



Innovación y Tecnología

XIII Encuentro del Comercio Vasco
Euskal Merkataritzaren XIII Topaketa

Donosti, 9 Noviembre 2011

tecnalia  Inspiring
Business

Antes de entrar en
materia ...

El gran valor que nos aporta el
comercio minorista:

**Poner a disposición del público
la mercancía en el formato, lugar
y momento deseado.**

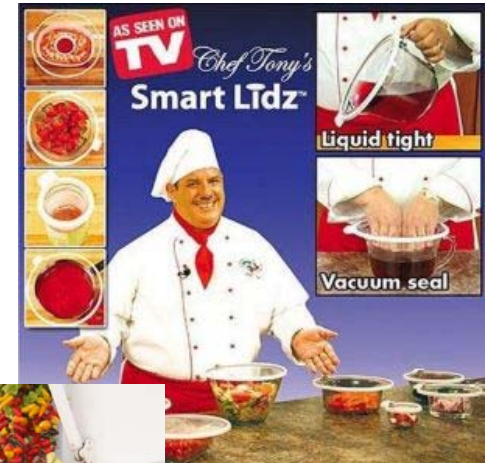
Algunas de sus funciones



- Mejorar la capacidad de elección de los compradores:
 - Conocer a su público.
 - Seleccionar el producto adecuado.
 - Aprovisionarse en el momento justo.
- Disminuir los riesgos:
 - Garantizar el origen.
 - Servicio post-venta.
- Mejorar la información y acceso a los productos:
 - Atención personalizada.
 - Formas de pago.
 - Horario.
 - Entrega a domicilio.
- Otros servicios adicionales:
 - Mejora de la experiencia de compra.

Gran diversidad de formatos

Desde el comercio ambulante hasta la venta en televisión o internet, pasando por pequeños comercios o grandes cadenas de distribución.



Algunos datos de situación ...

Gran cantidad de empresas de muy pequeño tamaño...

... uso limitado de las TICs en el sector, aunque en alza.

**El cliente final cada vez es más “digital”:
móvil y redes sociales muy extendidos.**

Muchos autónomos, micro y pequeñas empresas

	Nº empresas	%	% Acumulado
TOTAL EMPRESAS	516.518		
Empresas sin asalariados	267.512	51,79 %	51,79 %
Microempresas (1-9)	238.745	46,22 %	98,01 %
Pequeñas empresas (10-49)	9.147	1,77 %	99,78 %
Medianas y grandes empresas	1.114	0,22 %	100,00 %

Fuente: DIRCE 2009.

Equipamiento TICs en las empresas

Empresas que disponen de ordenador	64,7%
Empresas que disponen de conexión a internet	53%
Empresas que disponen de correo electrónico	49,1%

Fuente: INE. 2007-2008

El uso de las TICs, aunque todavía bajo en las microempresas, está aumentando paulatinamente.

Cada vez más son las empresas que disponen de ordenador, conexión a internet y aplicaciones para conectar con sus clientes y mejorar sus procesos.

Tecnología “de puertas adentro”

Conocer al público.



Prever mejor las necesidades.



Aprovisionar más eficientemente.



Relacionarse con clientes, proveedores, administración ...

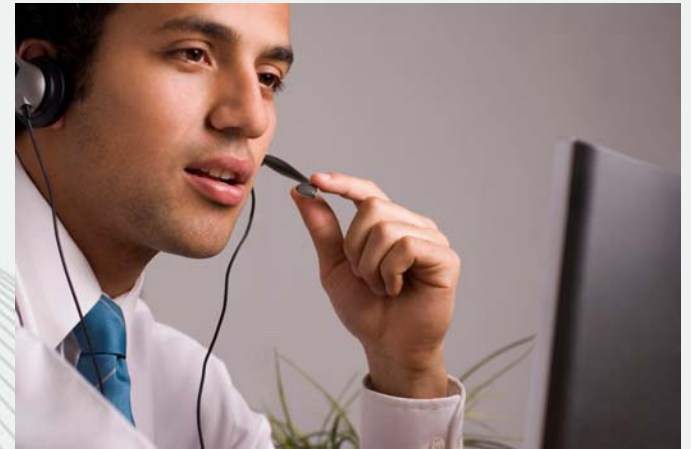
Tecnologías aplicables en el punto de venta



Atraer.

Atender de forma
personalizada.

Informar y asistir.



Crear un vínculo.

Algunas tecnologías y sus posibles aplicaciones en el comercio ...



