



Anexo 2
LA APP SMARTFULL

FULL

LA APP SMARTFULL

El objetivo de esta App es convertir a los espectadores en inspectores de calidad de la multisala. Su uso permite que el público comunique cualquier incidencia en tiempo real desde cualquier punto de la multisala, incidencia que debe solucionarse -si es posible- también en tiempo real.

En FC se diseñó, prototipó y ajustó a lo largo de los años y resultó efectiva. Tras comprobar que una incidencia era cierta, si no podíamos solucionar el problema al momento compensábamos al cliente con una invitación. Existía un protocolo de actuación para cada tipo de incidencia y un equipo preparado y motivado para responder adecuadamente a cualquier problema. Describiremos ahora la operativa de esta App en FC para que cualquier otra empresa pueda adaptarla a sus características concretas:

En la página principal también se incluía un enlace a la web para “Comprar entradas”, aunque sólo era un link a la web de la multisala. **Ofrecía también diversas opciones de idiomas. El mensaje “Avísanos” ocupaba la parte central de la portada de la aplicación, bajo el logo.** (Ver nota 1). Veamos ahora el menú que se desplegaba tras seleccionar el botón principal de la pantalla de inicio, “Avísanos” :

La primera pantalla preguntaba al cliente si estaba en una sala, vestíbulo o lavabo. En cada uno de los tres casos, tras pulsarlo se abría una nueva pantalla con un nuevo menú para que el cliente definiese en qué sala, en qué vestíbulo (había tres, en el caso de FC) y en qué lavabo (3 de hombres y tres de mujeres en FC) :

Si se seleccionaba una sala :

Aparecía una nueva pantalla con iconos muy intuitivos - y textos explicativos - para que el cliente escogiese entre ellos :

Temperatura de la sala / Wi-Fi no funciona / Volumen de la película / Imagen / Gafas 3D / Molestias en la sala / Problemas con tu butaca / Otros.

En cada una de esas opciones se abría una nueva pantalla con un nuevo menú.

- En el caso de **Temperatura de la sala** se preguntaba : Hace frio / Hace calor. En la pantalla siguiente se solicitaba la fila y butaca del cliente / En la pantalla siguiente aparecía un resumen de la sugerencia del

¹ En el futuro también queríamos incluir en esa portada enlaces al “Abono” y a la “Tarjeta fidelidad”. Estos enlaces habrían contactado con el servidor, identificado al cliente y actualizado los diversos importes asociados a esos conceptos en la propia App, para información del cliente. En el momento de la venta de la empresa estábamos desarrollando la inclusión de estas opciones, con el fin último de eliminar la tarjeta de Fidelización, cuyo soporte físico tenía un coste significativo. La efectividad de esta modificación que aquí explicamos no está, por tanto, contrastada.

cliente más el botón “Enviar”. (Nota : A la última página, la que contiene el resumen de la sugerencia y el botón enviar la llamaremos “Fin” en el resto de las opciones que aquí se describen).

- **Wi-Fi no funciona.** En la pantalla siguiente, Fin.
- **Volumen de la película.** En la pantalla siguiente se preguntaba : “Demasiado alto / Demasiado bajo”. En la pantalla siguiente, Fin.
- **Imagen.** En la pantalla siguiente se preguntaba : “Imagen borrosa / Imagen parpadeante / Otros”. En el caso de “Otros” aparecía una pantalla adicional intermedia que solicitaba rellenar manualmente cual era el problema concreto, con un botón de “Siguiente”. Pantalla siguiente, Fin.
- **Gafas 3D.** (Nota: A veces no funcionaban las gafas, pues las gafas activas dependen de una batería.) En la pantalla siguiente se preguntaba: “¿Cuál es tu fila?”/ “¿Cuál es tu butaca?” con botón “Siguiente”. Pantalla siguiente, Fin.
- **Molestias en la sala.** En la pantalla siguiente se preguntaba: “Hablan alto / Hablan por el móvil / Gamberros molestando”. Si se escogía la opción “Gamberros molestando”, la pantalla siguiente preguntaba: “Son adultos” / “Son niños”. La finalidad de esta pantalla consistía en informar así sobre el nivel de gravedad de la incidencia para que el personal de la multisala supiese como prepararse para actuar. Pantalla siguiente, Fin.
- **Problemas con tu butaca.** En la pantalla siguiente se preguntaba: “Cuál es tu fila”/ “Cuál es tu butaca” con botón “Siguiente”. Pantalla siguiente, Fin.
- **Otros.** En la pantalla siguiente aparecía una pantalla adicional intermedia que preguntaba : “Cual es el problema”, a rellenar manualmente, con el botón “Siguiente”. Pantalla siguiente, Fin.

