

Uso de datos de ubicación para **mejorar la experiencia del cliente.**

Los sistemas de localización en tiempo real (RTLS), basados en etiquetas Bluetooth® asequibles, ofrecen enormes posibilidades de optimización y ahorro de costes en las industrias minorista y hotelera. Desde supermercados y restaurantes hasta parques de atracciones y museos interactivos, los servicios basados en la ubicación ayudan a las empresas de todo el mundo a optimizar sus procesos comerciales, al tiempo que transforman la experiencia de sus clientes.

Tiendas Minoristas y Supermercados

- ✓ **Datos y análisis en tiempo real**
- ✓ **Soluciones de pago y autoescaneado**
- ✓ **Navegación en la tienda**

RTLS abre nuevas y emocionantes oportunidades para ajustar el rendimiento de la tienda y mejorar la satisfacción del cliente en el sector minorista. La gestión de inventarios, las nuevas aplicaciones de compra y los servicios de navegación inteligente son solo algunas de las posibilidades.

En el nivel más básico, las soluciones de ubicación de alta precisión permiten a los minoristas realizar un seguimiento de sus inventarios en tiempo real. Conocer la ubicación exacta de los productos junto con su cantidad es esencial, especialmente para los grandes minoristas que exhiben artículos en múltiples ubicaciones dentro de la tienda.

Los escáneres de mano que se utilizan para registrar artículos en el inventario pueden equiparse con la funcionalidad de ubicación Bluetooth que les permite ser rastreados con balizas de seguimiento en la tienda. Esto permite que los datos de ubicación precisos se registren automáticamente para cada producto a medida que se ingresan en el inventario.

La ubicación en tiempo real de alta precisión es el habilitador clave para nuevas experiencias en la tienda que brindan valor agregado tanto a los consumidores como a los minoristas. Por ejemplo, las soluciones de autoexploración están ganando terreno rápidamente. Al entrar en la tienda, los compradores recogen un escáner de mano que utilizan para escanear los productos que están comprando. Esto permite un proceso de pago más rápido al tiempo que brinda a los minoristas valiosos datos del mundo real sobre cómo los consumidores se mueven por la tienda y dónde pasan la mayor parte del tiempo antes de comprar los productos de su elección.



Los servicios de ubicación en tiempo real también abren la puerta a soluciones de navegación que mejoran la experiencia de usuario del cliente en la tienda. Las aplicaciones de navegación inteligente, ya sea en un dispositivo móvil o en un "carrito inteligente", pueden proporcionar una guía instantánea para los productos difíciles de encontrar o interactuar sin problemas con las listas de compras de los clientes en una aplicación. Aplicaciones o "carritos inteligentes" se pueden configurar con un botón de llamada de asistencia que alerta al personal en sus propios dispositivos móviles. Después de presionar el botón, el cliente puede continuar comprando y la funcionalidad de navegación del sistema guiará al miembro del personal que lo asiste hacia ellos.

Para el personal, la ubicación en tiempo real mejora la velocidad y la eficiencia de los servicios de "elección y adquisición" en la tienda. Los empleados que recolectan los productos pueden utilizar una tableta que optimiza continuamente el siguiente producto a recolectar, mientras muestra la ruta a la ubicación correcta.



La tecnología que ofrece servicios basados en la ubicación proporciona una gran variedad de oportunidades para los minoristas y los servicios basados en la ubicación en torno al IoT son cada vez más importantes para crear un entorno multicanal.

¿Qué impacto tendrán los servicios basados en la ubicación en los minoristas?

*Retail Insight Network
retail-insight-network.com*

Análisis del Diseño de la Tienda

- ✓ **Optimización de carritos de compra y equipos**
- ✓ **Predicción de colas en tiempo real**
- ✓ **Mapeo de calor de actividad**

RTLS puede ayudar a los minoristas a optimizar sus operaciones, utilizando datos de ubicación para identificar los diseños de tienda más eficientes, agilizar el tráfico de clientes y hacer un uso óptimo de los bienes raíces de primera en la tienda.

La investigación muestra que los compradores pueden tomar rutas significativamente diferentes a través de una tienda dependiendo de si están comprando con carritos de compras grandes o pequeños, canastas de compras con ruedas o canastas pequeñas de mano.

Los servicios de ubicación en interiores de alta precisión ofrecen nuevas posibilidades para optimizar la gama de carritos y cestas de la compra que utilizan los clientes. La ubicación en tiempo real de los carritos y cestas de la compra también se puede utilizar para predecir la formación de colas y garantizar que haya suficiente personal disponible en los mostradores de pago.

Los datos de los patrones de movimiento en la tienda permiten análisis potentes que ayudan a encontrar el mejor diseño y ubicación de productos en la tienda. Los mapas de calor visuales y fáciles de interpretar, señalan la actividad del comprador y definen las áreas más valiosas de la tienda, que se pueden monetizar para marcas premium, productos clave o promociones de temporada.

Por el contrario, para los artículos que se ofrecen en varios lugares de una tienda, los datos de ubicación precisos pueden resaltar el punto de venta que tiene el mayor potencial de ingresos. Las empresas minoristas están utilizando la ubicación y el análisis en tiempo real para probar y optimizar los diseños de las nuevas tiendas en ubicaciones seleccionadas antes de implementarlas en toda la cadena.



Prevención de Robos y Supervisión de Productos

- ✓ **Prevención de robos robusta y confiable**
- ✓ **Permite un mejor servicio al cliente**
- ✓ **Funcionalidad de puerta de enlace de IoT**

La ubicación en tiempo real ofrece una gama de posibilidades para los sistemas antirrobo. La capacidad de rastrear la ubicación y el movimiento de activos o productos de alto valor también puede ayudar al personal de la tienda a optimizar su enfoque en los esfuerzos de ventas.

