

19



OFICINA ESPAÑOLA DE  
PATENTES Y MARCAS

ESPAÑA



11 Número de publicación: **1 154 761**

21 Número de solicitud: 201600168

51 Int. Cl.:

**A47F 9/00** (2006.01)

12

SOLICITUD DE MODELO DE UTILIDAD

U

22 Fecha de presentación:

**08.03.2016**

43 Fecha de publicación de la solicitud:

**20.04.2016**

71 Solicitantes:

**JUNCEDA MORENO, Eladio Francisco (100.0%)  
Cardenal Cienfuegos N°. 14- 4°. C  
33007 Oviedo (Asturias) ES**

72 Inventor/es:

**JUNCEDA MORENO, Eladio Francisco**

54 Título: **Terminal avanzado de atención al cliente**

**ES 1 154 761 U**

## DESCRIPCIÓN

Terminal avanzado de atención al cliente.

### 5 **Sector de la técnica**

La presente invención se refiere a un terminal que cumple las funciones de submostrador para la prestación de una amplia variedad de servicios orientados a la atención al cliente.

10 En concreto, el objeto de la presente invención es un nuevo dispositivo de atención al cliente, a través del cual se pueden prestar servicios en diferentes sectores, tales como el sector bancario, turístico y de transporte, utilizando un sistema de tecnología avanzado.

### 15 **Estado de la técnica**

15 Actualmente existen terminales que ofrecen este tipo de servicios de una manera más limitada, es decir, que no permiten realizar todas las operaciones disponibles en un mostrador presencial, al no albergar todos los dispositivos necesarios para ello.

20 Por otro lado, la configuración de los terminales existentes y la ubicación de los dispositivos que dichos terminales albergan, no se adaptan a las necesidades específicas de determinados colectivos (personas de edad avanzada o personas con discapacidad), suponiendo una barrera para el acceso a los servicios disponibles.

### 25 **Explicación de la invención**

30 El inventor de la presente solicitud ha desarrollado un nuevo terminal para la prestación de servicios de atención al cliente en varios sectores, tales como el sector financiero, turístico y del transporte, que resuelve los problemas indicados anteriormente debido a su especial configuración, que ofrece unos niveles de accesibilidad para cualquier persona, no existentes hasta el momento. Además, el terminal incluye todos los dispositivos necesarios para poder realizar todas las operaciones disponibles en un mostrador presencial.

35 El inventor de la presente solicitud ha diseñado un nuevo terminal dotado de un brazo a modo de mesa de trabajo, sujeto por un pie vertical en uno de sus lados. El terminal se puede configurar en dos alturas, de manera que permite operar tanto sentado como de pie, según las necesidades específicas de la entidad en la que se ubique. Para ello dispone de un zócalo desmontable, que permite la posibilidad de aumentar o disminuir la  
40 altura del terminal en 10 centímetros.

La disposición de la mesa de trabajo y el pie lateral permiten dejar un hueco disponible debajo de la mesa, de manera que es posible introducir una silla de ruedas y manejar de una manera cómoda y accesible todos los dispositivos necesarios para realizar las  
45 operaciones deseadas. Sobre el bloque perpendicular a la mesa de trabajo, se dispone una pantalla, que presenta una inclinación adecuada para su visibilidad por parte de cualquier usuario.

50 Desde la mesa de trabajo se puede acceder a todos los dispositivos que componen el terminal, tanto a los ubicados en su propia superficie, como a los dispuestos en el bloque perpendicular a la mesa, o a los situados en el módulo lateral adosada a la misma.

Respecto a este último módulo, indicar que todos los dispositivos se encuentran agrupados en una misma disposición horizontal, lo que supone otra ventaja, puesto que permite que el usuario acceda fácilmente a cualquier dispositivo necesario para completar la operación que desee. La altura desde el mostrador hasta el dispositivo ubicado en la posición más elevada es de 60 centímetros, con lo que la accesibilidad está garantizada para cualquier usuario.

El terminal objeto de la presente invención tiene el tamaño idóneo para no ocupar un espacio excesivamente grande, pero el suficiente para albergar todos los dispositivos necesarios para la prestación del servicio.

