

# ARTIFICIAL IQ

## Principales tendencias tecnológicas en el comercio minorista

Ahora más que nunca, la mejor terapia de compras es una experiencia de cinco estrellas para el cliente.

ARTIFICIAL IQ, S.A. DE C.V.  
Armando Palacios Fajardo

Email: [ventas@artificialiq.com.mx](mailto:ventas@artificialiq.com.mx)



El Wall Street Journal lo llama "el gran reinicio". Forbes afirma que es el año de la mejor experiencia para el cliente, y la Federación Nacional de Minoristas dice que este año es menos una bola de cristal y más una "bola de nieve" para las predicciones minoristas.

Una cosa es segura: existen enormes desafíos para el comercio minorista de cara a los próximos años. Pero, por supuesto, donde hay un desafío, también hay una oportunidad. Si bien dejaremos que los expertos intenten ver a través de la tormenta de nieve, tenemos una idea bastante clara de qué herramientas y soluciones tecnológicas ayudarán más a los minoristas este año.



## Las tiendas inteligentes ofrecen mejores experiencias a los compradores

Los consumidores quieren interactuar, tocar y sentir los productos, y eso los está atrayendo nuevamente a las tiendas. Esto podría explicar por qué a más del 70% de los consumidores no les preocupa volver a comprar en la tienda, un aumento de casi dos veces y media desde 2020.

Con el reinicio de la pandemia, ¿cómo pueden mejorar las compras en las tiendas? **Primero, ahora puedes hacer que tus tiendas sean más inteligentes.** Una tienda inteligente utiliza Wi-Fi generalizado, cámaras inteligentes, sensores y otras tecnologías de Internet de las cosas (IoT) para satisfacer los deseos tanto de los consumidores como de los empleados, así como sus resultados finales. Más de cuatro de cada diez minoristas utilizan IoT/cámaras inteligentes para mejorar la seguridad, y casi todos (93%) piensan que los compradores aumentarán el [uso de dispositivos móviles en la tienda.](#)



Estas tecnologías fundamentales hacen que la tienda sea más inteligente, permitiendo nuevas experiencias y conocimientos. **Al impulsar la orientación y la geolocalización, la realidad aumentada y la realidad virtual (AR/VR), los pasillos interminables digitales, el autopago inalámbrico y el reabastecimiento avanzado de existencias,** el comercio minorista en las tiendas puede ser más fuerte que nunca.

Según Gartner 2022, el próximo año hasta el 40% de los minoristas aprovecharán la automatización inteligente de la fuerza laboral entre sus tiendas.



# Wi-Fi 6 potencia las compras, dentro y fuera de la tienda

El avance más significativo en redes inalámbricas en 20 años, la llegada de Wi-Fi 6E abre posibilidades de conectividad realmente interesantes.

Wi-Fi 6E es una extensión de Wi-Fi 6 que brinda velocidades más rápidas, menor latencia y más seguridad de la red. Con más ancho de banda y menos congestión.

Con el aumento de soluciones que dependen de la conectividad de red (**Mobile POS, aplicaciones en tabletas para productos de demostración y manejo de inventario, análisis de ubicación, compras sin contacto, soluciones de IoT**), es importante tener una red que tenga la capacidad de manejar más dispositivos y brindar más seguridad.




Con el aumento de dispositivos móviles Wi-Fi 6, se espera que el tráfico de datos por teléfono inteligente se multiplique. Y como más del 90 % de los consumidores utilizan dispositivos móviles mientras compran, los minoristas tienen la oportunidad de mejorar la experiencia del cliente.



## El análisis de ubicación impulsa una mejor participación del consumidor

Los análisis de ubicación se utilizan en el comercio minorista desde hace varios años; sin embargo, las mejoras en la potencia de procesamiento y la computación en la nube han aumentado sustancialmente su relevancia. El análisis espaciotemporal (el estudio del movimiento a lo largo del tiempo en una geografía particular) está acelerando la toma de decisiones minoristas al identificar patrones y anomalías, como la afluencia de público a las tiendas.





Este análisis de datos de ubicación en tiempo real puede proporcionar información a nivel de pasillo que resalta los datos de tiempo y distancia del comprador anonimizados a partir de pings de dispositivos móviles e información de cámaras y sensores. Cuando se combina con los datos de los clientes, el análisis de ubicación puede ayudar a impulsar promociones específicas, una mayor lealtad y mayores ingresos.