Las etiquetas Bluetooth livianas y rentables permiten monitorear el movimiento de productos de alto valor con una precisión significativamente mayor que las puertas de salida tradicionales basadas en RFID. Esto puede ser útil no solo para la prevención de robos, sino también para señalar el interés del cliente en productos clave.

Los sistemas de rastreo Bluetooth en tiempo real pueden generar una alerta si el producto desaparece inesperadamente del sistema como resultado de que la etiqueta haya sido destruida o colocada en una bolsa blindada por radiofrecuencia. En este caso, los miembros del personal conocen inmediatamente la última ubicación registrada del producto.

Un beneficio adicional de los sistemas de ubicación basados en Bluetooth es que se integran a la perfección con varias otras soluciones de monitorización y conectividad en entornos minoristas. Por ejemplo, los congeladores y refrigeradores de las tiendas usan sensores para monitorear productos sensibles a la temperatura. Los localizadores de Bluetooth pueden servir como puertas de enlace de IoT para transmitir los datos de sensores externos, o incluso se pueden monitorear las temperaturas con termómetros incorporados en las etiquetas reales.

Sistemas de Pedidos para Restaurantes

- ✓ **Ubicación de la mesa del cliente**
- ✓ **Reserva con la aplicación móvil**
- ✓ **Solución escalable**

Los sistemas de localización en tiempo real pueden agilizar el servicio al cliente y acelerar las entregas de mesa en los restaurantes de comida rápida. La integración con aplicaciones móviles mejora la experiencia gastronómica y permite a los clientes evitar colas en el restaurante.

Las etiquetas de seguimiento inteligentes pueden transformar el paradigma tradicional de entrega y servicio en los restaurantes de comida rápida.

Al hacer el pedido en el mostrador o en un quiosco de autoservicio, los clientes pueden recibir una etiqueta de seguimiento que permite a los corredores de alimentos ubicar la mesa correcta sin demora. Para un servicio aún más rápido, los clientes pueden reservar y pagar su comida en una aplicación móvil habilitada para la ubicación, yendo directamente a la mesa de su elección al llegar, sin necesidad de hacer cola en el mostrador de pedidos.

La ubicación en tiempo real es particularmente valiosa para grandes restaurantes de varios pisos, casas de comida con asientos al aire libre y lugares para autocines. Además de optimizar los procesos del restaurante, conocer la ubicación exacta de cada pedido en tiempo real, brinda una experiencia gastronómica superior para el cliente.

Centros de Exposiciones y Conferencias

- ✓ **Navegación de visitantes y expositores**
- ✓ **Optimización del diseño del lugar**
- ✓ **Soporte de emergencia y evacuación**

En los centros de exposiciones, los datos de ubicación son un activo valioso para los visitantes, expositores y organizadores de conferencias. RTLS ayuda a encontrar y conectar a las personas adecuadas en el momento adecuado, a la vez que proporciona nuevas y potentes capacidades para la planificación de eventos y el diseño de espacios.

Los expositores pueden utilizar los datos de ubicación para conocer el perfil típico de los visitantes en su stand y qué productos están atrayendo más atención. Los análisis de mapas de calor de todo el lugar ayudan a los organizadores a optimizar el espacio y la distribución del piso.

Para los visitantes, la navegación en tiempo real puede ayudar a localizar expositores o presentaciones.

La misma funcionalidad también puede habilitar servicios de emparejamiento que permiten que dos partes conectadas se encuentren a través de una aplicación. Para los organizadores, los datos de ubicación pueden ayudar a encontrar portavoces clave antes de sus presentaciones o garantizar que los proveedores de servicios subcontratados, como los de seguridad, limpieza y catering cumplan con sus acuerdos de nivel de servicio.

Además, en emergencias el seguimiento en tiempo real de las insignias de visitantes y personal ayuda durante el proceso de evacuación y permite un recuento en tiempo real de las personas que aún se encuentran dentro del lugar, además de proporcionar información sobre su ubicación.

Museos y Parques de Atracciones

- ✓ **Exposiciones interactivas**
- ✓ **Ubicación y contenido contextual**
- ✓ **Ubicación de visitantes para padres y personal**

RTLS ofrece potentes capacidades para el contenido inmersivo y las experiencias interactivas. Los mismos sistemas que se utilizan para entregar contenido a los clientes también se pueden utilizar para la gestión de acceso y aplicaciones de seguridad sin ninguna infraestructura adicional.

Los museos de todo el mundo están utilizando sistemas de localización en tiempo real para llevar la experiencia de sus visitantes al siguiente nivel. Las aplicaciones interactivas para visitantes pueden proporcionar una guía de audio perfecta o contenido adicional según la forma en que el visitante se mueve por el museo. De manera similar a las aplicaciones minoristas, los datos de ubicación en tiempo real permiten a los diseñadores optimizar su oferta al comprender el flujo de visitantes y las exhibiciones muy visitadas en el museo.

En los parques de atracciones, las pulseras utilizadas para el control de acceso también se pueden utilizar para realizar un seguimiento de los niños, ya sea a través de una aplicación móvil o permitiendo que el personal los localice en caso de emergencia. Agregar datos de ubicación a la funcionalidad de control de acceso y pago existente en las pulseras permite una amplia gama de soluciones de valor agregado para los operadores del parque.

Las empresas de todos los sectores de las industrias minorista y hotelera están utilizando sistemas de localización en tiempo real para mejorar la eficiencia, la experiencia del cliente y obtener un nuevo valor comercial a partir de los datos basados en la ubicación.