**TOTEMS DE AUTOATENDIMENTO**

**O QUE SÃO?**

Essencialmente, o totem é um terminal conectado ao sistema de atendimento da loja, compartilhando o mesmo banco de dados de produtos e vendas, com o qual o cliente interage para fazer seu pedido, sem interação com agentes humanos. Assim, quando o cliente acessa o totem, ele está interagindo diretamente com o mesmo sistema que os vendedores e caixas do estabelecimento, mantendo o mesmo fluxo de vendas que ocorreria no balcão, sem risco de vendas em duplicidade (como no caso de ingressos de cinema ou de produtos de estoque limitado) e de perda de pedidos na fila de produção e entrega (em caso de restaurantes, por exemplo).

**BENEFICIOS**

*Redução de filas e espera*

Como dito, esta é uma das funções primordiais desta ferramenta. Ocupando pouco espaço e com foco em ampla usabilidade, o totem consegue reduzir tempo de fila, satisfazendo o cliente em relação a seu tempo de espera para a conclusão de seu atendimento.

*Redução de custos operacionais*

Este benefício está, de certa forma, relacionado ao anterior. Com a capacidade de realizar todo o atendimento sem a necessidade de intervenção humana, ele elimina a necessidade de múltiplos operadores de caixa, de aquisição de computadores específicos para esta finalidade e de problemas com dinheiro na boca do caixa, já que todas as transações são digitais e protegidas pela segurança da operadora de cartão.

Reconhecimento facial

Em casos em que o totem não tenha uma função de vendas, mas sim de recepção, esta função pode revolucionar esta atividade em seu negócio. Uma vez feito o cadastro inicial (que pode ser feito no totem ou com recepcionistas convencionais), a identificação do visitante fica registrada no sistema, e ele pode acessar o totem diretamente em visitas posteriores, já fazendo seu check-in de forma ágil e reduzindo o tempo de espera.

Aumento do ticket médio de vendas

Quando bem programado, o totem é uma poderosa ferramenta de vendas. Ao se posicionar os produtos disponíveis de forma inteligente (como ingressos, seguido de pipoca e bebidas no cinema, ou lanches com complementos em restaurantes e Looks completos, com roupas, acessórios e calçados no caso de lojas), o cliente pode realizar mais compras baseadas em impulso e emoção, já que não tem a pressão do vendedor, apenas o apelo visual dos produtos.

*Venda de espaço publicitário*

Como se trata de uma área de ampla visibilidade e trânsito, o uso do equipamento como espaço publicitário não só é viável, como pode ser muito efetivo para o anunciante e gerar receita para o estabelecimento.

Facilidade na verificação de preços

Além de efetuar vendas, é possível realizar consultas de preços e localização de produtos com estes dispositivos, o que facilita o deslocamento do cliente dentro do estabelecimento e, por consequência, tende a melhorar sua experiência com o lugar, encorajando-o a voltar.

*Melhor aproveitamento do espaço*

Uma vantagem prática que não deve ser ignorada, os totens realizam funções complexas e efetivas sem ocupar muito espaço, o que permite boa escalabilidade para o crescimento do estabelecimento.

**PRINCIPAIS PROBLEMAS NA IMPLANTAÇÃO DE TOTENS DE AUTOATENDIMENTO**

*Gerenciamento*

Estes equipamentos têm graus variados de complexidade técnica, por isso podem requerer níveis muito diferentes de especialização e conhecimento para que se faça uma boa gestão do equipamento. Tenha certeza que seu pessoal está familiarizado com os totens adquiridos para que possam executar um gerenciamento eficiente, não só monitorando sua eficiência operacional, mas também realizado os trabalhos de manutenção preventiva de forma adequada.

*Assistência técnica*

Em certos momentos, os equipamentos podem apresentar falhas que não têm como ser resolvidas internamente, e requerem a intervenção do fornecedor. Nesta hora, tenha certeza que ele é capaz de oferecer um suporte adequado e rápido, evitando que suas operações sejam prejudicadas.

*Proteção contra vulnerabilidades*

Em máquinas onde há processamento ou coleta de dados sigilosos (como dados de cartão, por exemplo), é imprescindível haver sistemas de segurança confiáveis que garantam que estas informações não sejam acessadas de forma indevida por terceiros. Similarmente, todos os programas envolvidos com a operação da máquina devem ser seguros e protegidos contra vulnerabilidades, para fortalecer a segurança do dispositivo.

*Integração com servidores e sistemas*

Em maior ou menor grau, seus totens precisarão estar conectados a outros sistemas para que possam cumprir bem suas funções, por isso é fundamental preparar seu ambiente para receber e integrar estes aparelhos. Assim sua empresa não perde performance de rede, nem compromete a eficiência destes terminais.

*Adesão e treinamento da equipe*

Sua equipe sempre será requisitada como apoio operacional para os totens, não somente do ponto de vista técnico, mas também de usabilidade por parte dos usuários. Isso significa que seu pessoal deve estar muito bem treinado e preparado para resolver dúvidas sobre operação e uso do equipamento, além de ter uma retaguarda técnica confiável capaz de dar o suporte operacional adequado para que não haja interrupções sensíveis no uso dos aparelhos.

https://www.mgitech.com.br/totem-de-autoatendimento