



Reinvente las operaciones de tienda habilitando al personal

Aumente el rendimiento conectando a los dependientes con personas, activos y datos

En el entorno actual del retail multicanal, los clientes solo tienen que hacer clic o tocar una pantalla para obtener información que optimiza sus opciones de compra. Reinventar la experiencia de compra en tienda para lograr la fidelidad a largo plazo de los clientes exige cambios drásticos. Es imprescindible combinar la comodidad del comercio electrónico que brinda la tecnología con el servicio al cliente personalizado que proporciona el comercio físico para ofrecer a los clientes información en tiempo real más valiosa que la que pueden obtener por sí solos.

Al planificar una remodelación operativa, debe tener presentes varios aspectos:

- Priorice la excelencia operativa, centrándose en la mejora de la experiencia individual de cada cliente.
- Aumente el potencial de los activos más valiosos de su tienda —los dependientes de primera línea— para proporcionar a los clientes información sobre la mercancía que no encontrarán en la web por sí solos.

La labor de un dependiente no es solo manipular mercancía física sino también procesar información. Cuando dispone de datos precisos en tiempo real, puede comprobar artículos desde la recepción hasta el inventario, comprobar si un artículo está en stock o verificar la mercancía con mucha más rapidez.

Esto es posible gracias a los dispositivos móviles multifunción de categoría empresarial diseñados para las operaciones de primera línea de retail, como los ordenadores móviles y las tablets. La tecnología de habilitación del personal libera más tiempo de los dependientes para mejorar las visitas de los clientes a la tienda con un servicio personalizado que trasciende el ámbito de sus responsabilidades tradicionales.

El **60 %** de los consumidores manifiesta que los dependientes que utilizan dispositivos móviles para ayudar al cliente mejoran su experiencia de compra.¹

¹Estudio de perspectivas de los consumidores 2018, Zebra Technologies

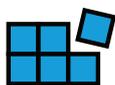
Transforme la tienda en un ecosistema conectado

En un entorno de retail más competitivo que nunca, es esencial conectar las operaciones para reinventar el funcionamiento de las tiendas y lograr un rendimiento comercial sostenible. La creación de un ecosistema conectado en la tienda le ayuda a cumplir diversos objetivos que, de forma combinada, mejoran el rendimiento.



Mejore las comunicaciones del personal

Dar al cliente información sobre un artículo o una promoción que no encontrará por sí solo exige que el dependiente sea proactivo y permanezca junto al cliente durante todo el tiempo que necesite asistencia. Cuando el dependiente dispone de comunicaciones de voz claras, puede responder preguntas, comprobar el inventario o pedir a un compañero que traiga un artículo o le facilite información sobre el mismo, todo ello sin separarse del cliente —lo que aumenta la probabilidad de que la venta se produzca.



Aumente el cumplimiento de los planogramas

Uno de los principales motivos por los que los clientes se muestran insatisfechos con las tiendas es la mercancía agotada. Para minimizar las situaciones de stock agotado, el dependiente puede utilizar un solo dispositivo, ya sea un ordenador móvil de mano o una tablet, para comprobar el cumplimiento del planograma, lo que permite reponer los artículos antes de que las estanterías se queden vacías. También puede utilizarse realidad aumentada para mejorar la experiencia del dependiente.



Aumente la eficiencia operativa

Cuando la oficina corporativa o los responsables de la tienda disponen de visibilidad en tiempo real de personas, activos y datos de toda la tienda y del conjunto de la empresa, pueden tomar decisiones basadas en datos. La movilidad empresarial a disposición de los dependientes aporta visibilidad e información útil en tiempo real de la primera línea de operaciones —además de ofrecer un enorme potencial para reducir los costes operativos.



Mejore la experiencia del cliente

Brindar a los dependientes acceso en tiempo real al inventario de toda la tienda y del conjunto de la empresa de retail mejora su capacidad para realizar ventas. La movilidad empresarial también proporciona a los dependientes acceso a promociones comerciales y a las cuentas de programas de fidelización de los clientes, con la consiguiente mejora de las ofertas a los clientes y la fidelización. Al informar al cliente de algo que no ha podido averiguar en la web, los dependientes mejoran la experiencia del cliente en la tienda.



Reinvente sus operaciones con las soluciones de movilidad de Zebra

En el entorno actual de retail, el rendimiento de su tienda y el éxito de su marca dependen de la transformación de los dependientes para que dejen de ser meros trabajadores centrados en tareas tradicionales de caja y de manipulación de mercancía y se conviertan en verdaderos especialistas en la comunicación con los clientes. Para hacer realidad esta transformación, es necesario dotar a los dependientes de herramientas creadas para prestar un servicio al cliente altamente personalizado e itinerante. Zebra ofrece una gama completa de ordenadores móviles de mano y tablets empresariales con niveles de funcionalidad y seguridad que no encontrará en los dispositivos de gran consumo.

