

Los sistemas interactivos llevan el comercio minorista multicanal a los puntos de venta

Procesador Intel® Core™ i7

Pantalla comercial interactiva



pyramid
building IT

La señalización digital ha estado presente en las tiendas minoristas y halls de entrada de bancos por más de una década. A medida que los avances tecnológicos hacen posible un mejor desempeño de las pantallas, los minoristas están agregando interactividad a sus planes de señalización digital para lograr una mejor interacción con sus clientes.

Desde buscar la ubicación de un producto en la tienda hasta obtener sugerencias de producto en base a compras realizadas en el pasado, las posibilidades que brindan las terminales digitales con capacidades interactivas son casi infinitas.

En el 2012 y 2013, dos compañías alemanas, Pyramid Computer GmbH y Wincor Nixdorf, se unieron para proveer a la tienda minorista líder en el Reino Unido, Marks and Spencer (M&S), un sistema de kioscos digitales interactivos, multi-táctiles y Todo en uno basados en la arquitectura Intel®. Este sistema de kioscos de 32 pulgadas le brinda a los clientes de M&S más fácil acceso a un mayor espectro de productos con solo tocar con el dedo.

Problema: Ofrecer mayor comodidad y capacidad de selección en el punto de venta

M&S posee más de 700 tiendas en el Reino Unido y más de 350 en más de 40 países. Tal como ocurre en todos los puntos de venta tradicionales, su inventario total no se encuentra disponible en cada uno de ellos. Sin tener que ampliar el tamaño de sus espacios de ventas,

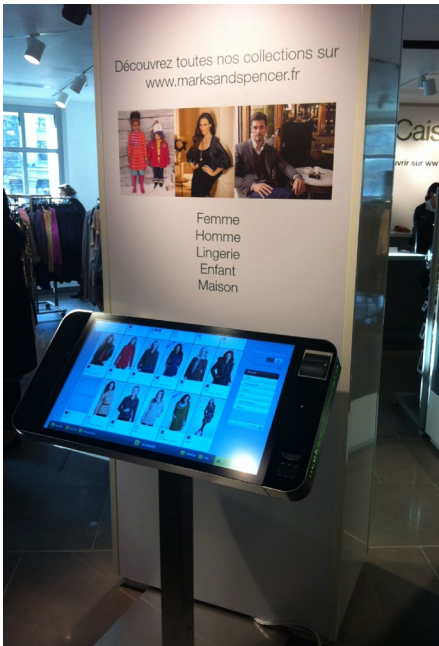
M&S buscaba una manera de ofrecer a sus clientes acceso al catálogo completo de sus productos, incluyendo los artículos que puedan no aparecer en el inventario de esa tienda en particular.

Y todavía más, M&S buscaba ofrecer a los clientes la comodidad de la compra online en el punto de venta. Descubrieron que las largas filas en las cajas estaban desalentando las ventas y que algunos clientes eran reticentes a comprar productos que después tendrían que llevar con ellos.

Por último, la firma minorista quería aumentar el conocimiento y el uso de su tienda virtual, M&S Direct, apelando particularmente a aquellos clientes que no tuvieran smartphones, mientras estuvieran en la tienda.

Para alcanzar esos objetivos, la compañía decidió desarrollar un enfoque multicanal que incrementaría la visibilidad de su negocio online y haría posible un proceso de compra mucho más rápido con la opción de entrega a domicilio, a la vez que se le podría ofrecer a los clientes en el punto de venta el acceso al amplio inventario de la tienda virtual.

“Ahora el comportamiento del cliente gira en el pensamiento multicanal”, dijo Laura Wade-Gery, directora ejecutiva de Comercio electrónico multicanal, de Marks & Spencer. “Tenemos que reinventar las tiendas para que brinden una experiencia centrada en la inspiración y el servicio”.



“M&S comenzó con un sistema avanzado, estable y actualizable en el sitio, con el tipo de desempeño necesario para adaptarse a cualquier desafío que pueda presentar el futuro.”

– Christian Jeske,
Director de Marketing, Pyramid Computer

““Nuestros kioscos ayudan a convertir cada transacción autoservicio en pura diversión. Nuestros sistemas polytouch atraen clientes, son asombrosamente compactos y se ajustan al diseño de cada tienda”.

– Frieder Hansen,
gerente general, Pyramid Computer

Solución: La tecnología reinventa los puntos de venta tradicionales.

La meta de M&S es convertirse en el principal destino de compras de artículos de moda y para el hogar, tanto en los puntos de venta tradicionales como online, llegando a ser, al mismo tiempo, el mayor minorista sustentable del mundo en el 2015. Un paso en ese sentido ha sido colocar kioscos en sus locales para dar a los clientes acceso más cómodo a todos los productos disponibles sin la necesidad aumentar el espacio en la tienda.

En la compañía sabían que necesitarían trabajar con el socio tecnológico adecuado para poder cumplir con su objetivo. Era necesario un equipo con el suficiente nivel de experiencia multicanal para proveer terminales autoservicio que resultaran atractivas para los clientes actuales, cada vez más acostumbrados al uso de la tecnología. Contactaron entonces al fabricante de terminales multitáctiles Pyramid Computer GmbH, y al proveedor de soluciones comerciales y bancarias, Wincor Nixdorf, quienes, juntos, desarrollaron una innovadora solución de kiosco autoservicio basada en el sistema multitáctil polytouch® de Pyramid.

Diseñado para aumentar las ventas y la interacción con el sitio web de M&S, los clientes ahora pueden encontrar información sobre los productos y navegar por la mercadería que está tanto en el punto de venta como en la tienda online. Esto, efectivamente, llevó el inventario completo de M&S a sus tiendas e hizo disponible una mayor diversidad de tallas y opciones de estilo en sus productos.

