Servicios para minoristas

Gestionar, mejorar y fortalecer su viaje digital a minoristas

xerox™

Ofrezca a sus clientes un viaje personalizado y optimizado hacia la compra.

Con Servicios para minoristas, puede impulsar la afinidad y el atractivo de la marca.

Ponga a sus clientes en el centro de su camino hacia la compra. Con Servicios para minoristas, puede utilizar datos y análisis para personalizar cada momento del cliente y, al mismo tiempo, aumentar la "cuota de la cesta". Ahora más que nunca, los clientes buscan una experiencia de compra mejorada, tanto en la tienda como en línea. Mediante la presentación de nuestras herramientas digitales, puede obtener más información de cada interacción e incrementar la comodidad del cliente. También puede encontrar formas de mejorar la seguridad, creando confianza en la marca con cada experiencia.

HEMOS CAMBIADO LA FORMA DE VER A SUS CLIENTES Y HEMOS TRANSFORMADO CÓMO SE RELACIONAN CON SU MARCA

Hemos hallado las principales formas de encontrar lo que hace que sus clientes vuelvan por más, sobre todo en lo referente a materiales personalizados. Con estas herramientas y datos, puede crear clientes fieles, una mayor afinidad de marca y un mayor interés para sus productos y servicios. En pocas palabras: convierta a sus clientes en embajadores.

SERVICIOS PARA MINORISTAS TRANSFORMA EL CAMINO DE SU CLIENTE EN UNA EXPERIENCIA DE ALFOMBRA ROJA:

ADQUIRIR

- Combine los puntos de contacto digitales y físicos para crear una experiencia perfecta para el cliente en la tienda
- Gestione todos los canales de comunicación a la vez para sacar el máximo provecho a sus campañas de marketing

CAPTAR

- Equipe a los asociados de las tiendas con estrategias para aprovechar información oportuna y relevante de los clientes en las instalaciones
- Recopile la información del cliente a través de programas de fidelización y apertura de cuentas

SERVIR

- Automatice tareas, como la formación, la incorporación y los servicios de correos para mejorar la eficiencia
- Acelere flujos de trabajo como la gestión de inventarios
- Aproveche los datos para reforzar la privacidad del cliente y mejorar los procesos empresariales

AUMENTAR

- Refleje las campañas en línea para aprovechar mejor los presupuestos y el coste
- Anticípese a las necesidades del cliente con ofertas hiperpersonalizadas centradas en sus intereses

La recopilación y optimización de la información a lo largo del camino hacia la compra revela las necesidades de sus clientes, para que usted pueda atenderlos mejor y mantener su participación activa durante un viaje más largo e intencional.

el **83 %** de los clientes quieren personalizar su experiencia de compra de algún modo.

La personalización puede aumentar los ingresos de la tienda hasta en un **30 %**.

Las típicas tiendas de comestibles al por menor que utilizan las tecnologías de automatización existentes pueden reducir sus horas de funcionamiento en hasta un **65 %**.

Mckinsey: Mayo de 2019
Transformación en la tienda

Obtenga más provecho de todas las interacciones con los clientes en la tienda y en línea.

Cada experiencia del cliente es una oportunidad para aprender más. Esta es la razón por la que Servicios para minoristas planifica la sincronización de las experiencias del cliente en tienda y online con innovación de diseño inteligente. Los sensores de pantalla, el análisis del panel de control y la tecnología XMPie® pueden proporcionar información a los clientes para fomentar la lealtad de la marca. Al mismo tiempo, puede reducir costes, personalizar las experiencias en línea e integrar los puntos de contacto físicos a través de lo digital.

CONVERTIRSE EN "FIGITAL"

Combine la experiencia en la tienda y la digital para obtener más información, más rápido. Nuestros servicios incluyen la recopilación de ofertas personalizadas y la asistencia de asesores de marketing. También facilitamos el uso de códigos QR en el embalaje, los puntos de interacción digital en las pantallas físicas o aplicaciones integradas y AR. Llevar su producto físico al mundo digital y devolver el digital a la tierra puede producir resultados sorprendentes.

UN DISEÑO INTELIGENTE

La solución Xerox® Intelligent Display facilita el análisis de la IoT y de datos. De este modo, creamos un panel de control interactivo con una gran cantidad de información producida de forma rápida y basada en datos para ver la eficiencia y la eficacia de la campaña. Esta tecnología hace que el cliente se centre en la campaña y la estrategia.