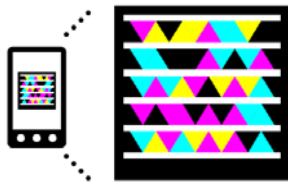
Espejo “mágico”

La identificación y codificación de artículos puede favorecer la comunicación con el consumidor, aumentar la visibilidad en la CdS, ofrecer nuevos canales de venta ...

Los códigos de identificación 2D se extienden en muchos entornos y aplicaciones.

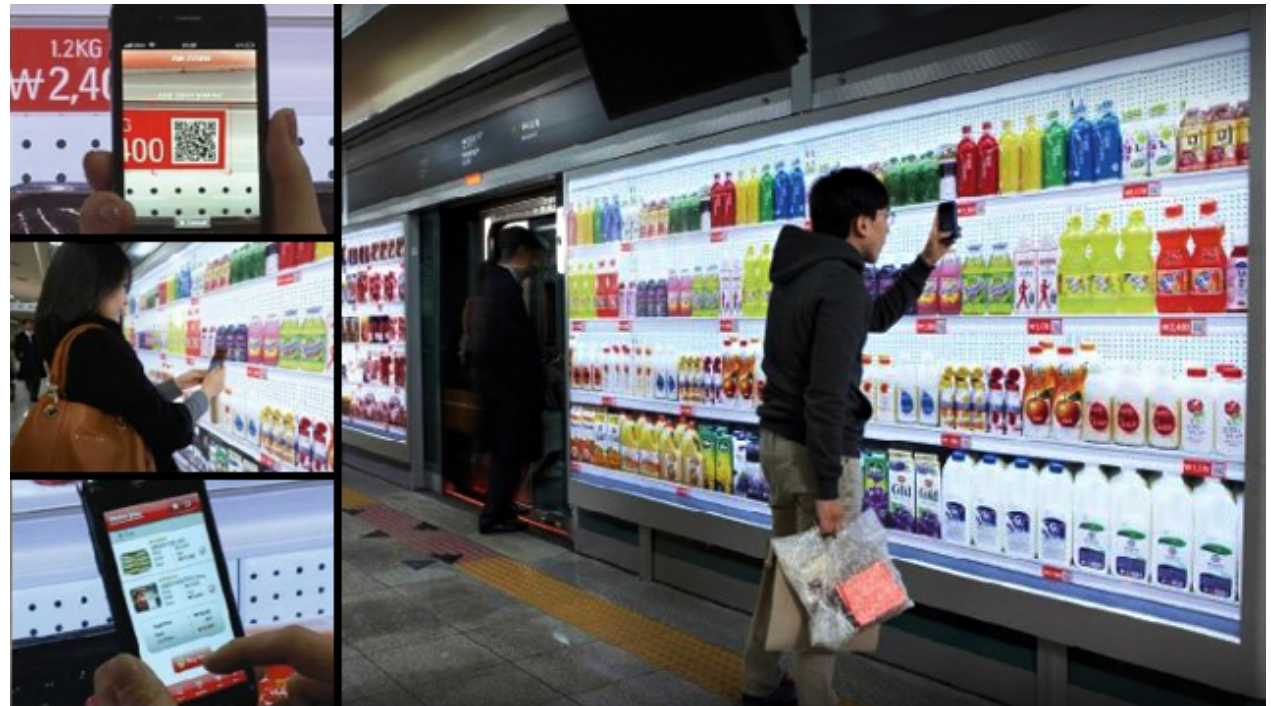


Código QR



Get the free mobile app at
<http://gettag.mobi>

Microsoft Tag



TESCO Virtual Store en Korea
(QR Codes)



Etiqueta RFID

La identificación por radiofrecuencia (RFID) ofrece múltiples posibilidades para mejorar en muchos procesos.



Estanterías inteligentes
Saident



Visibilidad en Cadena de
Suministro



Bandejas de Carne
Metro Group



Visitas guiadas en Tokyo



銀座の街のナビゲート

銀座指図器 現免費出租

Business terminal for Ginza Free lending

銀座之指南器 免費出借中

貸し出し無料! 銀座ガイド販売

간과 거대도 판매 무료대출중

銀座の歴史やお店を案内します
Provides information on Ginza's history and shops

銀座の歴史、観光ガイド 銀座の歴史和店舗指南
銀座의 역사와 가게를 안내합니다

歴史 ナビゲ

貸出場所

銀座ストリートガイド / GINZA STREET GUIDE

受付時間: 11:00~16:00 Reception time: 11:00~16:00
貸出日: 銀座ストリートガイドの営業日 Lending day: GINZA STREET GUIDE's Business days
(毎週水曜日が定休日) (Holiday is every Wednesday)
但し、12/28~1/3及び2/27を除く。 excluded 12/28~1/3 and 2/27.

