

Estudio de casos: Punto de venta móvil

Una tienda de ropa deportiva revoluciona la experiencia de compra en almacenes utilizando sólo dispositivos móviles en el punto de venta para procesar las transacciones de pago



OPTIMIZANDO LOS ESPACIOS DE LA TIENDA PARA REALIZAR TRANSACCIONES MÁS FLUIDAS Y MÁS FRECUENTES

Ya sea que estén buscando ropa deportiva extrema o casual, los Islandeses están visitando en masa la tienda de Nike Air en Smáralind, el centro comercial más grande en Islandia, la cual inauguró sus operaciones recientemente. La tienda de Nike Air compite con más de 100 otros comerciantes en Smáralind por la atención y la preferencia de los clientes. Para optimizar los resultados, la tienda de Nike Air en Smáralind ha eliminado las cajas registradoras tradicionales donde los clientes hacen fila hasta que un asociado está disponible. En su lugar, han equipado a cada asociado con un Dispositivo Móvil en Punto de Venta (POS Móvil), el cual permite que los clientes paguen en el momento en que estén listos y desde cualquier punto donde se encuentren dentro la tienda.

RETO

La gran mayoría de Islandeses prefieren pagar utilizando tarjetas de crédito o de débito en lugar de dinero en efectivo. La tienda de Nike Air ubicada en el centro comercial Smáralind en Islandia, buscaba una solución de procesamiento de tarjetas que eliminara el espacio fijo de las cajas registradoras para así generar una experiencia de compra más fluida y flexible para sus clientes.

SOLUCIÓN

La tienda de Nike Air seleccionó la solución POS Móvil HiPro de Handpoint, un dispositivo para iPod/iPhone que incluye un escáner de código de barras de alta velocidad 1D/2D, un lector de chip EMV, un lector magnético y un teclado para PIN. Además, la solución POS Móvil HiPro fue la primera en tener la certificación de seguridad PCI P2PE.

RESULTADOS

La solución POS Móvil transformó la experiencia de compra en la tienda de Nike Air al optimizar la interacción entre los clientes y los asociados de ventas, y al acelerar los tiempos de transacción. Esto se traduce en un aumento en ventas y clientes más leales entusiasmados por regresar a la tienda.

Estudio de casos: Punto de venta móvil

RETO

Petur Halldorsson, un empresario Islandés, tiene 14 años de experiencia en ventas minoristas. Su compañía opera diez tiendas, incluyendo la de Nike Air ubicada en un gran complejo comercial sólo a minutos de Reykjavik. Petur y su equipo sabían que la tienda de Nike Air podría brindar una experiencia superior a los clientes si introducían un método moderno y conveniente para que los compradores pudieran pagar utilizando sus tarjetas, representando así la preferencia de pago de la gran mayoría de los Islandeses. Buscaban una solución de procesamiento segura y confiable que liberara a los asociados de ventas para relacionarse más íntimamente con los clientes alrededor de la tienda, resultando así en un aumento de las ventas y en una mayor lealtad de los clientes.

SOLUCIÓN

Existe una demanda creciente por las soluciones POS Móviles que aprovechan los *smartphones*, las tabletas y los PDAs (Asistentes digitales personales) para procesar los pagos. Dentro de los espacios confinados de las tiendas, las soluciones POS Móviles representan alternativas de aceptación que son más flexibles y convenientes que las terminales POS tradicionales. Las ventajas distintivas de las soluciones de POS Móviles incluyen:

- Portabilidad y facilidad para configurar y utilizar
- Interfaces de usuario simples para el comercio y para el cliente
- Reportes en línea para monitorear ventas y generar devoluciones fácilmente
- Versatilidad para ajustarse a cualquier tipo de negocio
- Menor costo de propiedad sin cargos fijos mensuales

La tienda de Nike Air en Smáralind eligió la solución POS Móvil HiPro de Handpoint, un representante de confianza en el espacio de pagos móviles con oficinas en Islandia, el Reino Unido y los Estados Unidos. Desde el comienzo, el dueño de la tienda Petur Halldorsson supo que la seguridad no sería un problema porque Handpoint es la primera (y por ahora, la única) solución POS Móvil con la Certificación de Codificación Punto a Punto (PCI P2PE) en la industria de pago de tarjetas, emitida por el PCI Security Standards Council (Consejo de Estándares de Seguridad PCI).