Respecto a la seguridad, el terminal aporta determinadas ventajas que reducen las posibilidades de robo. En primer lugar, dispone de un subchasis donde están alojados los dispositivos de administración y gestión de monedas y billetes, cuyo acceso es completamente independiente al del chasis, en el cual se albergan el resto de dispositivos. Esto permite llevar a cabo las labores básicas de mantenimiento, sin necesidad de tener que abrir el módulo en el que se almacena el dinero. En segundo lugar, para la instalación del terminal, es preciso introducirlo desmontado y posteriormente ensamblarlo dentro de la oficina o establecimiento donde vaya a estar ubicado. Una vez ensamblado, el terminal queda sujeto a través de la pastilla de anclaje, alcanzando unas dimensiones que impiden que pueda ser sacado por la fuerza a través de la puerta. Esto hace que las posibilidades de robo del terminal disminuyan considerablemente, ya que se necesitaría un tiempo demasiado elevado para poder desmontarlo, lo que produciría un efecto disuasorio para los delincuentes ante el temor de ser detenidos por las fuerzas de seguridad.

De acuerdo con todo lo anterior, la presente invención está dirigida a un terminal orientado a la prestación de servicios de atención al cliente, que está compuesto fundamentalmente por dos módulos diferenciados: un brazo a modo de mesa de trabajo, sujeto por un pie lateral y un cuerpo adosado al mismo. A continuación se describen con más detalle cada una de estas partes:

a) La mesa de trabajo dispone en su lado derecho de una superficie hundida en la que se ubica una tableta para la recogida de firmas digitales. Consta de un cuerpo perpendicular en el que se aloja la pantalla que cuenta con altavoces a ambos lados y una cámara web en su parte superior. A la derecha de la pantalla, dispone de una superficie vertical, en la que se ubican los siguientes dispositivos: un lector de tarjetas, un teclado numérico y un lector de códigos de barras.

b) El cuerpo adosado a la mesa de trabajo con forma trapezoidal horizontal y con bordes redondeados, se compone de dos bloques completamente independientes entre sí y con diferentes niveles de seguridad. que se describen a continuación:

1. Un chasis, ubicado en la parte izquierda de dicho cuerpo, en el que se alojan los siguientes periféricos: en la parte superior, una impresora de documentos A4, en la parte central un escáner y por último y en la parte inferior, una impresora financiera.

2. Un subchasis, ubicado en la parte derecha del cuerpo, en el que se albergan los siguientes dispositivos: en la parte superior izquierda, una ranura horizontal a modo de buzón; debajo del mismo, se encuentra un dispositivo para la

introducción de fajos de billetes. En la parte central, se albergan dos dispositivos apilados, uno para la inserción de monedas y el otro para su devolución. Finalmente, y a la derecha de éstos, se ubica un dispositivo para la expedición de billetes.

5

El terminal objeto de la invención consta de los orificios y ranuras necesarias para poder incluir todos los dispositivos mencionados anteriormente. Sin embargo, en aquellos casos en los que no fuese necesario alguno de estos periféricos, se inhabilitarán las ranuras que correspondan.

10

### **Breve descripción de los dibujos**

La figura I corresponde con la vista en perspectiva del frontal del terminal.

15

La figura II corresponde con la vista en planta del terminal.

La figura III corresponde con la vista trasera del terminal.

La figura IV corresponde con la vista lateral trasera derecha del terminal.

20

### **Exposición detallada de un modo de realización de la invención**

A continuación, se describe un ejemplo particular del terminal de acuerdo con la presente invención haciendo referencia a las figuras adjuntas. Concretamente, las figuras I, II, III y IV muestran el terminal desde diferentes ángulos, representándose en la figura I, los dos componentes principales del mismo: la mesa de trabajo (1) y el cuerpo lateral adosado (2).

25

Dicha figura 1, representa la mesa de trabajo (1) y sus diferentes componentes. Esta mesa se compone de tres partes claramente diferenciadas: en primer lugar una superficie que cumple la función de tablero de dicha mesa (1.1), en la que el usuario puede realizar las operaciones que desee de una manera cómoda y que a su vez, presenta la ventaja adicional al disponer de un hueco de tamaño suficiente para operar sentado, ya sea en un asiento convencional o en una silla de ruedas.