住 所: 東京都中央区銀座八丁目13番1号 Address: Ginza Mitsui Building 1F, 8-13-1 Ginza, Chuo-ku, Tokyo

東京メトロ銀座駅 A4出口案内所付近専用受付
here is The vicinity of information Special receipt at Tokyo Metro A4 exit

実施期間: 2010年11月10日(水)~2011年3月11日(木) Implementation Period: Nov.10(Fri),2010~Mar.11(Thu),2011
(12/28~1/3及び2/27を除く) excluded 12/28~1/3 and 2/27.

受付時間: 11:00~16:00 Reception time: 11:00~16:00

東京都 Tokyo Metropolitan Government 国土交通省 Ministry of Land, Infrastructure, Transport and Tourism 協力: 全銀座会 Cooperation: Ginza Association 東京ユビキタス計画 Tokyo Ubiquitous Technology Project

ホームページ <http://www.tokyo-ubinavi.jp> R100



On Appétit Tecnalia

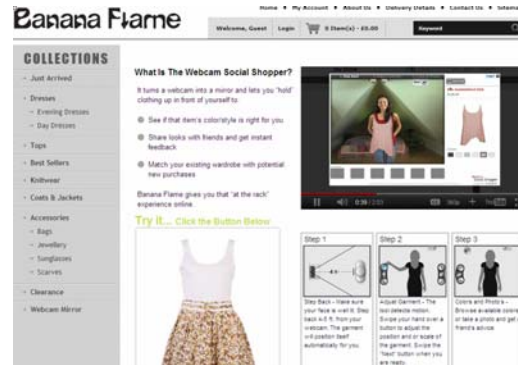
Tecnologías como la **realidad aumentada** y la **visión artificial** permiten construir escenarios atractivos que llaman la atención del consumidor.