Si se seleccionaba uno de los lavabos :

La pantalla anterior ya nos decía el lavabo en concreto al que se refería el cliente. (Nota: Esta información se hallaba en las puertas y en el interior de los lavabos) De nuevo, aparecían unos iconos para que el cliente escogiese entre : “Está sucio / Falta papel / Falta jabón / Mal olor / Suelo mojado / Algún aparato no funciona bien/ Lavabo o urinario atascados / Otros”. Pantalla siguiente, Fin.

Si se seleccionaba un vestíbulo :

Tras la pantalla que nos decía el vestíbulo en concreto al que se refería, se preguntaba : “Mucha cola” / “Muy sucio”. Desde aquí ya se pasaba a la pantalla Fin.

Como puede verse, el diseño de esta App es muy sencillo. También es fácil, aunque costoso, instalar Wi-Fi's abiertas que cubran un complejo en su totalidad. Para lograr una buena cobertura de la señal en el interior de

las salas, lo más efectivo consiste en colocar los transmisores en la parte superior de las pantallas, mirando hacia la gradería. También deben instalarse WI-Fi's en los vestíbulos y los lavabos, ya que debe ser posible acceder a la App desde cualquier punto del complejo.

Debe definirse un punto dentro de la multisala donde un ordenador reciba en tiempo real cada una de las sugerencias y es necesario que un empleado monitorice constantemente esos avisos, aunque puede simultanear esta función con otras tareas de atención al cliente. Cuando entra un mensaje es conveniente avisar con una bombilla inteligente en vez de utilizar un timbre, pues un timbre siempre resulta intrusivo y molesto. En el caso de FC este servicio se centralizaba en el Punto de Control. También es conveniente que funcionen con una bombilla las llamadas entrantes del teléfono de información. Un ambiente silencioso hace que el trabajo sea más agradable y llevadero.

Por último, es conveniente por múltiples motivos que todo el personal de la multisala, incluido su director, esté interconectado entre sí y con el Punto de Control mediante *walkie-talkies*. Lógicamente, para no molestar en el interior de las salas, los *walkies* deben funcionar con sus correspondientes auriculares.

Para explicarle al público el funcionamiento de esta App era conveniente utilizar la *Info Pre-show*. En el caso de FC, aprovechábamos esa comunicación para insistir de nuevo en el correcto uso del móvil. Aunque puede parecer incongruente prohibir el uso del móvil y, al mismo tiempo, promover una App que precisa utilizar el móvil dentro de la sala, intentábamos corregir esa incongruencia con el mensaje : **“Dentro de estas salas tu móvil sólo sirve para servirte mejor con nuestra App Smartfull. Si necesitas hablar o teclear mensajes, sal de la sala por favor. No hables en voz alta ni molestes. Respeta a los demás y todos te respetaremos”**.

Es muy recomendable que el servidor de la App recoja la tipología exacta de los mensajes y genere unos informes que monitoricen el tiempo de respuesta de cada queja y las incidencias de ese mismo problema en las semanas anteriores. Esos informes, generados y enviados por mail automáticamente a cada uno de sus destinatarios, deben personalizarse para cada uno de sus receptores. En el caso de FC, llegaban semanalmente al exhibidor, a la directora, al subdirector y al responsable de mantenimiento. Esos informes resultaban muy útiles, pues permitían conocer, detectar y corregir rápidamente los defectos del funcionamiento de la multisala.

