY LTD. Este folleto es solo para orientación general. Dado que los productos y servicios de la Compañía siguen desarrollándose continuamente, es importante que los clientes verifiquen que la información aquí contenida incluye los detalles más recientes. A pesar de que se han tomado todas las precauciones durante la elaboración de este documento, ni la Compañía ni el redactor asumen ninguna responsabilidad por errores u omisiones, declinando cualquier responsabilidad por daños y perjuicios derivados de la utilización de la información contenida en este documento. El presente documento no forma parte de ningún contrato ni licencia hasta donde pueda convenirse explícitamente. Todas las cifras de capacidades y rendimiento están sujetas al tamaño y a la calidad de los billetes y monedas, así como al proceso utilizado. GLORY, ACRELEC, CASHINFINITY y sus representaciones gráficas asociadas son, cada una, una marca comercial o una marca registrada de GLORY LTD en la UE, EE. UU. y otros países. Todas las demás marcas comerciales son propiedad de sus respectivos dueños. © Glory Global Solutions (International) Limited 2025.