

19



OFICINA ESPAÑOLA DE
PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA



11 Número de publicación: **1 149 185**

21 Número de solicitud: 201531375

51 Int. Cl.:

G06Q 10/00 (2012.01)
G07B 1/00 (2006.01)
G07B 1/00 (2006.01)

12

SOLICITUD DE MODELO DE UTILIDAD

U

22 Fecha de presentación:

20.11.2014

43 Fecha de publicación de la solicitud:

20.01.2016

71 Solicitantes:

GURBINDO ARAMENDIA, Joseba (50.0%)
Grupo las Hayas, 3, 5º D
31200 Estella (Navarra) ES y
PACHA SANZ, Pedro Mª (50.0%)

72 Inventor/es:

GURBINDO ARAMENDIA, Joseba y
PACHA SANZ, Pedro Mª

74 Agente/Representante:

ZUGARRONDO TEMIÑO, Jesús María

54 Título: **CONTROLADOR DE TURNO EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO**

ES 1 149 185 U

CONTROLADOR DE TURNO EN ESTABLECIMIENTOS DE ATENCIÓN AL PÚBLICO

DESCRIPCIÓN

5

OBJETO DE LA INVENCION

10

La presente invención se refiere a un dispositivo controlador de turno en establecimientos de atención al público, que además de llevar a cabo un proceso de control del turno que corresponde a cada cliente, permite dispensar el correspondiente ticket de turno, siendo aplicable a cualquier tipo de establecimiento, como pueden ser comercios, establecimientos de alimentación, peluquerías, etc, para en cualquier caso establecer el orden de atención a los clientes en espera.

15

El objeto de la invención es proporcionar un dispositivo que, partiendo de la estructuración básica de este tipo de dispositivos permita adicionalmente a los clientes controlar su turno a través de su teléfono móvil o similar, en orden a, poder llevar a cabo otras tareas dentro o fuera del establecimiento durante el tiempo que se está atendiendo a los clientes anteriores a dicho cliente, permitiendo asimismo a los responsables del establecimiento controlar la

20

afluencia de clientes en los diversos puntos de venta así como su previsión.

ANTECEDENTES DE LA INVENCION

25

Aunque actualmente existen distintos tipos de dispositivos y medios para dispensar tickets de turno o vez en determinados establecimientos, así como pantallas que muestran el número del usuario a ser atendido, la realidad es que, en muchos de estos establecimientos, las colas de clientes son tan largas, que pueden llegar a tener que producirse largos periodos de espera, sobretodo en determinadas fechas señaladas, con lo que, algunos clientes una vez cogido su turno, aprovechan para hacer otro tipo de recados, si bien corren el riesgo que durante su ausencia del establecimiento pierdan su turno y les

30

toque nuevamente volver a esperar un largo periodo de tiempo.

5 En la Patente Europea con número de publicación 2 189 838 se describe un dispositivo para la determinación del orden del servicio de clientes en por lo menos un punto de prestación de servicios, basado en un dispositivo expendedor de tickets, de manera que cada ticket expedido asigna al cliente correspondiente un número en el orden para el servicio, incluyendo además un elemento indicador por cada punto de accionamiento, donde el elemento indicador muestra en cada caso al menos un número que es servido en ese momento en el punto de prestación de servicios o que debe ser servido el siguiente, complementándose con una instalación de accionamiento por punto de prestación de servicios a través de la cual es activada una modificación de la indicación en ese momento en el elemento indicador.

10 Este sistema, aunque presenta numerosas prestaciones y ventajas frente a otros sistemas del mismo tipo, sin embargo adolece del inconveniente de que no puede intercomunicarse con el teléfono móvil del usuario, para que este pueda en todo momento, conocer el estado u orden del servicio y actuar en consecuencia.

DESCRIPCIÓN DE LA INVENCION

20 El sistema que se preconiza, está constituido a partir de un procesador, alimentado a través de la correspondiente batería o bien mediante su conexión a una toma de corriente, procesador que dispone de un display o pantalla, así como testigos luminosos y está dotado de una impresora para emitir los correspondientes tickets, pudiendo incluir un altavoz como elemento de señalización sonora, presentando la particularidad de que el procesador está en conexión con un módulo WIFI, a través del cual cualquier cliente mediante su teléfono móvil, tablet o similar, puede comunicarse con el sistema mediante la instalación de la correspondiente aplicación informática, de manera que dicho sistema permite proporcionar el turno de forma sincronizada con los tickets impresos en papel, y lo que es más importante, permite ver el estado de los turnos de clientes en la pantalla de su dispositivo, permitiendo realizar otras gestiones cuando se prevén unos largos periodos de espera.

30 Evidentemente, el módulo WIFI, está conectado con un dispositivo de control a través del cual el propio lugar de atención al público podrá llevar a cabo la actuación para pasar el

número de turno una vez atendido un cliente.

5 En definitiva, se trata de un sistema que dispone de un procesador, así como de una conexión inalámbrica que permite interactuar directamente con los dispositivos móviles que se encuentren dentro de su radio de acción, o incluso a través de una conexión a Internet, permitiendo a los clientes estar informados incluso cuando no se encuentren dentro del radio de acción del módulo WIFI del establecimiento.