30

35

En el lateral derecho del tablero, se encuentra el hueco en el que se ubica la tableta para la recogida de firmas digitales (1.1.1), elemento necesario para realizar determinadas operaciones que no se pueden efectuar habitualmente en terminales convencionales. En segundo lugar se representa el pie vertical (1.2), que sirve de punto de apoyo. Este pie consta de dos partes, en función de la altura a la que se desee instalar el terminal: la parte (1.2.1) permite situar el terminal a una altura idónea para que el usuario pueda manejarlo sentado. Si por el contrario, se estima más conveniente que el manejo del terminal se realice de pie, se puede acoplar el zócalo (1.2.2), alcanzando 10 centímetros adicionales de altura. En tercer lugar, un bloque situado en posición perpendicular al tablero de la mesa (1.3), que aloja los siguientes dispositivos: una pantalla (1.3.1) que presenta una inclinación idónea para su óptima visualización; a ambos lados de la pantalla, se ubican dos altavoces (1.3.2; 1.3.3) y en la parte superior de la misma, una cámara web (1.3.4). En el bloque rectangular situado a la derecha de la pantalla, se ubican: un lector de tarjetas (1.3.5), un teclado numérico (1.3.6) y un lector de código de barras (1.3.7), representando este último dispositivo una novedad respecto a los terminales convencionales existentes.

40

45

50

De la misma manera, la figura I representa los componentes principales del cuerpo lateral adosado (2) a la mesa de trabajo (1). Dicho cuerpo, de forma trapezoidal rectangular con bordes redondeados, se divide a su vez en tres partes claramente diferenciadas: el chasis (2.1), el subchasis (2.2) y el zócalo (2.3).

5

El chasis (2.1) alberga todos los dispositivos que no están destinados al manejo de efectivo, mientras que el subchasis (2.2) aloja los dispositivos de gestión y administración de monedas y billetes. Ambos elementos, son totalmente independientes, siendo posible realizar labores básicas de provisión y mantenimiento (introducción de papel, eliminación de atascos de las impresoras, etc.) sin necesidad de acceder al módulo que alberga el dinero, lo cual proporciona una mayor seguridad al terminal.

En cuanto al chasis (2.1), se compone de los siguientes periféricos: la parte superior del mismo alberga una ranura horizontal donde se aloja la impresora de documentos A4 (2.1.1), debajo de ésta, se encuentra otra ranura horizontal donde se ubica el escáner (2.1.2) y finalmente, cuenta con una última ranura horizontal en la que se ubica la impresora financiera (2.1.3). Como se puede observar en la figura I, todos estos elementos se encuentran situados a una altura adecuada sobre el tablero de la mesa de trabajo (1.1), de manera que son totalmente accesibles para cualquier usuario. Para poder realizar el mantenimiento de dichos dispositivos, el chasis (2.1) cuenta con una puerta frontal que se abre mediante una cerradura (2.1.4), cumpliendo así las medidas de seguridad pertinentes.

En lo referente al subchasis (2.2), está compuesto por los siguientes dispositivos: la parte superior izquierda del mismo dispone de una ranura horizontal a modo de buzón (2.2.1) que permite a los usuarios introducir aquella documentación que sea precisa para completar la operación deseada. Debajo del mismo, se encuentra una ranura horizontal (2.2.2) que permite la introducción de billetes, con la ventaja fundamental respecto a un terminal convencional de que es posible introducir fajos de billetes sin necesidad de tener que meterlos en un sobre, porque el propio dispositivo realiza el conteo de los mismos de manera automática, agilizando así las operaciones de ingresos en cuenta y por tanto, aumentando la satisfacción del usuario. En la parte central se encuentran dos dispositivos (2.2.3) y (2.2.4) que corresponden respectivamente a la ranura de inserción de monedas y la ranura de devolución de monedas. Esto supone una ventaja respecto a los terminales financieros existentes, ya que solamente expiden determinados billetes. A la derecha de éstos, se encuentra la ranura en la que se aloja el dispositivo para la retirada de billetes (2.2.5). Para acceder a todos los dispositivos localizados en el subchasis (2.2), el terminal dispone de una puerta frontal, la cual incorpora una cerradura de apertura retardada (2.2.6), que proporciona los máximos niveles de seguridad para salvaguardar el efectivo almacenado.

Finalmente, el cuerpo trapezoidal rectangular, dispone en su parte inferior, de un zócalo (2.3) desmontable, que al igual que se ha descrito en el caso del pie rectangular (1.2), permite regular la altura del terminal, de modo que se pueda operar tanto de pie como sentado.

La figura II muestra una vista de la planta del terminal, proporcionando así otra perspectiva de utilidad, para comprender la configuración del terminal.