Casi cuatro de cada cinco minoristas utilizan datos de ubicación para marketing con orientación geográfica, y va más allá. Los datos de ubicación están ayudando a resolver problemas de la cadena de suministro, mejorar la eficiencia operativa y reducir costos.

**Los líderes de inteligencia de ubicación experimentan mejoras entre 1.3 y 2.0 en la experiencia del cliente, el rendimiento de ventas y la eficiencia operativa.**

**Boston Consulting Group**







## Internet de las cosas (IoT) impulsa la eficiencia

Los minoristas están buscando formas de ser más eficientes y reducir costos. Con ese fin, los líderes minoristas están reinventando sus negocios invirtiendo en plataformas que integran IoT, IA y tecnologías informáticas de punta.

Los minoristas están utilizando IoT para:

Análisis de tiendas (57%),

Optimización de la cadena de suministro (48%)

Seguridad (46%)

Prevención de pérdidas (45%)

Optimización de inventario (39%)

Logística conectada (39%)

El 94% de los minoristas está de acuerdo que los beneficios de implementar IoT superan cualquier riesgo potencial.

Un área que está ganando terreno es el etiquetado electrónico de estantes. Estos sirven como prioridad clave para minoristas, incluida la reducción de mano de obra, la experiencia del cliente y la combinación de la tienda física con la digital. El etiquetado electrónico de estanterías proporciona a los minoristas activos digitales altamente automatizados, basados en datos y conectados en tiempo real con las marcas y los consumidores.

**Casi nueve de cada diez minoristas consideraron el uso de tecnologías conectadas dentro de sus tiendas como un componente crítico de su éxito.**


**[SES-IMAGOTAG](#)**



## El comercio minorista sin contacto llegó para quedarse

Las compras sin contacto se convirtieron en una necesidad durante la pandemia y los consumidores dicen que quieren que siga siendo así. Datos recientes muestran que casi el 45% de los consumidores no comprarían en tiendas que solo ofrecen pago mediante cajero o dispositivo compartido. Las compras sin contacto pueden incluir pagos, espejos digitales en los probadores, asistentes de compra virtuales y entrega en la acera.





A medida que ha aumentado la entrega sin contacto en la acera, se están implementando tecnologías como cámaras inteligentes, visión por computadora, sensores y reconocimiento automático de matrículas (ALPR) para mejorar la experiencia del consumidor. Una encuesta reciente muestra que el 75% de los consumidores completaron una recogida en la tienda o en la acera en los últimos seis meses. Si bien la pandemia puede disminuir, el deseo de realizar compras sin contacto llegó para quedarse.

**El 50% de los ejecutivos de TI del sector minorista están trabajando para implementar transacciones sin contacto y sin fricciones en los próximos 12 meses.**

*Comcast Business, Retail Trends*



# Se trata de datos, datos, datos y privacidad

Se recopilan más datos de clientes que nunca, tanto en línea como en las tiendas, para que los minoristas puedan mejorar la experiencia del comprador, mejorar las ventas principales y aprovechar mejor las oportunidades de monetización emergentes. A medida que aumente la recopilación de datos de los clientes, la necesidad de privacidad y seguridad seguirá creciendo.

**Los minoristas utilizan principalmente datos para involucrar digitalmente al cliente en la tienda para impulsar las ventas (52%), impulsar programas de recompensas (51%) y mejorar la experiencia del cliente (47%).**




# La experiencia del cliente se ve reforzada por una mejor gestión del inventario

La gestión de inventario siempre ha sido una necesidad clave. Con el crecimiento acelerado del comercio electrónico y la tienda inteligente/digital, la gestión transparente del inventario puede mejorar la experiencia del cliente ahora más que nunca. Casi el 45% de los tomadores de decisiones de TI en el sector minorista indican que la disponibilidad de inventario es una preferencia importante de los clientes que impulsa sus decisiones de compra.


Para ayudar en este esfuerzo están las cámaras inteligentes, los sensores y el análisis basado en la nube.