10 Si bien no es un parámetro que se pueda calcular con demasiada exactitud, la propia aplicación informática, puede calcular el tiempo de espera “promedio” a la vista del turno del cliente, tiempo que se puede “actualizar” constantemente para una mayor fiabilidad.

15 Por su parte, el controlador dispondrá además, como es convencional, de la clásica pantalla informativa, en la que se va indicando el número al que se va atendiendo, incluyendo, como se ha dicho con anterioridad, una impresora dispensadora de tickets, si bien, como ya se ha comentado, no es precisa la personación presencial para poder solicitar el turno, ya que esto también se puede hacer mediante el teléfono móvil u otro terminal informático, en cuyo caso no se expediría el correspondiente ticket.

20 Mediante el sistema de la invención se puede avisar al cliente con la anticipación que se desee, pudiéndose programar para que se avise al cliente “X” turnos antes que el suyo, o un tiempo “estimado” preprogramado.

25 También permite enviar anuncios, avisos u ofertas en relación con el establecimiento para el que se tenga reservado el turno. De igual forma resulta muy útil a la hora de hacer estudios estadísticos de mercado, dada la seriación de datos que permite acumular sobre su actividad.

30 Cabe destacar el hecho de que la aplicación permitirá al usuario anular su reserva de turno.

Así pues, el dispositivo de la invención permite trabajar de forma convencional, mediante la dispensación de tickets en papel, así como de forma “virtual”, de forma que la imagen proyectada en la pantalla del propio teléfono o dispositivo de que se trate pueda hacer las

veces de justificante.

DESCRIPCIÓN DE LOS DIBUJOS

5 Para complementar la descripción que seguidamente se va a realizar y con objeto de ayudar a una mejor comprensión de las características del invento, de acuerdo con un ejemplo preferente de realización práctica del mismo, se acompaña como parte integrante de dicha descripción, un juego de dibujos en donde con carácter ilustrativo y no limitativo, se ha representado lo siguiente:

10

La figura 1.- Muestra una vista correspondiente a una materialización concreta en la que puede realizarse el dispositivo objeto de la invención.

La figura 2.- Muestra un diagrama de bloques del controlador de la invención.

15

REALIZACIÓN PREFERENTE DE LA INVENCION

20 Como se puede ver en las figuras referidas, el controlador de la invención puede constituirse a partir de un cuerpo o carcasa (1) en el que se integran los componentes del controlador, tales como un dispensador de tickets (2), medios de señalización de los puntos de ventas (3) y (4), por ejemplo para distinguir la pescadería, de la carnicería, o las zonas de venta de que se traten, una pantalla (5) en la que se muestra el número de turno correspondiente, incluyendo el cuerpo o carcasa (1) un dispositivo sonoro o visual de aviso (6).

25

De acuerdo con la figura 2, el controlador incluye un procesador (7) alimentado por una batería (8) o bien directamente a través de una toma de corriente o cualquier otro sistema de alimentación y conectado al display o pantalla (5) anteriormente referida, donde se muestra el turno correspondiente, pudiéndose observar igualmente el avisador sonoro o visual (6), materializado en un altavoz (6') y unos testigos luminosos (6'').

30

El controlador se complementa con una impresora (9) para la impresión de los tickets

correspondientes, así como una botonera (10) con uno o varios botones para indicar presencialmente el punto de venta correspondiente (3) o (4) para el que se desea obtener la reserva de turno, botonera susceptible de configurarse igualmente como pantalla táctil.

5 El controlador incluye como elemento fundamental, un módulo de comunicaciones (11), conectado al procesador (7), que puede materializarse en un módulo WIFI, y/o un módulo de comunicaciones móviles a través de Internet, a través del cual es posible comunicarse con un dispositivo móvil (12), de cualquier tipo, todo ello complementado con un dispositivo de control (13) previsto en el lugar de venta y accionable por parte del propio dependiente para actualizar los turnos.

10

De esta manera, el usuario una vez instalada la correspondiente aplicación, a través de su propio teléfono móvil es capaz de solicitar su turno, pudiendo visualizar el estado de los turnos en su pantalla, así como información estimativa del tiempo de espera, y otros parámetros que el comercio pueda estimar de interés, no siendo necesario/obligatorio este sistema merced a la incorporación de la impresora de tickets convencional que incorpora el dispositivo, de manera que cada usuario puede elegir el método que le parezca mas conveniente.

15

20 La propia conexión a internet del dispositivo permite llevar a cabo un control remoto centralizado y la interacción entre una pluralidad de dispositivos, independientemente de la concreta ubicación de éstos.