UNA Y OTRA VEZ, Y DE NUEVO

Con Xerox® Campaigns on Demand Services, puede crear campañas de marketing personalizadas y repetibles. Para ello aprovechamos las comunicaciones multicanal, la personalización basada en datos y un único proveedor para campañas integrales. Esto permite supervisar el rendimiento mediante el análisis y seguir aprendiendo y creciendo.

CASO DE ESTUDIO

Una compañía minorista nos pidió que transformáramos sus tiendas en un punto de encuentro de regalos para impulsar las ventas, manteniendo elevada la moral del personal y proporcionando resultados de forma rápida.

Creamos materiales destacados con láminas de mirri y escenografía en 3D para despertar el interés y destacar los productos. Además, hemos creado un embalaje especializado para facilitar el proceso y ayudar a los empleados. Como consecuencia:

- Aumento del 12 % en el flujo de clientes
- Aumento del 24 % en el número de clientes que valoran la tienda por encima de las de la competencia
- Una campaña premiada con POPAI de oro

Prepárese para gastar menos preparando a los empleados para que se comprometan más.

Las actividades de marketing en las tiendas son un enfoque eficaz. Las utilizamos para crear una marca de la compañía consistente y para aprovechar más los datos de cada experiencia del cliente. Esto tiene como resultado un ahorro anual significativo.

PUNTO DE VENTA INTELIGENTE (PDV)

El hecho de que su punto de venta minorista no sea digital no significa que los resultados no lo puedan ser. Parte de nuestro apoyo incluye kits de PDV que pueden aplicarse a sus directrices. Mediante este enfoque, nuestros resultados crean información de marketing personalizada y multicanal. Mientras gestionamos el diseño de PDV, la adquisición, la producción de impresión y el control de calidad, recibirá información vital de la campaña que procede de un proceso exhaustivo e integral.

REUNIÓN EN TORNO AL HUB

Xerox® Hub & Cloud Print Services incluye funciones de creación de perfiles de tiendas que ofrecen de forma eficiente y eficaz materiales que cumplen con los requisitos de la marca. También creamos pedidos de impresión para múltiples proveedores y para enviar los manifiestos de cada tienda. Los resultados incluyen el retorno de la inversión, las métricas de la campaña y la reducción de costes.

EN EL BORDE

Optimice el borde de sus estantes con su motor de composición de datos. Podemos ofrecer etiquetas promocionales semanales en orden paso a paso, además de un análisis de costes detallados semanalmente de su estado actual. Además, disfrutará del ahorro correspondiente gracias a la reducción de mano de obra de la tienda, la información financiera para la gestión presupuestaria y el retorno de la inversión, y de información de vital importancia para mejorar las campañas.

UN BUEN CLIENTE ES DIFÍCIL DE ENCONTRAR

Con la tecnología XMPie® Circle, podemos ofrecer un programa de fidelización excepcional para usted y sus clientes. La automatización avanzada puede resaltar los puntos de contacto clave, cuyo resultado es la fidelización de los clientes, una imagen más clara de su base de clientes y una mayor visibilidad del flujo de trabajo, entre otros elementos, a la vez que se cumplen los requisitos de la marca.

CASO DE ESTUDIO

Un supermercado líder necesitaba servicios de impresión de marketing en 500 tiendas con nuevas tecnologías. Y los necesitaba simplemente para poder empezar a pensar de forma más estratégica.

Después de revisar completamente sus actividades de marketing, integramos su flujo de trabajo desde la estrategia hasta la implementación y aumentamos la experiencia del cliente mejorando el compromiso de sus empleados. Como consecuencia:

- 250 000 artículos de punto de venta entregados por semana en promedio
- Reducción del 25 % del tiempo de comercialización desde el trabajo artístico hasta la tienda
- Ahorro del 12 % en más de 40 nuevas iniciativas
- Una relación constante durante más de 15 años

Desplazar el exterior hacia delante, desde dentro.

Permítanos ayudarle a conseguir resultados increíbles mediante la transformación de las operaciones administrativas. A medida que le ayudamos a automatizar sus sistemas (desde los procesos basados en papel hasta servicios de pago) verá cómo la eficiencia y la precisión aumentarán el ahorro.

TODOS A BORDO

Una forma de simplificar sus procesos internos consiste en automatizar la rutina actual en una operación ágil. Esto incluye la automatización de gran parte de su departamento de RR. HH. para reducir los costes de incorporación, formación y actualización de los empleados. También digitalizaremos el correo y el proceso de cuentas por cobrar para que también funcionen de forma automatizada.