La computación perimetral y el análisis de video se utilizan cada vez más para detectar intrusos, leer matrículas, contar personas, monitorear perímetros y cercas, e incluso identificar comportamientos no deseados. Estas tecnologías están demostrando ser la solución milagrosa para la prevención de pérdidas.

**Los minoristas utilizan principalmente cámaras con analíticos para la prevención de robos y supervisión para mejorar la eficiencia operativa**



# Proteja sus ingresos y sus resultados con 5G y SD-WAN de Meraki

Las interrupciones en los puntos de venta (POS) pueden costarle mucho, al mismo tiempo que espera bastante tiempo para recibir soporte cuando ocurre una interrupción. Imagínese cómo esto impacta a los resultados. Para combatir las interrupciones, contamos con soluciones avanzadas de red WAN definida por software (SD-WAN) con análisis. Esto reduce drásticamente los tiempos de resolución, mejorar el rendimiento y anticipar los problemas antes de que causen interrupciones para minimizar los impactos del tiempo de inactividad.

Además, las redes celulares de quinta generación (5G) pueden servir como protección de respaldo si la red principal falla. Con su menor latencia, mayor confiabilidad y velocidad, con 5G puede soportar la carga para que el tiempo de inactividad de las aplicaciones y la red ya no sea un problema.

En su caso, podrá obtener información del ancho de banda usado del enlace para ajustarlo hacia arriba o hacia abajo con su proveedor, dependiendo de la carga.





- Mejore las experiencias con soluciones Wi-Fi para invitados, incluido el control del ancho de banda, la integración de inicio de sesión de Facebook y páginas de presentación personalizadas.
- Los análisis enriquecidos ofrecen una visibilidad innovadora de la actividad de los clientes, sus perfiles y una visión del comportamiento de compra.
- Los análisis de ubicación muestran estadísticas de ubicación en tiempo real para mejorar la participación y la lealtad del cliente en todos los sitios.



