

ESPACIOS INTELIGENTES

Tienda Phygital

¿CÓMO TE AYUDAMOS DESDE TELEFÓNICA TECH?

Ofrece la misma experiencia a tus clientes en cualquier lugar de compra, digital o físico.

Existe un nuevo tipo de cliente que se ha generado por el uso de las nuevas tecnologías y los cambios en el comportamiento y tendencias, es el cliente *phygital*. Este tipo de cliente **combina al cliente físico tradicional con el cliente puramente digital** para crear una figura híbrida, en la cual desaparecen los límites entre el mundo físico y el digital.

A través de nuestra solución de **Tienda Phygital** ofrecemos la posibilidad de digitalizar completamente tu tienda, donde podrás ofrecer la misma experiencia a tu cliente presencial y digital y fusionar ambos mundos.

¿A QUIÉN VA DIRIGIDO ESTE SERVICIO?

La solución de Tienda Phygital está diseñada para adaptarse a diversos sectores y negocios que buscan implementar una verdadera omnicanalidad entre el espacio físico y el *online*, proporcionando al mismo tiempo una experiencia única e innovadora al comprador.

NUESTRA PROPUESTA DE VALOR

Nuestro servicio

La Tienda Phygital permite fusionar el mundo físico con el digital, conectando el *stock* y toda la información de lo que sucede en la tienda física con el *e-commerce*, logrando que ambos entornos funcionen como un único ecosistema.

Gracias a esta conexión, se ofrece una experiencia *seamless* para los clientes. El asistente de tienda se convierte en una figura clave al proporcionar apoyo personalizado basado en la analítica combinada, que integra datos de ambos mundos.

Además, el proceso de compra se digitaliza completamente, independientemente de la localización del cliente, transformando la tienda física en una extensión natural del *e-commerce*.

¿Qué te permite?

Este servicio te permitirá:

- › Identificar al cliente en la tienda
- › Ofrecer recomendaciones personalizadas a los clientes
- › Mejorar la experiencia de cliente
- › Atender peticiones en tiempo real
- › Realizar videollamadas y eventos *live*
- › Registrar nuevos clientes
- › Ahorros operativos
- › Mejoras en eficiencia y *restock*
- › Demanda predictiva
- › Reducción de merma desconocida
- › Captura de oportunidades en tienda
- › Creación de *looks* para los clientes
- › Gestión de las devoluciones

Beneficios del servicio

Ofrece una omnicanalidad real

Permite proporcionar la misma experiencia de compra en el *e-commerce* y en la tienda física, permitiendo iniciar el proceso en un canal y finalizarlo en otro.

Mejoras en eficiencia y *stock*

La conexión del *stock* entre el *e-commerce* y la tienda física permite implementar modelos de reabastecimiento más eficientes, ajustándose a la demanda en tiempo real.

Aumenta las tasas de conversión

Ayuda a identificar perfiles de clientes con mayor capacidad de conversión y a diseñar estrategias efectivas para incrementar las ventas.

Mejora la experiencia de compra

Ofrece recomendaciones personalizadas y ofertas basadas en el historial de compra, tanto para los clientes *online* como para los de la tienda física.

Captura oportunidades *online* en la tienda física

Facilita la integración entre canales, permitiendo redirigir compras iniciadas en la tienda física hacia el entorno *online*, evitando la pérdida de oportunidades de venta.

Analítica de trazabilidad e interacciones con los artículos

Gracias a la tecnología RFID, es posible obtener información en tiempo real sobre la trazabilidad de los productos, desde la fábrica hasta la tienda, y analizar las interacciones de los clientes con ellos.

Valor diferencial de Telefónica Tech



Nuestra plataforma de Tienda Phygital aprende de las preferencias y comportamientos del cliente, y está integrada con la app de venta del cliente.

EQUIPO Y LOGROS

Nuestros equipos

- › **+100** personas dedicadas al vertical de *retail*.

Logros

- › **+50.000** puntos de venta.
- › **+20** años desplegando soluciones de transformación digital.
- › **+90** países con nuestros servicios.
- › **+100** proyectos de transformación digital en 2023.
- › **+150** millones de euros desplegados en los últimos tres años.

MODELO COMERCIAL

Tienda Phygital se ofrece como un servicio llave en mano, que incluye el diseño de la solución, el despliegue, la operación, la creación de contenidos y el soporte remoto y presencial.

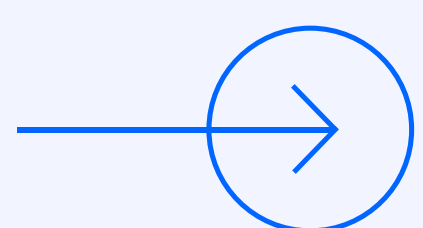
El servicio comprende:

- › **Software:** Plataforma de Tienda Phygital en la nube y aplicaciones (APPs) para los asistentes de tienda, comercializadas bajo modalidad SaaS.
- › **Hardware:** Pantallas, equipos de reproducción de contenidos, tótems interactivos, probadores digitales, *tablets* para asistentes de tienda, entre otros, que el cliente adquiere en propiedad.
- › **Servicios:** Instalación, operación del *software*, creación de contenidos, estrategia de comunicación y soporte remoto y presencial.
- › **Flexibilidad personalizada:** El cliente puede elegir el nivel de servicio que mejor se adapte a sus necesidades para su tienda phygital, y nuestro equipo se encargará de desarrollarlo e implementarlo con total eficacia.

SERVICIOS RELACIONADOS

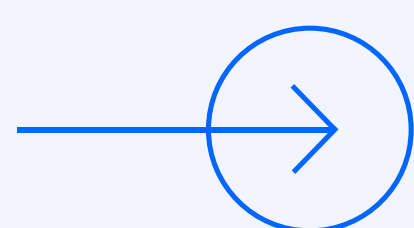
Consultoría IA & Data

Diseñamos un plan director de transformación en torno a los datos, utilizando como faro las prioridades de tu negocio. A partir de ellas, construimos el ecosistema tecnológico de IoT e Inteligencia Artificial, con el objetivo de que tu compañía aproveche el potencial de estas nuevas tecnologías para obtener nuevas líneas de ingresos, optimizar los costes o reducir el riesgo.



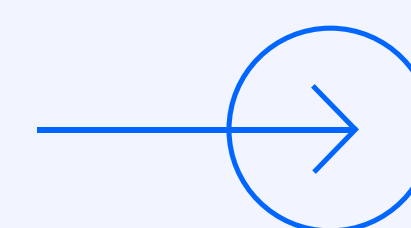
Indoor Insights

Obtén información clave sobre tus clientes, como su perfil demográfico, patrones de movimiento dentro de tu espacio, tiempos medios de estancia y *customer journeys*, entre otros muchos KPIs. Esta información te permitirá desarrollar estrategias de marketing dirigidas y personalizadas, potenciando el impacto de tus campañas a través de Marketing Dinámico.



The Brain

Transforma tu espacio comercial, relacional y experiencial integrando y gestionando todas las soluciones tecnológicas desde una única plataforma.



Contáctanos para empezar la transformación digital de tu organización.