AUMENTE LA VELOCIDAD

Para transformar realmente sus procesos internos, le mostraremos cómo obtener resultados más rápidos en las actividades de la cadena de suministro. La digitalización del flujo de papel y la conexión con los sistemas de gestión de inventario pueden revelar oportunidades para ahorrar. A través de Xerox® Common Platform puede solicitar cualquier documento de marca cuando lo necesite, y así reducir las existencias en la compañía, ahorrar en gastos de ejecución de la agencia y mantener un registro preciso de todo lo que se recibe y se expide.

CASO DE ESTUDIO

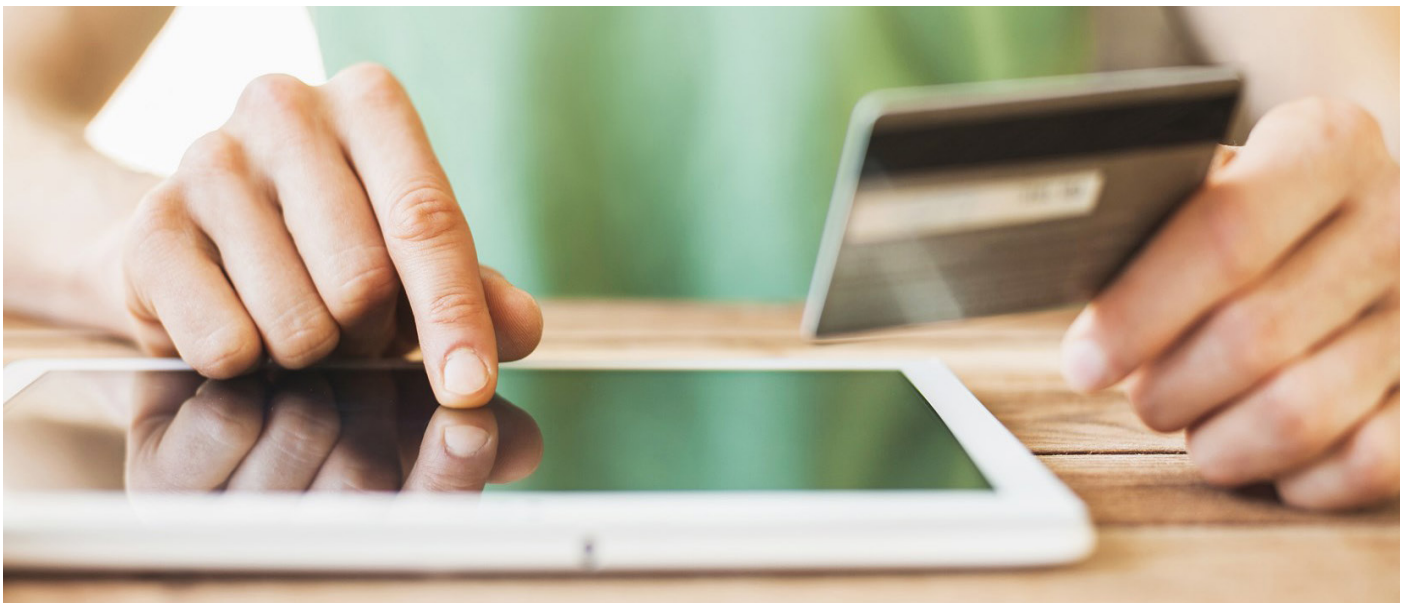
Un fabricante mundial de electrodomésticos necesitaba mejorar su consistencia y ajustarse a la normativa de la UE mientras reducía el volumen de materiales impresos.

Hemos diseñado un nuevo conjunto de documentos y una plantilla sencilla para las pymes de productos, a la vez que maximizamos la reutilización de su estrategia de contenidos, implementamos la gestión de la terminología y racionalizamos el lenguaje. Como consecuencia:

- Reducción del 30 % de la cantidad de páginas
- Reducción del 15 % en el recuento de palabras
- Cumplimiento total de las normativas de la UE

Conozca las ventajas reales de la impresión digital, siempre.

Podemos ayudarle a recopilar información prácticamente en tiempo real, con herramientas digitales integradas en su mercado físico. Esto incluye campañas de comunicación, PDV y embalaje, aprovechando toda la experiencia del cliente.