La figura III representa la parte trasera del terminal y en ella se pueden visualizar una serie de puertas que permiten el acceso a los periféricos alojados en ellas. Por un lado,

se puede observar la parte trasera del bloque en el que se ubica la pantalla (1.3), situado en la parte derecha de la figura, la cual dispone de una cerradura (1.3.8) mediante la cual se puede realizar el mantenimiento de los dispositivos albergados en el bloque que han sido descritos anteriormente.

5

Por otro lado, la cerradura (2.1.6) ubicada en el bloque superior izquierdo, permite el acceso a las impresoras y al escáner. Finalmente la cerradura (2.1.7) ubicada en el bloque inferior izquierdo, permite el acceso al cableado y a los periféricos que gestionan el funcionamiento del terminal.

10

La figura IV muestra una vista lateral trasera derecha del terminal, para ofrecer otra perspectiva que facilite la comprensión de cómo se configura el mismo.

## REIVINDICACIONES

- 5 1. El terminal comprende un brazo a modo de mesa de trabajo (1) y un cuerpo trapezoidal rectangular (2), **caracterizado** porque la mesa de trabajo (1) comprende un tablero horizontal (1.1), un bloque rectangular (1.3) perpendicular al mismo y todo ello está sujeto por medio de un pie vertical rectangular (1.2) y el cuerpo trapezoidal rectangular de bordes redondeados (2), comprende tres partes diferenciadas: el chasis (2.1), el subchasis (2.2) y el zócalo (2.3).
- 10 2. Terminal de acuerdo con la reivindicación 1, donde el ángulo que forma la mesa de trabajo (1) y el cuerpo trapezoidal rectangular adosado (2) es de 120°.
- 15 3. Terminal de acuerdo con la reivindicación 1, donde el ángulo que forma el tablero (1.1) y el bloque rectangular (1.3) es de 90°.
- 20 4. Terminal de acuerdo con las reivindicaciones anteriores, donde el tablero (1.1) presenta una superficie cuadrada hundida en la parte inferior derecha (1.1.1); donde el bloque rectangular (1.3) comprende una pantalla inclinada (1.3.1) y en un espacio rectangular adosado, se encuentran agrupadas verticalmente, una ranura horizontal (1.3.5), una superficie saliente cuadrada (1.3.6) y otra superficie rectangular (1.3.7), todas ellas a medida de los dispositivos que albergan; y donde el pie (1.2) presenta una forma rectangular vertical (1.2.1) con un zoca lo de 10 cm desmontable (1.2.2).
- 25 5. Terminal de acuerdo con las reivindicaciones 1 y 2, donde el cuerpo trapezoidal rectangular (2), se **caracteriza** por estar dividido de manera transversal en dos bloques diferenciados: el chasis (2.1) que comprende tres ranuras rectangulares de varios tamaños, según los periféricos que albergan (de arriba abajo (2.1.1, 2.1.2 y 2.1.3); y el subchasis (2.2) compuesto por una ranura horizontal a modo de buzán (2.2.1), situada en la parte superior izquierda y una serie de ranuras rectangulares de diferentes tamaños,
- 30 en las que se alojan diversos dispositivos (2.2.2, 2.2.3, 2.2.4 y 2.2.5).
- 35 6. Terminal de acuerdo con las reivindicaciones 1, 2 y 5, **caracterizado** por disponer de un zócalo opcional (2.3) de 10 cm, con la misma forma en planta que el cuerpo trapezoidal (2) bajo el que se coloca.

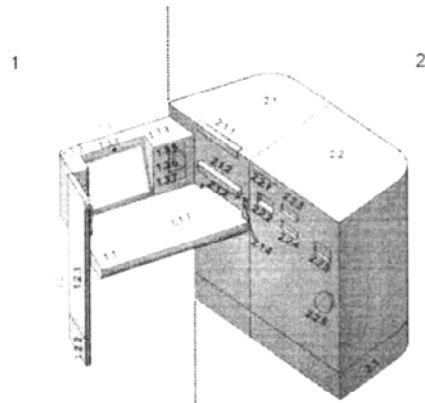


Figura 1





Figura II



Figura III

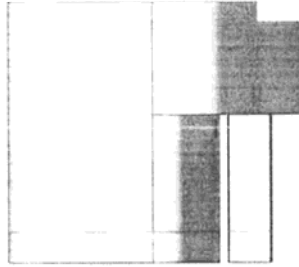


Figura IV