Hasta aquí, sólo hemos descrito el *software* y *hardware*. Esa es la parte sencilla del funcionamiento de la App, la complicada consiste en aplicarla seriamente y aprovechar así todo su potencial. Sin una dedicación atenta y constante, la efectividad de esa App habría sido nula. En el caso de FC, cada aviso era atendido por un empleado de la multisala que iba a la sala, el vestíbulo o el lavabo correspondiente, contrastaba la queja del cliente y actuaba en consecuencia:

- Si era posible resolver la incidencia al momento, se resolvía.
- Si la queja no era real o el cliente no tenía razón, la queja se ignoraba y se archivaba.
- Por último, el caso más complicado, donde el cliente tenía razón, pero no era posible resolver su queja. Por ejemplo, cuando los mandos de su reclining no funcionaban o un aire acondicionado se había estropeado. En ese caso, compensábamos con una invitación al cliente si el problema sólo le afectaba a él o, si también afectaba al resto de clientes de la sala, con invitaciones para todos ellos.

Algunas de las incidencias resultaban difíciles de precisar, pues son subjetivas. Por ejemplo, decidir si en una sala hace frío o calor. O si el volumen del sonido está demasiado alto o bajo. Pero, a pesar de esa subjetividad, esta App nos enseñó a “afinar” mejor. Veamos el ejemplo de la temperatura, probablemente el más complicado. La percepción de la temperatura depende del estado corporal concreto de cada espectador. Además, hombres y mujeres tienen una percepción distinta. La sensación de confort siempre les exige un grado o grado y medio más a las mujeres. También depende de la fila en la que esté sentado el espectador. En una sala en grada el calor sube y por mucho que se recircule el aire mediante microtoberas siempre hará algo más de calor en las gradas superiores. Por si todo ello no fuera suficientemente complejo, en los cambios de estación todos somos más sensibles a las variaciones de la temperatura... Pues bien, a pesar de todos esos parámetros distintos, los avisos de los clientes nos ayudaron a ajustar con más precisión. Cuando un cliente avisaba de frío o calor, el protocolo dictaba que un acomodador comprobase esa temperatura a la altura de la fila del espectador con un termómetro digital. Si una *Reclining* no funcionaba, el acomodador contrastaba que estuviese bien enchufada. Tras el aviso de un lavabo se enviaba allí un empleado de limpieza. Un aviso de problemas con el volumen o la imagen era rápidamente contrastado por un operador. Los gamberros eran amonestados tan pronto se recibía un aviso... Una respuesta rápida, plasmar esas incidencias por escrito y enviarlas a los diversos niveles jerárquicos de la empresa tensionaba a los responsables y facilitaba una resolución más ágil de todos los problemas.

Con el tiempo aprendimos a analizar mejor las incidencias. Veamos un ejemplo real en FC. La App señalaba repetidamente una misma incidencia, “hace frío”, en un grupo de butacas concreto en una sala. Algo anómalo estaba ocurriendo en esa zona... Pudo solucionarse tras ordenar que mantenimiento comprobase la orientación de las microtoberas de la ventilación de esa zona en particular. Así, un problema sin detectar que probablemente se habría eternizado pudo solucionarse rápidamente. En FC también aprendimos que algunos clientes -muy pocos- no merecen ser bien atendidos, pues disfrutan quejándose, o sus quejas son siempre falsas. Ajustamos el programa para que los detectase automáticamente y su IP quedase marcada. En esos casos, el propio programa ya avisaba que era un cliente conflictivo y se le ignoraba, anulando automáticamente sus avisos.

EL INFORME COMPLETO SE PUEDE DESCARGAR EN:

 www.losmejorescines.com