

# CASE STUDY | Museo de Historia del Arte de Viena: Los expendedores automáticos de entradas están en consonancia con el espíritu de los tiempos

**CITIZEN**  
Micro HumanTech

El arte y la tecnología moderna no son una contradicción: así queda patente gracias a los expendedores automáticos de entradas en la zona de acceso al Museo de Historia del Arte de Viena y al Museo del Tesoro. Las personas interesadas en el arte adquieren rápidamente las entradas y pases anuales o reservan plaza para un recorrido por el museo. Los expendedores automáticos desarrollados por el proveedor de servicios de TI austriaco Inform son aún más fáciles de utilizar para los visitantes internacionales al manejarse mediante pantalla táctil. La impresión de las entradas y los recibos corre a cargo de una impresora integrada de Citizen.



Más de 1,4 millones de personas visitaron la Asociación de Museos del Museo de Historia del Arte de Viena el año pasado. Se trata de eventos con gran asistencia de público, en particular las exposiciones especiales, y es habitual que se formen largas colas en las ventanillas y mostradores. Por este motivo, los museos buscaron un sistema para automatizar la venta de entradas. “Queríamos ofrecer a los visitantes la oportunidad de comprar entradas por su cuenta – no en las ventanillas”, explica Peter Gregorc, el Director de TI del Museo de Historia del Arte de Viena.

En abril de 2013, dos de un total de nueve ubicaciones - El Museo de Historia del Arte de Viena y el Museo del Tesoro de Viena – introdujeron el nuevo sistema. Los visitantes utilizan una pantalla táctil en los expendedores automáticos para seleccionar el número de entradas. A continuación, las impresoras integradas de Citizen imprimen las entradas y los recibos. El proveedor de servicios de TI austriaco Inform ha desarrollado el concepto general de los terminales.



“La gran ventaja es que la máquina expendedora ofrece una serie de idiomas y presenta los procedimientos con iconos, de forma que a los visitantes de cualquier país les resulta fácil utilizarla”, declara Gregorc al describir las ventajas para los amantes del arte a la hora de visitar los museos. Antes de que se introdujeran los expendedores automáticos, el museo elaboró un catálogo de requisitos con sus criterios para la venta de entradas. Tras un exhaustivo análisis de los candidatos, se seleccionaron los expendedores automáticos del proveedor de servicios de punto de ventas Inform con impresoras Citizen integradas. “Hemos considerado que Inform es un buen socio que también apoya nuestro hardware de caja”, expone Gregorc a la hora de explicar los motivos de la decisión.

## **Sistemática y bien pensada: la ventana del tiempo para las ventas**

Desde la implementación de los expendedores automáticos en abril de 2013, los museos han sido capaces de atraer a los turistas con un mejor servicio y la ampliación de los periodos de ventas. “Al igual que las tiendas en Internet, los expendedores automáticos están disponibles antes de las horas laborales normales”, enfatiza Gregorc. “Los visitantes pueden reservar franjas de tiempo para las exposiciones especiales con antelación y obtener sus entradas. De esta forma se reduce el tiempo de espera invertido y resulta agradable para los clientes”.

La venta de pases anuales también funciona a la perfección en los expendedores automáticos de entradas. No hay posibilidad de errores tipográficos o errores ortográficos en los nombres ya que los visitantes introducen sus propios nombres. Como resultado, el expendedor automático escribe incluso nombres complicados de forma correcta en pases anuales.

*“Las impresoras Citizen han demostrado ser muy fiables y fáciles de usar, tanto en el punto de venta como en su funcionamiento en los terminales”, explica Peter Schmidt, Director General de Inform. “Este año hemos desarrollado aún más nuestros terminales con impresoras Citizen. Gracias a nuestros nuevos modelos, estamos ofreciendo aplicaciones de múltiples facetas en los ámbitos del ocio y del comercio minorista”.*

*Peter Schmidt, Inform Managing Director*

## Selección de entradas mediante pantalla táctil

El funcionamiento de la pantalla táctil es fácil y consta de cuatro pasos. El visitante selecciona el tipo de entrada y la cantidad que desea, paga con una tarjeta de débito o crédito, y luego obtiene la entrada de admisión impresa y el recibo.