# Los comercios minoristas se pueden beneficiar de la Nube



**Security**



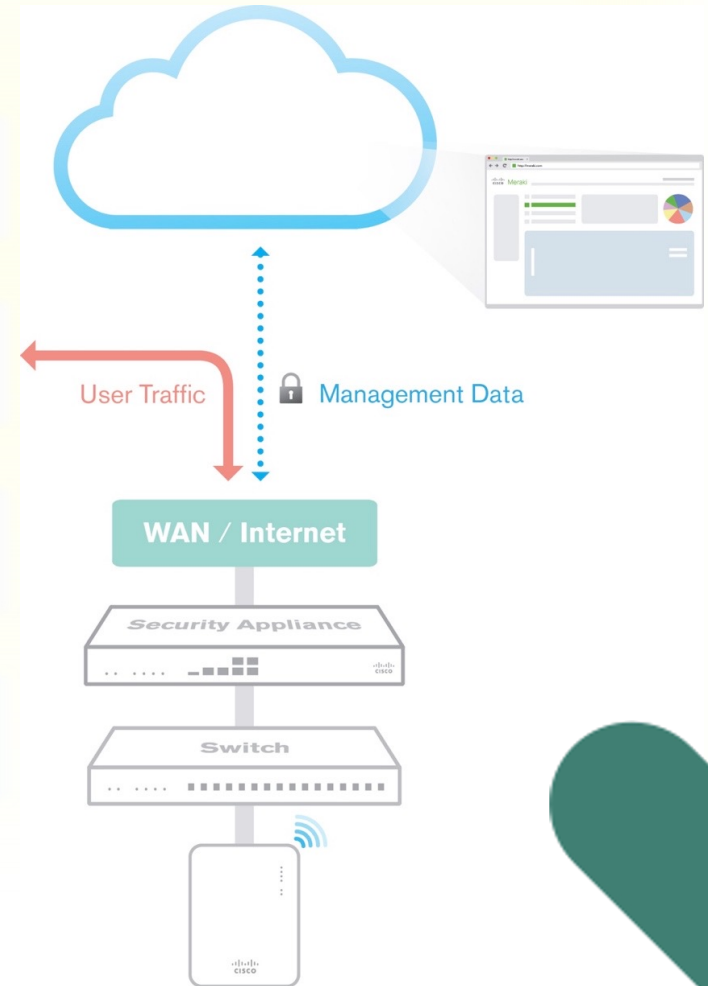
**Reliability**



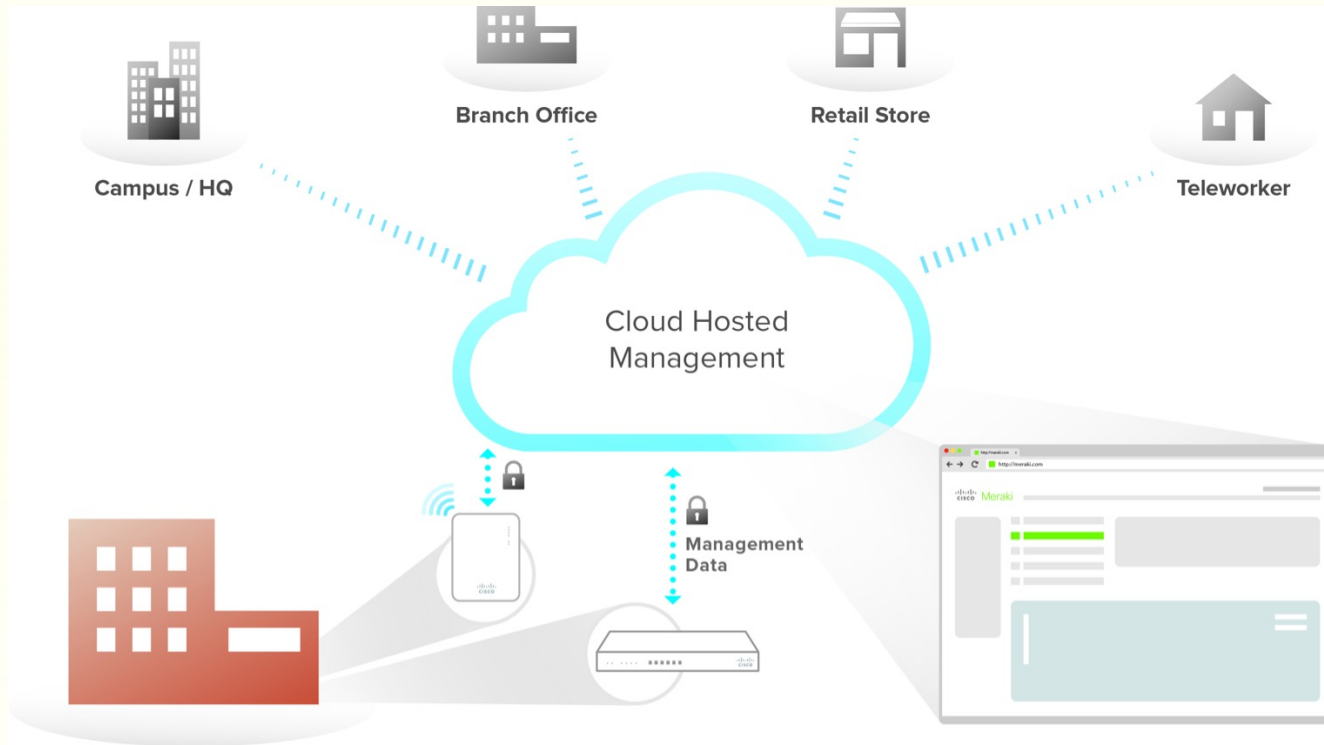
**Scalability**



**Future-proofing**

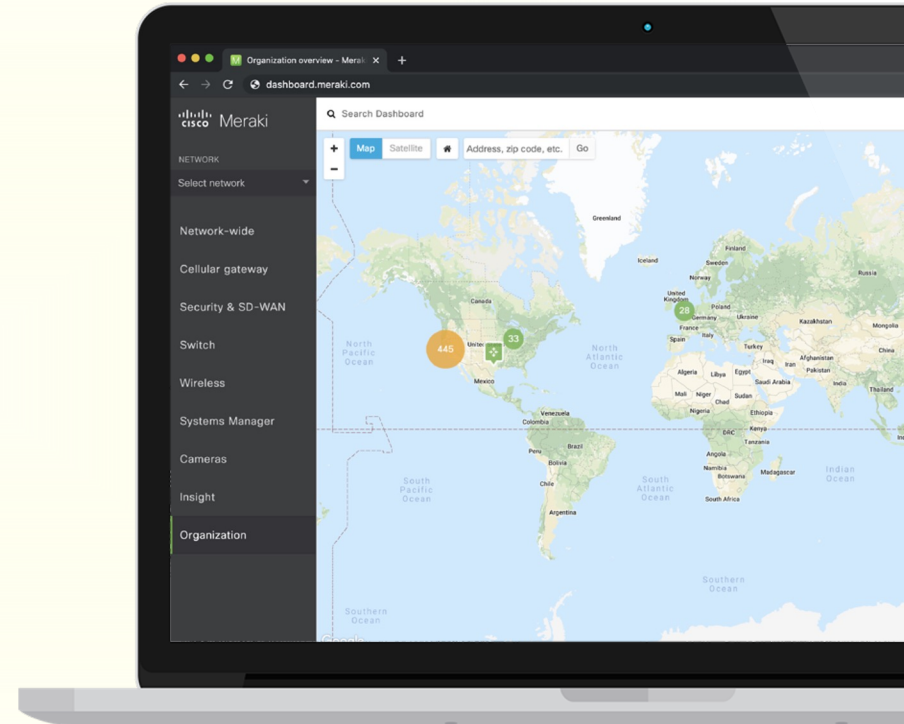
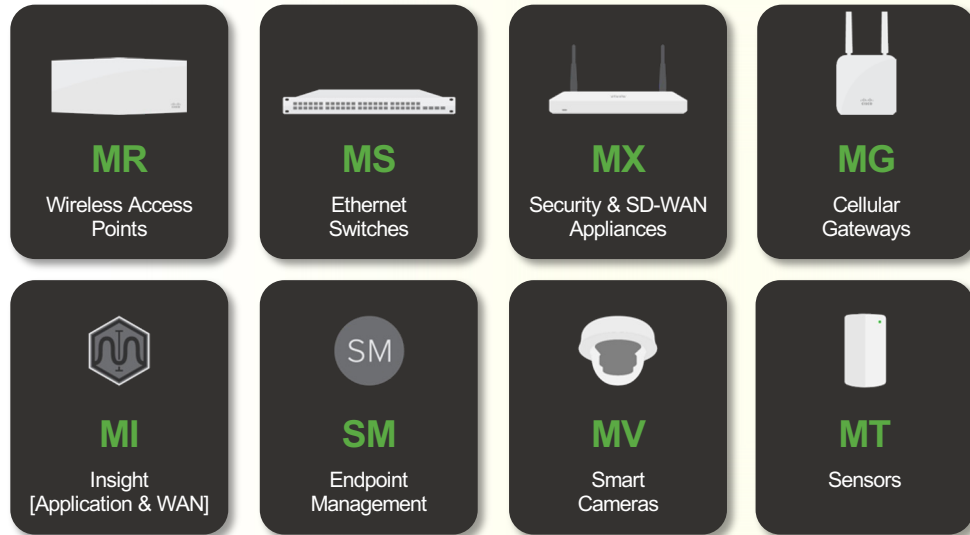


# Los comercios minoristas requieren de una arquitectura Segura y Escalable



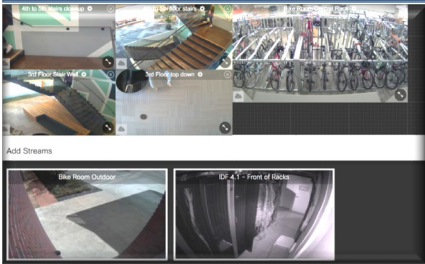
- **Administración segura fuera de banda:** el tráfico del usuario no fluye a la nube.
- **Confiable:** la red sigue activa aunque la conexión a la nube se pierda.
- **Escalable:** soporte a clientes con miles de sitios, millones de clientes.
- **Garantía a futuro:** nuevas funcionalidades entregadas a través de la nube, efeciente y simple.