25

REIVINDICACIONES

5 1ª.- Controlador de turno en establecimientos de atención al público, previsto preferente y fundamentalmente para su aplicación en puntos de venta tales como pescaderías, carnicerías o cualquier otro tipo de comercio, contando con una carcasa (1) con una impresora para la emisión de tickets, y con una pantalla para la emisión del número de turno que se está atendiendo, así como con medios para actualizar el turno por parte del comerciante, se caracteriza porque incluye un procesador (7) asociado a un módulo de comunicaciones que puede materializarse en un módulo WIFI, y/o un módulo de comunicaciones móviles a través de Internet, a través del cual el controlador es capaz de comunicarse con uno o mas dispositivos móviles (12), tales como teléfonos, tablets o similares, los cuales previa instalación de la correspondiente aplicación incluyen medios para la solicitud de turno, así como de visualización del turno que se está atendiendo, y cualquier otra información relativa al comercio que pueda emitirse a través de dicho módulo de comunicaciones, que incluye una botonera (10) configurada como pantalla táctil para solicitar el turno de forma presencial, todo ello complementado con un dispositivo de control (13) previsto en el lugar de venta y accionable por parte del propio dependiente para actualizar los turnos.

20 2ª.- Controlador de turno en establecimientos de atención al público, según reivindicación 1ª, caracterizado porque incluye medios de aviso sonoro materializados en al menos un altavoz (6').

25 3ª.- Controlador de turno en establecimientos de atención al público, según reivindicación 1ª, caracterizado porque incluye medios de aviso visual materializados en testigos luminosos (6'').

30 4ª.- Controlador de turno en establecimientos de atención al público, según reivindicación 1ª, caracterizado porque la botonera (10) para solicitar el turno de forma presencial tiene selección entre varios puntos de venta (3-4).

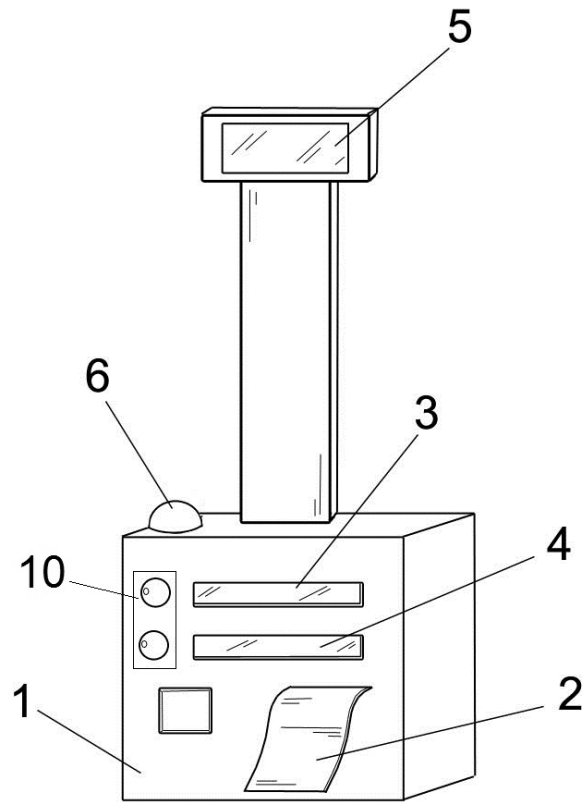


FIG. 1

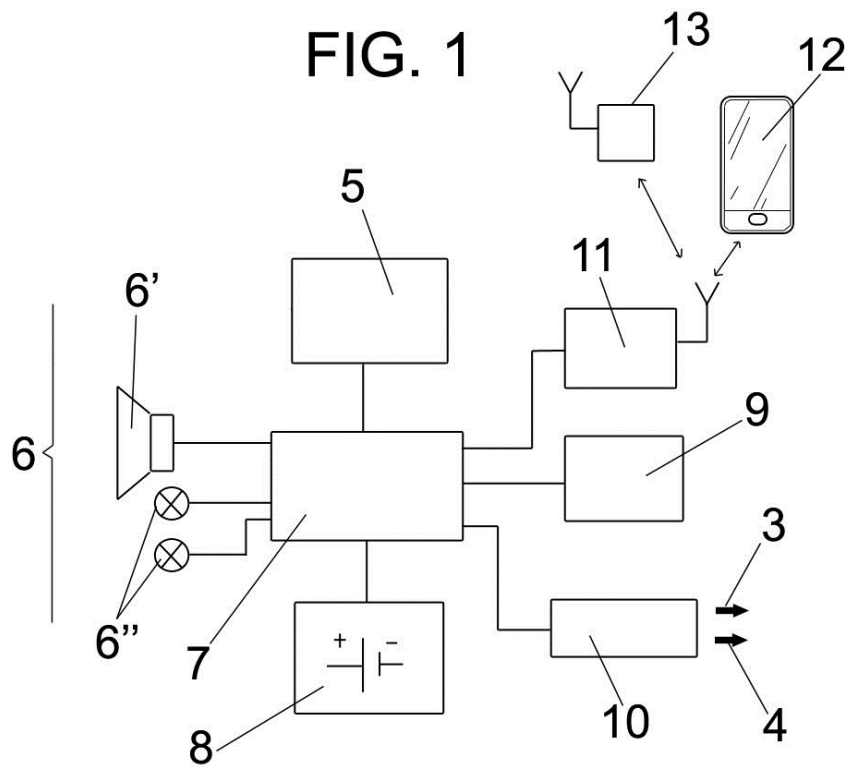


FIG. 2