Los expendedores automáticos utilizan la impresora de recibos CL-S400DT para imprimir las entradas y los comprobantes de pago. “Con un tamaño de tan sólo 160 mm, esta impresora es la más pequeña de todas nuestras gamas y está destinada a ahorrar espacio a la hora de instalarlas en los terminales”, dice Jörk Schüßler, Director de Marketing Europeo de Citizen.

## El resultado para los visitantes: popularidad

La aceptación por parte de los visitantes de los expendedores de entradas en los museos ha sido excepcional y ha tenido un efecto claramente positivo. El sistema de autoservicio está especialmente ocupado a la mañana porque los visitantes pueden comprar las entradas antes de la apertura de los museos. “Las ventas están mejor distribuidas. Dos ventanillas de venta y dos expendedores automáticos – lo que demuestra que hay una gran cantidad de ventas”, dice Gregorc con convicción.

Los expendedores automáticos también ofrecen a los empleados cierto desahogo. Se han acostumbrado rápidamente. Es fácil reemplazar los rollos de recibos. La tarea se lleva a cabo cada noche tras el cierre de la jornada laboral.

Los museos tienen previsto colocar más expendedores automáticos de entradas en el futuro. Una vez finalizada la renovación del Museo Mundial de Viena, actualmente en curso, los visitantes podrán disfrutar de su arte con mayor rapidez.

## Featuring printer:

### CL-S400DT



Para sus eventos y para el medioambiente

- Salida frontal
- Ancho de papel variable - 19,5 mm – 118 mm
- Velocidad rápida de impresión - 150 mm por segundo
- Pantalla LCD de 2 colores
- Versatilidad de soportes de impresión
- Requiere poco espacio

## Acerca de Citizen Systems Europe

Con sucursales en Londres y Esslingen, Citizen Systems Europe sirve a toda la región EMEA. La compañía ofrece una amplia gama de impresoras para la industria, el comercio minorista, la atención sanitaria y las aplicaciones móviles, en especial de etiquetas, código de barras, TPV e impresoras portátiles. En cada caso, los productos de la compañía se comercializan a través de una red de socios especializados.

Citizen Systems Europe es una filial participada al cien por cien por Citizen Systems Japan y parte de Citizen Watch Company of Japan. Este grupo global produce mundialmente famosos relojes Eco-Drive, así como mini-impresoras, sistemas de impresión industrial y máquinas herramientas, osciladores de cuarzo, LEDs y otros componentes electrónicos.

[www.citizen-systems.com](http://www.citizen-systems.com)

## Museo de Historia del Arte de Viena

El Museo de Historia del Arte de Viena, junto al Museo de Etnología y el Museo del Teatro de Austria, constituye la mayor asociación de museos de Austria, únicamente comparable con algunas instituciones asociadas en el mundo internacional de los museos. En 1891, con la apertura de su edificio en el Burgring de Viena, miles de obras de arte se expusieron bajo el mismo techo por primera vez – en la actualidad las colecciones del Neue Burg, el Tesoro, el Wagenburg y el Schloss Ambras forman parte de la asociación de museos, junto con el Museo del Mundo de Viena y el Museo del Teatro.

[www.khm.at](http://www.khm.at)

## Acerca de Inform

Con sede en Viena, Inform GmbH es un proveedor de servicios de POS TI. Desde su fundación en 1983, se ha especializado en servicios de operaciones de caja. La empresa produce tecnologías de autoservicio para las empresas de transporte de cartas y paquetes, así como para instituciones con una alta demanda de autoservicios y cuenta con 14.000 sistemas de cajeros automáticos en uso. Una extensa red de socios hace posible que la empresa pueda proporcionar servicios a más de 7.000 clientes en 11 países. Página web: [www.Inform.at](http://www.Inform.at) - Tel.: +43 1 258 72 84-0 – Correo electrónico: [office@Inform.at](mailto:office@Inform.at)

Para obtener más información, póngase en contacto con

**Citizen Systems Europe GmbH**  
Marketing Department  
Tel.: +49 (0)711/3906-400  
[marketing@citizen-europe.com](mailto:marketing@citizen-europe.com)