

Gestión de colas

Reduce las esperas, evita abandonos y mantén a los clientes satisfechos. Flame te ayuda a monitorizar las colas en tiempo real para detectar congestión, medir los tiempos de espera y anticipar las necesidades de servicio. Al actuar antes de que se forme la cola, mejoras la experiencia y el rendimiento de tus operaciones.

Beneficios de gestionar las colas con datos

Las esperas largas son la causa #1 de abandono. Anticípate, actúa y convierte experiencia en lealtad.

Monitorea en tiempo real

Controla de manera continua la longitud de las colas, tiempos de espera y flujo durante las horas punta.

Optimiza la dotación de personal

Sabes cuándo y dónde reforzar el equipo, no por intuición sino por dato.

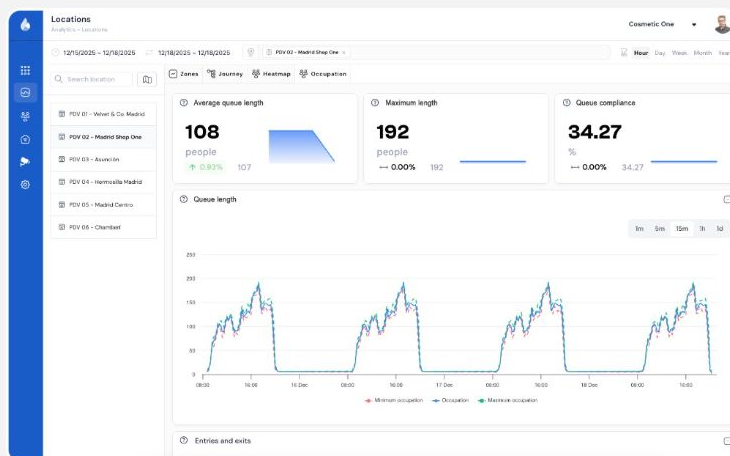
Evita abandonos

Identifica esperas prolongadas con anticipación y activa medidas antes de que el cliente se vaya.

Mejora la satisfacción

Reduce esperas medias entre un 20-40 % y convierte la rapidez en ventaja competitiva.

LA PLATAFORMA Reduce esperas, evita abandonos



La analítica de colas de Flame mide la ocupación, los tiempos de espera y las tasas de abandono en las áreas de servicio. Visualiza el rendimiento de las colas en tiempo real y recibe alertas cuando se superan los umbrales.

Automatiza las respuestas mediante APIs e integraciones. Mantén las operaciones ágiles y garantiza que cada experiencia del cliente sea rápida, fluida y sin frustraciones.

Estado en tiempo real

Ocupación de colas

Tiempo de espera

Activación en tiempo real

Las métricas que cambian decisiones

Cada métrica está pensada para tomar acción inmediata: alerta, refuerzo o redistribución.

01

Cola actual en cada punto

Número de personas en espera por caja o área de servicio.

02

Tiempo medio de espera

Minutos reales que pasan los clientes en cola.

03

Alertas de saturación

Notificación inmediata al manager al superar umbral, en menos de 30 segundos.

04

Comparativa entre cajas

Qué cajas son más rápidas y por qué.

05

Histórico por franja

Datos para dimensionar el staffing semanal y por temporada.

06

Tasa de abandono

Cuántos clientes deciden irse sin esperar.

— CÓMO FUNCIONA

Tecnología Hypersensor

- 1

Se conecta a tus cámaras actuales

Hypersensor se conecta a las cámaras IP existentes mediante protocolo RTSP y transforma la videovigilancia en inteligencia de negocio sin hardware nuevo. Funciona en cajas de retail, taquillas, mostradores de check-in, puntos de información o entradas a eventos: solo requiere visión de la zona de cola.
- 2

Distingue una cola real de un grupo

Flame identifica agrupaciones lineales de personas en zonas predefinidas (cajas, puntos de atención, entradas) y combina la detección de personas con análisis de patrón espacial y temporal, sin biometría ni reconocimiento facial en ningún momento.
- 3

Alertas al manager en tiempo real

Las notificaciones se envían por email, SMS, app móvil o webhook al canal que prefieras (Slack, Teams, sistemas internos), con una latencia típica inferior a 30 segundos, y se pueden automatizar respuestas vía API.

DATOS CLAVE	
Colas	Detección automática
Conexión	Cámaras IP vía RTSP
Puesta en marcha	5-7 días laborables
Privacidad	Sin biometría · RGPD
Alertas	Email, SMS, app y webhook

Cada minuto de espera cuesta. Anticípate.

Gestión de colas operativa en 5-7 días laborables, sobre tus cámaras actuales y sin biometría.