

Chatbots, La ruta a seguir para la industrial del retail



GUSCHAT.

Reinventarse o terminar en el rincón de los saldos

Si alguien sabe de transformación es la industria de retail, quien ha tenido que evolucionar aceleradamente para responder al cambiante mercado. Con **consumidores hiperconectados y ultraexigentes** los precios bajos no son suficientes, y hoy más que nunca las empresas minoristas necesitan reinventarse a través de la innovación, así declaran **88% de los líderes del sector, recientemente entrevistados por Accenture.**

Transformación del retail



Sólo punto de venta

Diferenciadores: localización, variedad y surtido.



Múltiples puntos de contacto

Diferenciadores: precio, calidad y servicio.



Omnicanal

Diferenciadores: organización y eficiencia logística, generación de experiencias y promociones personalizadas.

... 02

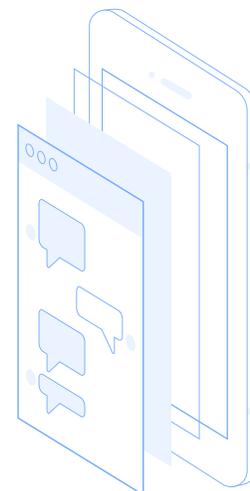
En este escenario, los retailers apuestan por encontrar los elementos necesarios para abatir a la competencia, y al parecer el **Internet de las cosas (IoT)** y la **Inteligencia artificial (AI)** se perfilan como las tecnologías que harán despuntar al retail. Es tanta la confianza que se prevé que **en el año 2021, 70% de minoristas habrán invertido en IoT mientras que 68% adoptará tecnologías con AI.**

Las expectativas que IoT y AI

traen al sector minorista van más allá de mejorar la experiencia del cliente.

El top 5 para invertir en tecnología

- Mejorar la experiencia del cliente
- Generar ingresos
- Reducir costos operativos
- Seguir el ritmo de la competencia
- Mejorar la gestión de inventario



IoT & AI en el escaparate principal

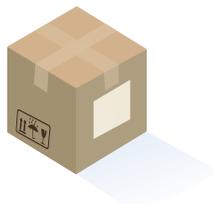
De acuerdo con Gartner, se estima que para el 2020 habrán alrededor de 20 mil millones de objetos conectados, arrojando información de gran valor para los minoristas, datos que les permitirán desde simplificar y personalizar las compras y promociones, hasta la posibilidad de rastrear el inventario a través de sistemas de radiofrecuencia.



Con la interfaz adecuada, IoT puede beneficiar a distintos departamentos



En tienda se podrán lanzar promociones especiales y mejores recomendaciones.



En operaciones se podrá mantener un stock en tiempo real.

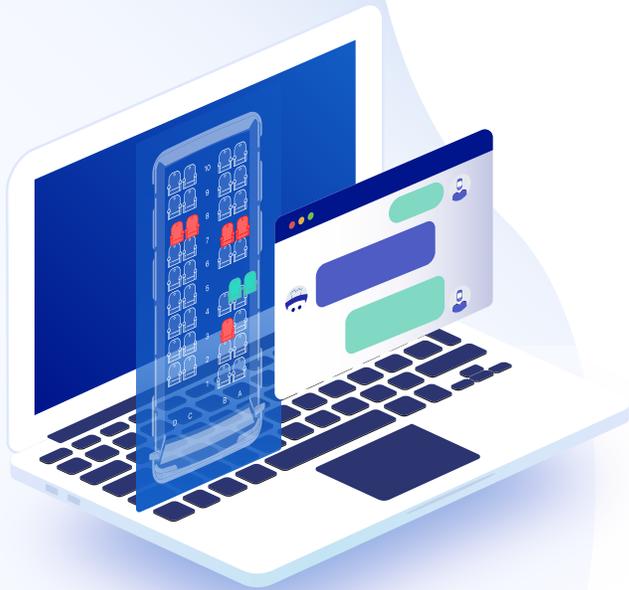


En planeación se tendrá la información necesaria para crear mejores estrategias de marketing y ventas.

... 03



Será una tarea difícil construir interfaces que puedan manejar la gran cantidad información generada por todo tipo de dispositivos, en este sentido la inteligencia artificial de los chatbots puede funcionar para darle uso a los datos, y principalmente hacerlos accesibles.