La tecnología detrás de los kioscos

Capaz de responder a 20 toques simultáneos, el sistema Todo en uno de los kioscos multitáctiles capacitivos polytouch de Pyramid, es una plataforma ideal para aplicaciones interactivas. Cada sistema está equipado con un escáner de código de barras y una impresora térmica. El dispositivo polytouch es la primera pantalla táctil todo en uno con chip y PIN incorporados que cumplen con

el estándar de seguridad de datos de la industria de pagos con tarjeta (PCI DSS). Este módulo de pago con chip y PIN, certificado por VISA y PCI DSS protege contra el robo de datos y pueden ser inspeccionado por el personal en cualquier momento. La unidad también soporta pagos con tecnología de campo cercano permitiendo a los clientes realizar sus pagos instantáneamente de manera segura, utilizando varias opciones, sin necesidad de pararse en una fila y esperar para llegar a la caja del punto de venta. Luego, los clientes pueden llevar ellos mismos su compra o elegir el envío a domicilio.

En su interior, los kioscos polytouch contienen un procesador Intel® Core™ i7 que proporciona el procesamiento rápido y seguro que requiere la interactividad en tiempo real. El sistema también incluye un chip Intel® HD Graphics 400 que asegura gráficos inmersivos de alta calidad y un Disco de Estado Sólido Intel® para el rápido E/S necesario para este tipo de sistema interactivo.

Los kioscos están conectados a la red de la tienda a través de una conexión Ethernet gigabit y un adaptador Intel® Centrino® Wireless Bluetooth*. Los sistemas, basados en un procesador Intel Core i7, incluyen un módulo de plataforma segura (TPM), el que incorpora la protección “root of trust” contra situaciones maliciosas. El sistema también utiliza Intel® Active Management Technology (Intel® AMT)¹ –que hace posible que toda la flota de kioscos sea administrada desde una única consola– de manera que no se necesita personal adicional en el departamento de TI de M&S.

Resultados: Haciendo que la compra en el punto de venta sea divertida

El kiosco polytouch es una solución multicanal que ofrece al cliente una experiencia de compra innovadora e interactiva. M&S espera incrementar el tráfico de sus puntos de venta y aumentar las ventas brindándoles a sus

clientes la posibilidad de moverse más libremente entre los distintos canales de compra, hacer sus pagos de manera rápida y segura, evitar las largas colas, e inclusive, optar por el envío a domicilio.

Instalado inicialmente en la tienda M&S High Street, en Londres, el kiosk tuvo tanto éxito que condujo a la instalación de otros 700 kioscos polytouch distribuidos en puntos de venta de Francia y el Reino Unido. Es uno de los más grandes proyectos de comercio electrónico realizados hasta la fecha.

Las posibilidades futuras para estos kioscos son innumerables, y M&S tiene el firme propósito de continuar desarrollando este camino de innovación en los puntos de venta. Un área destacada de acciones posibles es la utilización de los kioscos para

futuras campañas de marketing, como por ejemplo, para el canje de cupones, gestión de tarjetas de fidelización de clientes y mucho más.

“El punto es que M&S comenzó con un sistema avanzado, estable y actualizable en el sitio, con el tipo de desempeño necesario para adaptarse a cualquier desafío que pueda presentar el futuro”, dijo Christian Jeske, director de Marketing de Pyramid Computer. “Será fácil afrontar cambios en el futuro, y así podremos proteger la inversión unitaria principal durante muchos años”.

Acerca de los proveedores tecnológicos

Pyramid Computer. Por más de 25 años, Pyramid Computer GmbH, con base en Freiburg, Alemania, se ha especializado en el desarrollo y la producción de sistemas

de TI hechos a medida para aplicaciones profesionales en varias industrias, enfocados específicamente en soluciones personalizadas de hardware, dispositivos y soluciones de TI industriales, además de una amplia gama de servicios adaptados a las necesidades de sus clientes.

Wincor Nixdorf. Con presencia en 130 países, Wincor Nixdorf es uno de los proveedores líderes a nivel mundial de soluciones y servicios de TI para la banca y la industria minorista. Su amplio portfolio de servicios se centra en la optimización de procesos de negocio.

Para mayor información sobre Pyramid polytouch®, visite: www.polytouch.de/polytouch-en

Para mayor información sobre las soluciones comerciales de Intel, visite Intel.com/retailsolutions. (información en inglés)

Para más información en su idioma, visite www.DialogoTI.intel.com



¹Requiere activación y un sistema con una conexión de red corporativa, un chipset Intel® habilitado para AMT, y hardware y software de red. Para las laptops, Intel AMT podría no estar disponible o estar limitada en una VPN basada en sistema operativo, o cuando se utilice una conexión inalámbrica, con batería, en suspensión, en hibernación o apagada. Los resultados dependen del hardware, el ajuste y la configuración. Para obtener más información, visite: Intel® Active Management Technology.

La información en este documento se suministra en relación con productos Intel. El presente documento no otorga ninguna licencia, ni expresa ni implícita, ni por exclusión, ni de ninguna otra manera, sobre ningún derecho de propiedad intelectual. A excepción de lo establecido en los términos y condiciones de venta de Intel para dichos productos, en ningún caso Intel será responsable y consecuentemente rechaza cualquier garantía explícita o implícita con respecto a la venta y/o el uso de los productos Intel, incluyendo las responsabilidades o garantías relacionadas con la idoneidad para un fin determinado, la comerciabilidad o la infracción de cualquier patente, derecho de autor u otro derecho de propiedad intelectual.

© 2015 Intel Corporation. Todos los derechos reservados. Intel, y el logotipo de Intel son marcas comerciales de Intel Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países.

* Otros nombres y marcas podrían ser reclamados como propiedad de terceros.