MI+CARA Tecnalia



EzFace de IBM para L'Oreal



Banana Flame



Contornos Activos Tecnalia

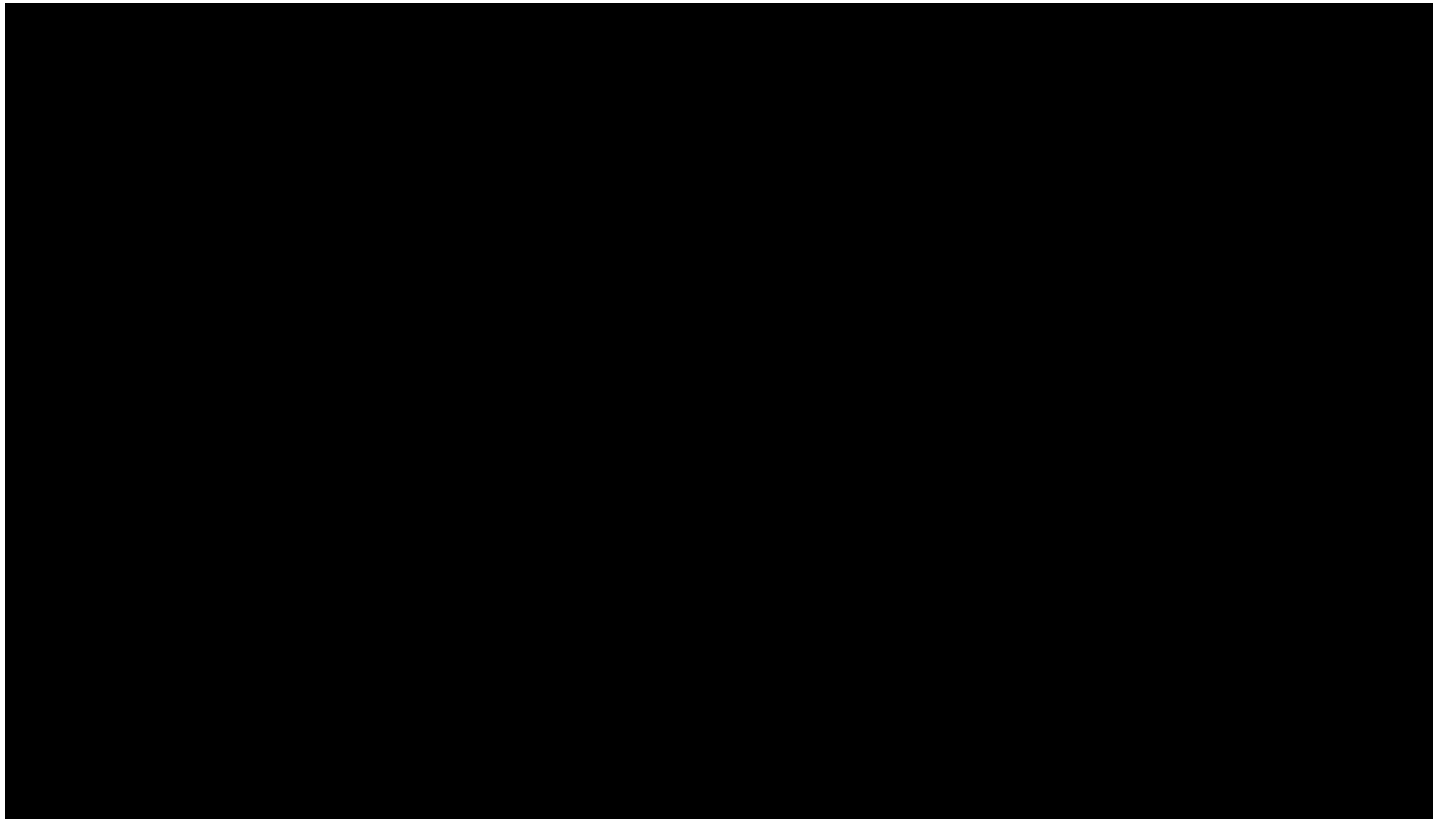


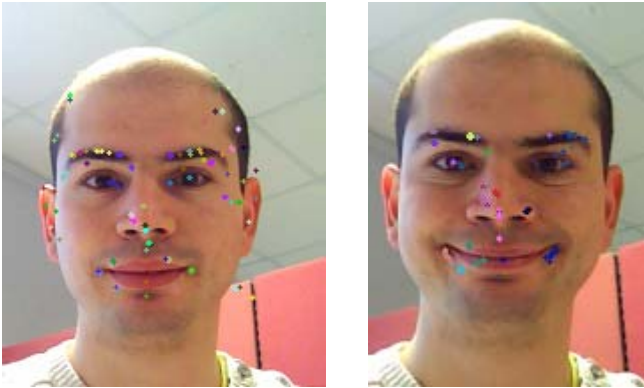
Virtual pop-up stores con GoldRun para Debenhams



Vision de Futuro Frog Design

Kinect Shop

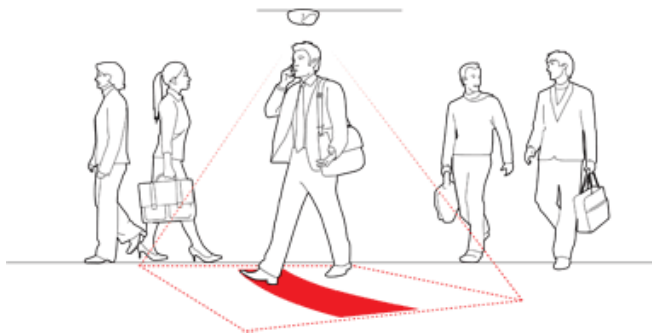




**Análisis de expresiones faciales
Tecnalia**

La **visión artificial** también nos permite identificar al consumidor, analizar sus reacciones, ofrecerle un servicio personalizado,

Una vez captada su atención, se puede interactuar con él, identificándole, analizando sus reacciones, ofreciéndole una publicidad personalizada, ...



Contador de personas

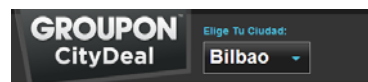


Intel Digital Signage
Con tecnología AVA*

*AVA: Anonymous Video Analytics

Ofrecer más canales para comprar multiplica las opciones de la venta

Asociarse con otros en redes locales, temáticas o de ofertas puede ser una opción.



¿Y qué hay de la diversidad de formas de entrega de los productos a los clientes?

Entrega a domicilio, consignas, acuerdos de puntos de recogida, recogida en tienda,



Self check-out y Ship-to-store



Plataforma puntos recogida



DHL Packstation

Y no debemos olvidar que hay que mantener la relación con el cliente, creando un vínculo más allá del mero hecho de la compra.