Chatbot: la interfaz que IoT necesita

En un entorno de IoT, los chatbots se convierten en una interfaz fácil de integrar e intuitiva para consumidores y colaboradores, estas sencillas aplicaciones de voz y mensajería redefinen cómo las personas conversan con sus servicios y datos digitales, mientras crean beneficios que deben ser apreciados más allá de una atención a clientes, así lo afirma **Magnus Revang, director de investigación de Gartner:**

“Mientras que la mayoría de la propaganda de chatbot se centra en los escenarios de cara al cliente, hay beneficios significativos para los empleados también”

Magnus Revang, director de investigación de Gartner.

Chatbots & IoT en tu logística, el pack que necesita tu inventario

Los chatbots, en conexión con IoT, pueden **perfeccionar inventarios**. Por ejemplo, al implementar un chatbot con un e-commerce y sistemas de RFID, los **trabajadores de almacén reciben notificaciones cuando un producto está fuera de stock**, de igual manera esta mercancía dejará de ser vendida en línea, **evitando así una mala experiencia del cliente y pérdidas del 8.7% del total de ventas.**

Identificar faltantes y sobrantes, notificar a los proveedores e incluso prever la demanda de productos son las siguientes tareas que los chatbots harán más sencillas, **aumentando la exactitud del inventario**, que actualmente oscila en cerca de 65%.



El cliente nunca debe dejar de obtener su producto por falta de stock



De exactitud promedio en stock

▼ **8.7%** de pérdida en ventas

▼ **\$1.1 billones** despilfarra la industria de retail por una mala planeación de stock

Fuentes: **IHL Group, Zebra**

Chatbots & IoT, asistentes de piso y predictores de ofertas



Los beneficios de esta dupla también llegan al departamento de marketing; a través de los datos recogidos por beacons, los minoristas tienen la capacidad de realizar análisis demográficos del cliente en la tienda, afluencia y preferencias, de tal manera los chatbots podrán enviar cupones personalizados, así como mejorar sus sugerencias, alcanzando los niveles de servicio demandados por los consumidores.

En Norteamérica, el líder en retail Macy's ha implementado Macy's On Call un asistente de tienda que, a través de un smartphone, resuelve las necesidades del cliente y responde preguntas sobre productos, servicios e instalaciones de la tienda. Todo esto en un contexto donde **79% de los usuarios de teléfono celular compra a través de smartphone y 84% decide una compra en piso a través su móvil.**

Los nuevos shoppers

- ▼ **79%** compra en línea

- ▼ De los cuales **84%** usa su smartphone para decidir una compra en tienda

Fuente: Google

¿Qué es lo que más consultan los consumidores cuando están en tienda?

- 97% Gadgets
- 89% Comestibles
- 87% Productos de bebé
- 87% Electrónicos
- 86% Cuidado del hogar
- 81% Salud y belleza
- 80% Ropa y accesorios

Fuente: Google

... 05

La transformación siempre ha sido parte de retail, y hoy más que nunca las empresas minoristas tienen que explotar su capacidad de reinventarse para enfrentar su vertiginosa competencia y sus consumidores cada vez más multicanales. Encarar este reto requiere del talento adecuado y la tecnología precisa; descubre cómo Gus Chat está aprovechando la información de IoT mientras reconecta a los minoristas con sus consumidores, ponte en contacto con nosotros y recibe la consultoría de nuestros especialistas en IA y IoT.

GUSCHAT.

Somos una compañía dedicada al desarrollo de chatbots inteligentes. Creamos nuestra propia tecnología con ayuda de un equipo conformado por investigadores, lingüistas y arquitectos de experiencias decididos a revolucionar la manera en que las empresas interactúan con sus clientes, mientras mejoran la experiencia del usuario y potencian la omnicanalidad.

Gus tiene un motor propio de procesamiento del lenguaje natural en español que se nutre de un profundo conocimiento previo de los clientes y el análisis de un grupo de lingüistas especializados que enseñan al bot a detectar acciones y objetos, y a actuar dependiendo de ellos.

Con un equipo multidisciplinario analizamos las necesidades de tu empresa para implementar flujos de conversación profundos y significativos que convierten y mejoran la lealtad con tu marca.

Juntos podemos crear una magnífica experiencia para tus clientes

Pide una demo



Fuentes

1. Reinventing retail: 2017 retail vision study (2017). [Zebra](#).
2. Tyco Retail solutions. (2017). [RFID en inventarios de Retail](#). Rfid-spain.
3. Susan Moore. (6 de julio, 2016). [4 Uses for Chatbots in the Enterprise](#). Smarter with Gartner.
4. Xiaofeng Wang. (30 de mayo, 2017). [Chatbots Are Transforming Marketing](#). Forrester.
5. Adam Bastock. (4 de mayo, 2017). [How Will Chatbots Transform Traditional Retail?](#). Chatbots Magazine.

GUSCHAT.

www.gus.chat / Gus Chat   