Sintiéndose tranquilo con el tema de seguridad, Petur y su equipo trabajaron con Handpoint para crear una experiencia de cliente fluida en la tienda de Nike Air. La solución POS Móvil HiPro puede ser configurada de manera remota, permitiendo que la tienda de Nike Air personalice los mensajes de respuesta a los clientes. Además, las actualizaciones remotas del software reciben soporte, lo cual garantiza que la más reciente versión sea utilizada por los asociados de ventas para un desempeño óptimo.

La tienda ahora procesa todas sus ventas a través de la solución POS Móvil HiPro de Handpoint. El equipo de ventas utiliza el escáner de códigos de barras para buscar modelos en inventario, al igual que tallas y confirmar el precio final. Una vez los consumidores están listos para realizar la compra, los asociados de ventas completan el proceso de venta y aceptan inmediatamente el pago con tarjeta. Para la gestión de análisis post venta, el equipo de Nike Air simplemente ingresa a su portal en línea donde pueden hacer seguimiento, monitorear y actualizar los datos de venta.

RESULTADOS

Petur Halldorsson el propietario de la tienda de Nike Air recomienda las soluciones POS Móviles como HiPro de Handpoint a otras tiendas grandes.

Los beneficios incluyen:

Disminución de ventas perdidas Como las POS Móviles pueden ir donde esté el cliente en la tienda, es menos probable que las ventas se pierdan debido a la inconveniencia de filas en las cajas registradoras tradicionales.

Experiencia del cliente mejorada Las compras se realizan ahora bajo los términos del cliente. Al dar prioridad a la conveniencia del cliente durante la transacción, la tienda de Nike Air eleva la lealtad a niveles superiores.

Mayor espacio para ventas en la tienda Al eliminar las espaciosas cajas registradoras, la tienda de Nike Air puede dar mejor uso a su espacio de almacén. Esto significa más espacio para mostrar productos, más espacio para que los clientes se desplacen y un flujo optimizado a través de la tienda.

Mayor seguridad Con la certificación PCI P2PE del PCI Security Standards Council, los propietarios y colaboradores de la tienda Nike Air pueden estar tranquilos de que sus transacciones móviles son seguras.

Gestión de negocio optimizada Las operaciones de negocio de la tienda de Nike Air son mejoradas y optimizadas gracias a una interfaz personalizada para el usuario. Los niveles de inventario se ajustan automáticamente al momento que realizan las ventas, permitiendo así una reconciliación más sencilla. El portal de gestión de negocio en línea permite que los asociados de ventas de Nike Air hagan seguimiento, monitoreen y agreguen datos de ventas que permiten informar decisiones de negocio en el futuro.

Factor “Cool” La tecnología de punta de POS móvil alinea la tienda de Nike Air en Smáralind con la imagen de marca innovadora e inspiradora que Nike entrega a sus clientes alrededor del mundo.

EL MÉTODO ECONÓMICO PARA ATENDER A LOS CLIENTES DE HOY EN DÍA QUE NO LLEVAN DINERO EN EFECTIVO

La aceptación de tarjetas en un POS Móvil es ya un negocio de \$5.7 mil millones alrededor del mundo y es la tendencia de mayor crecimiento en almacenes.¹ Desde una visita a un café en la mañana, hasta una visita al centro comercial, los clientes esperan poder pagar por sus transacciones diarias con una tarjeta de crédito o de débito en lugar de hacerlo con dinero en efectivo. Para satisfacer esta demanda, los comerciantes están encontrando más facilidad y menor costo al transformar sus dispositivos móviles actuales, como teléfonos inteligentes o tabletas, en soluciones POS móviles para garantizar transacciones seguras, simples e inteligentes.

1. IHL Group, POS Móvil: Hype to Reality (Despliegue publicitario y realidad), Mayo de 2013.

Para más información, favor comuníquese con mobilepos@mastercard.com

“Los Clientes necesitan encontrar lo que buscan y pagar por ello. Las cajas registradoras o las filas no nos benefician ni a nosotros ni al cliente.”

Petur Halldorsson Propietario de la tienda Nike