Los elementos esenciales para lograr dependientes conectados

Dispositivos de movilidad empresarial para retail



Ordenadores móviles de mano

Zebra ofrece una amplia gama de modelos de ordenadores táctiles móviles de mano que se adaptan específicamente a sus necesidades de retail. Los dispositivos Zebra para Android™ funcionan con el sistema operativo más utilizado del mundo, por lo que su interfaz y funcionamiento resultan familiares y fáciles de usar. Los smartphones de gran consumo sencillamente no pueden competir con su funcionalidad y seguridad de categoría empresarial.

- Amplia gama que responde a necesidades y presupuestos diferentes
- Conectividad inalámbrica Wi-Fi, móvil y Bluetooth®
- Escaneado de códigos de barras 1D/2D integrado y opción para añadir prestaciones de lectura RFID de alto rendimiento
- Recepción fiable y sonido claro desde cualquier punto de la tienda
- Capacidad para PTT (Push-To-Talk) empresarial mediante Wi-Fi o red móvil



Tablets para empresas

Las tablets de Zebra, con un diseño adaptado a las necesidades de los clientes, son tan elegantes como las de gran consumo pero han sido desarrolladas para atender las necesidades específicas de los dependientes de tiendas. Su gran pantalla y sus características ergonómicas reducen al mínimo el cansancio durante su uso. Su ciclo de vida garantizado reduce el coste total de propiedad. Además, entre las mejoras realizadas en Android para uso empresarial figuran una seguridad más robusta que la de las tablets de gran consumo.

- Características de nivel empresarial como el intercambio de baterías en caliente, bases de carga y correas de mano
- Opciones como el escaneado y la integración en TPV

Software y servicios

Workforce Connect

Los dependientes son más productivos cuando utilizan un solo dispositivo para interactuar con compañeros y clientes. El sistema [Workforce Connect](#) de Zebra consolida múltiples plataformas de comunicaciones en un único dispositivo. Con Workforce Connect, los dependientes pueden comunicar con el resto del personal mediante Push-to-Talk (PTT) o mensajes de texto. Asimismo, la tecnología de voz sobre IP (VoIP) permite que un ordenador móvil realice llamadas internas y reciba llamadas externas a la tienda a través de una red de centralita privada.



Mobility DNA

[Mobility DNA](#) es un ecosistema de software de movilidad empresarial que mejora el rendimiento de los dependientes, los responsables de la tienda, el personal de sistemas informáticos y los desarrolladores. Una serie de herramientas de negocio hacen posible la conectividad y las comunicaciones en toda la empresa. Las herramientas de productividad habilitan aplicaciones que aumentan drásticamente la eficiencia de los dependientes, como DataWedge, que envía códigos de barras escaneados o datos de RFID a cualquier aplicación en ejecución. Las herramientas de gestión centralizan el control de los dispositivos empresariales y aportan visibilidad en tiempo real de toda la empresa.



Zebra OneCare

Obtenga un incomparable soporte para dispositivos del propio fabricante con los [servicios de soporte Zebra OneCare](#), con expertos en soporte que hablan 17 idiomas. Hay disponibles tres niveles de servicio —Essential, Select y Premier— que atienden las necesidades específicas de su tienda y su empresa. Dependiendo del nivel que elija para su empresa, disfrutará de soporte más allá de los servicios de la garantía estándar, soporte en vivo más accesible, envío de dispositivo de sustitución el mismo día y servicio para cuentas.



Diseñados específicamente para el trabajo que realizan los dependientes

Al considerar todas las ventajas que ofrecen los dispositivos empresariales Zebra queda patente que los dispositivos de gran consumo no están diseñados ni de lejos para la forma de trabajar de sus dependientes.

- Más reforzados pero igual de elegantes que los smartphones de gran consumo
- Mayor duración de la batería y sustitución de la batería en caliente
- Sistema operativo Android: el sistema operativo móvil más utilizado en todo el mundo resulta familiar y es personalizable
- Con el respaldo de una gran comunidad global de desarrolladores de aplicaciones de retail

Reinvente sus operaciones conectando a sus dependientes con personas, activos y datos en tiempo real. Visite www.zebra.com/retail para obtener más información.



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede en Asia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede en EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede en Latinoamérica
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com