# Plataforma



Portafolio de Soluciones Gestionadas 100% por Dashboard en la Nube

Proteger la seguridad de los empleados y clientes



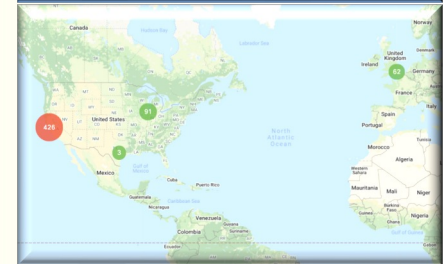
# Caso de Éxito

## Mejora de la experiencia del cliente

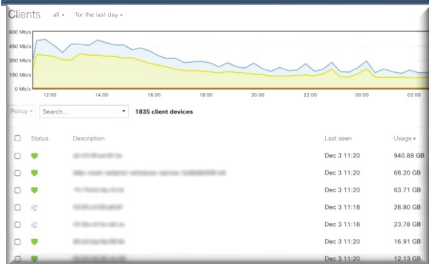
<https://meraki.cisco.com/customers/visionworks/>



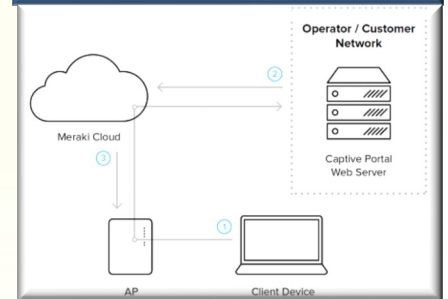
Administre y expanda fácilmente su red global



Manejar la incertidumbre



Diferenciar con la Plataforma en la nube y potentes servicios API



## Objetivo

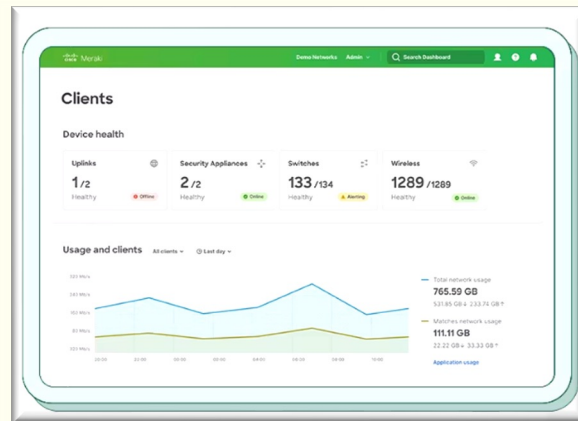
Mejore las experiencias de compra de sus clientes y al mismo tiempo brinde inteligencia accionable necesaria para impulsar decisiones comerciales, aumentar la lealtad del cliente y mejorar la eficiencia operativa.

“El mejor de nuestros éxitos es el éxito de nuestros clientes”.



# ARTIFICIAL IQ

## ¡DEMO!



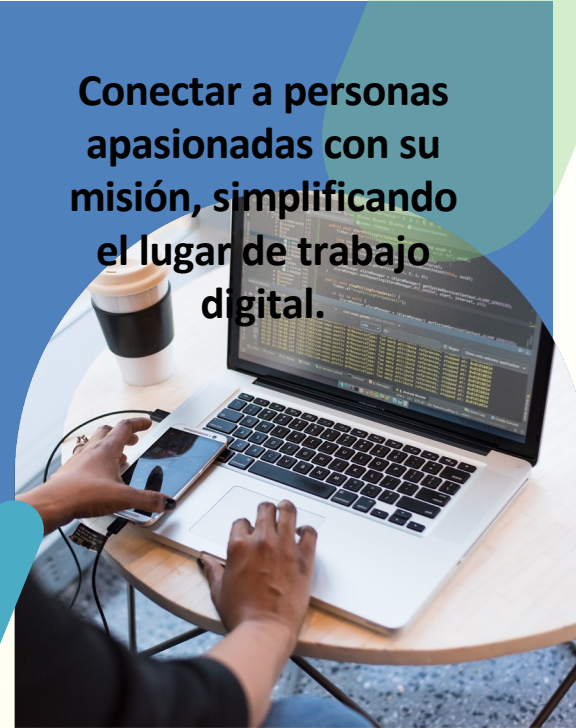
Email: [ventas@artificialiq.com.mx](mailto:ventas@artificialiq.com.mx)



### Meraki: Un vistazo



Conectar a personas apasionadas con su misión, simplificando el lugar de trabajo digital.





me-ra-ki *noun* [Greek]

Lo que se hace con el alma,  
creaditivad ó amor