Los sistemas de fidelización pueden ser claves.




Las redes sociales también pueden favorecer nuestro negocio

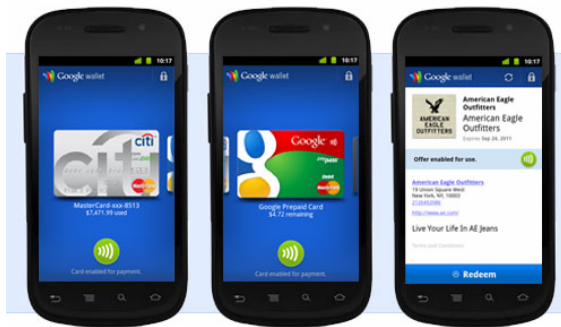
La revolución de los dispositivos móviles...



Pay by Phone ...

El pago con dispositivos móviles puede ser algo habitual en 2015

 **Google Wallet**
Introducing [Google Wallet](#), the app that makes your phone your wallet.



Google Wallet
NFC

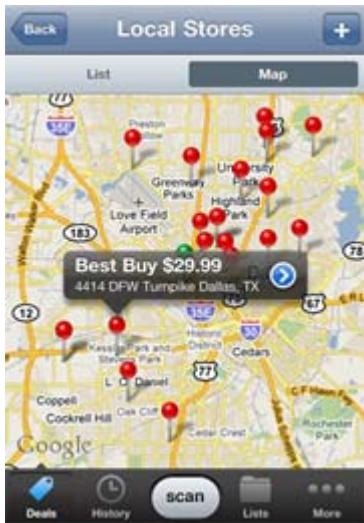


Square
Lector tarjetas crédito



KUAPAY pago con
códigos QR

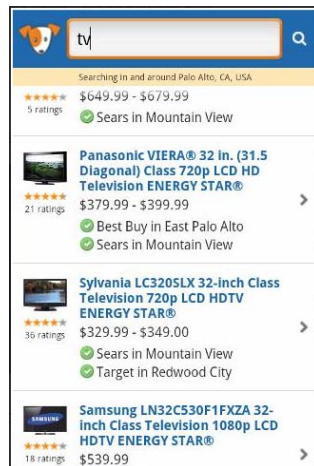
Intelligent Mobile Shopping ...



ShopSavvy



Google Shopper



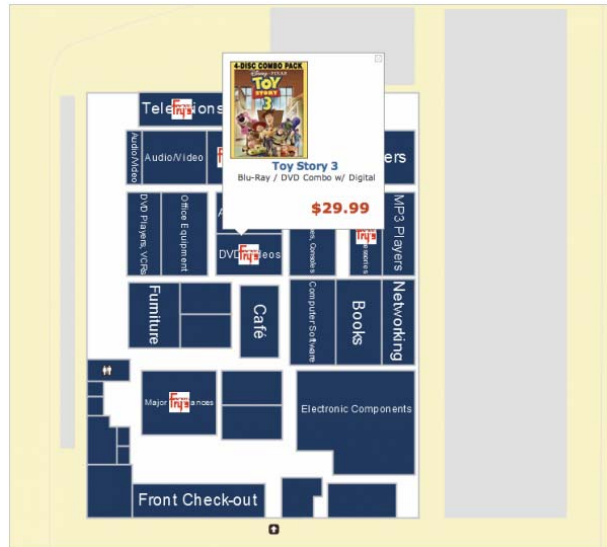
Milo

Se podrá acceder a productos y tiendas de muy diferentes maneras: escanear imágenes, códigos de barra, reconocimiento voz, ...

Las aplicaciones te permitirán conocer las mejores ofertas y los locales más cercanos donde puedes encontrarlos.

Pre-view ...

Aplicaciones para facilitarte el acceso a los locales o gestionar tus listas de la compra.



Micello
Map Indoors



FastMall



Aisle 411

Conclusiones:

- **La tecnología puede ayudar a innovar y mejorar. Es un medio, no un fin.**
- **El cliente final está cambiando. Las Tecnologías de la Información pueden ayudar a los comerciantes a “conectar” con el nuevo público.**
- **Para muchos comercios individuales es difícil, pero juntos pueden abordar proyectos de cierta envergadura.**

www.tecnalia.com

¡Gracias!

tecnalia  Inspiring
Business

Maite Alvarez
maite.alvarez@tecnalia.com