ENCUENTRE LO QUE FUNCIONA

Con un análisis de campaña consistente de su lado, puede sentirse seguro de los gastos de la campaña. Los puntos de contacto a los que llegamos atraen a un cliente más completo a la hora de asignar recursos, y el panel de control que proporcionamos le da acceso a datos recopilados, estructurados y organizados casi en tiempo real con solo tocar un dedo. ¿Qué significa? Consiga un presupuesto más ajustado que, en definitiva, es más eficiente.

RECUERDE

El lugar más valioso donde puede estar es en la cabeza de su cliente. Esta es la razón por la que nos centramos en los métodos que anticipan las necesidades de los clientes y los mantienen constantemente comprometidos. Dado que la hiperpersonalización de ofertas contiene un contenido útil y entretenido, podemos producir repetidamente la interacción adecuada, en el momento adecuado.

CASO DE ESTUDIO

Un banco minorista europeo necesitaba nuestra ayuda para transformar digitalmente la experiencia de las sucursales.

Hemos creado, instalado y gestionado por completo la señalización digital y las promociones con las que los clientes pueden interactuar. Como consecuencia:

- Comentarios positivos de los clientes
- Un 30 % de interacciones de pantalla táctil con contenidos
- Posibilidad de cambiar el contenido cada hora y todos los días

El ecosistema de Xerox: Conectar, comunicar, transformar

Adoptamos un enfoque global para mejorar la experiencia del cliente en su recorrido hacia la compra. Nuestro ecosistema tecnológico se basa en cuatro funciones principales para permitir el desarrollo de un lugar de trabajo seguro, conectado, con capacidad de respuesta y escalable; todo esto gracias a nuestra infraestructura de nube segura.

Xerox® Managed Print Services

Utilizamos tecnologías y software integrales de seguridad, análisis, digitalización y de la nube para poder ofrecer una experiencia de trabajo libre de problemas en plataformas basadas en papel y digitales.

Xerox® Capture & Content Services

Xerox® Capture & Content Services incorpora de forma automática datos multicanal para generar procesos subyacentes y facilitar de forma rápida y eficaz la captación, la digitalización, el archivado y el acceso de documentos en papel y digitales.

Xerox® Accounts Payable Services

Transforme la forma de gestionar las cuentas por pagar y cobrar. Xerox® Accounts Payable Services es un paquete de funciones elaborado a medida para simplificar el trabajo de gestión desde el tratamiento automatizado hasta la gestión completa de facturas electrónicas.

Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services

Xerox® Digital Hub & Cloud Print Services ofrece una forma rápida y rentable para diseñar, producir y suministrar una amplia variedad de materiales digitales e impresos a petición a través de una tienda en la web.

Xerox® Campaigns On Demand Services

Xerox® Campaigns on Demand Services facilita la creación, gestión e implementación de campañas con resultados comprobados.

Garantizar el buen funcionamiento a largo plazo.

Siga progresando con 4 fases de descubrimiento, análisis y asignación con Xerox. Trabajando con sus equipos, podemos encontrar las claves para lograr un cumplimiento consistente en su negocio y trazar una ruta orientada a los objetivos a largo plazo.

ENFOQUE DE XEROX

DESCUBRIMIENTO

- Defina los objetivos a través de preguntas y respuestas de grupo y entrevistas con nuestro equipo
- Planifique el proceso de establecer servicios para alcanzar los logros deseados
- Trace las funciones y responsabilidades internas, así como el trayecto del cliente

DISEÑO

- Establezca el modelo operativo deseado
- Encuentre soluciones y servicios innovadores adecuados para sus clientes
- Cambio de la cultura empresarial desde un nivel individual en toda la compañía

IMPLEMENTAR

- Realice el modelo operativo deseado
- Implante programas de participación de los empleados
- Haga la transición interna del negocio y transfórmelo

OPTIMIZAR

- Observe resultados innovadores y registre cambios significativos
- Vuelva a visitar las soluciones mirando las mediciones hasta el momento
- Perfeccione cualquier detalle y la posibilidad de alcanzar mejores resultados

Consiga sus mayores objetivos con nosotros.

Deje que pongamos nuestra experiencia en el sector y nuestros conocimientos tecnológicos al servicio de sus empleados, que mejoremos los resultados, reduzcamos los costes e impulsemos experiencias más positivas.

Para obtener más información, visite **xerox.es/serviciosparaminoristas**.

©2022 Xerox Corporation. Todos los derechos reservados. Xerox® es una marca comercial de Xerox Corporation en los Estados Unidos y/o en otros países. XMPie® es una marca comercial de XMPie, Inc. 02/22 WRQ-1281 BR32606