Tienda Phygital

DECK DE TELESERVICIOS

# Retail

## La tienda, aumentada por telepresencia

Un experto en video se suma al equipo de piso cuando el cliente lo necesita: en el pasillo, en el mostrador, en el centro de corte o con la tienda cerrada.

OPERACIONES Y COMERCIAL

Interactive Powers · Octubre 2026

IntPowers



# Un pasillo, una pregunta y una persona experta al otro lado

0

**apps que instalar**

El cliente conecta desde el quiosco, una tableta o el navegador de su móvil.

1 : N

**un experto, varias tiendas**

La misma persona atiende su categoría en toda la red. N se mide en el piloto.

5

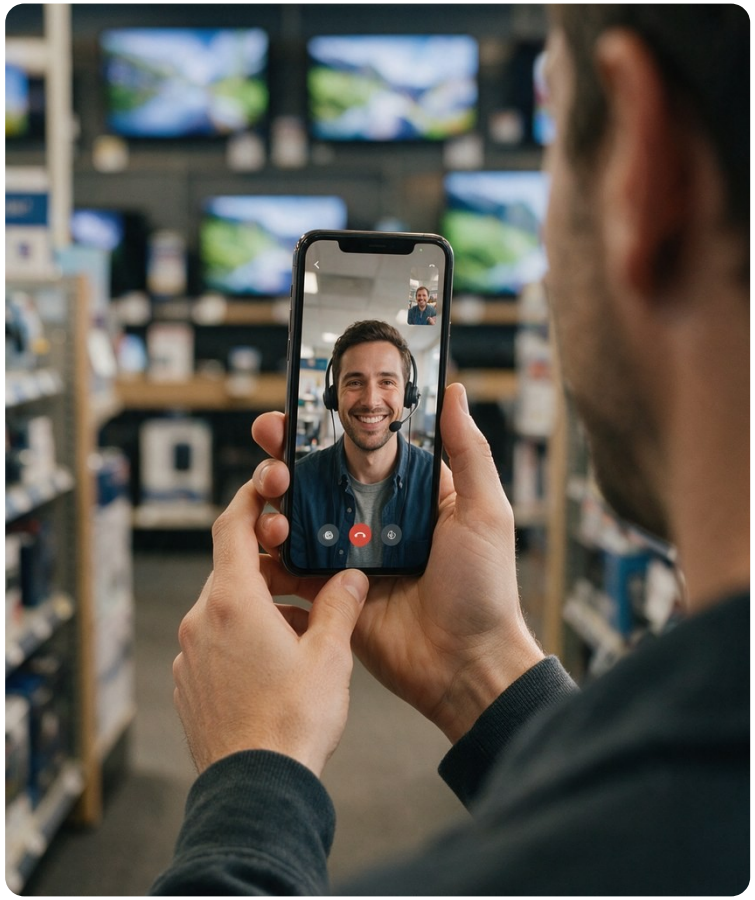
**puntos de conexión**

Pasillo, lineal, mostrador, centro de corte y fachada.

7

**procesos de tienda**

Venta técnica, financiación, pedido a medida, postventa, continuidad, red y fuera de horario.



*Teleservicio: una persona asesora, la tienda vende y la plataforma registra.*

01 · LA OPORTUNIDAD

# El cliente llega con intención de comprar, y el especialista no está

La lavadora, la financiación o el corte a medida se deciden en el momento. Hoy esa decisión depende de que haya un especialista libre en esa tienda y en ese turno.





# Lo que vive hoy el cliente en tienda, y lo que cambia

| HOY | CON TIENDA PHYGITAL |
| --- | --- |
| El vendedor de piso no domina la ficha técnica de la categoría. | Un experto de categoría responde en video desde el pasillo. |
| La venta a plazos espera a que haya un asesor financiero. | El asesor financiero remoto la cierra en el mostrador. |
| El pedido de corte depende de un operario concreto. | El experto de proyecto toma la orden y la cobra. |
| A las 21:00 la tienda cierra y la consulta se pierde. | La fachada y el móvil siguen atendiendo. |

# Teleservicio: no es autoservicio ni e-commerce en tienda

| | Pantalla táctil | E-commerce en tienda | Solo equipo de piso | Tienda Phygital |
|---|---|---|---|---|
| **Quién atiende** | Nadie: el cliente solo | Nadie: catálogo y carrito | Quien esté libre | Un experto de la categoría, en video |
| **Producto técnico** | Fichas y filtros | Fichas y reseñas | Según el vendedor | Comparativa explicada en directo |
| **Financiación y seguro** | No | Formulario online | Si hay asesor en tienda | Asesor remoto en el mostrador, con grabación |
| **Pedido a medida** | No | No | Si está el operario | Orden VGO con medidas, cobro y recogida |
| **Horario** | El de la tienda | 24/7 sin personas | El de la tienda | El del centro de expertos, también en fachada |



*Comparativa de dos modelos explicada por el experto en el Video Quiosco del pasillo*

02 · LA EXPERIENCIA

# Siete momentos de una compra de hogar

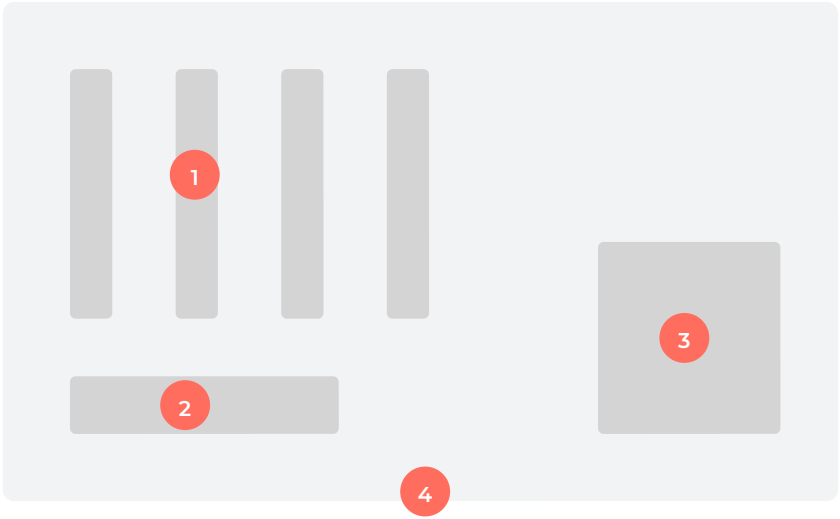
Seguimos a Laura y Andrés, que amueblan su primer piso. Cada momento pide un punto de conexión distinto; el caso es siempre el mismo.



# Siete momentos, cinco puntos de conexión, un solo caso



| Sáb · 10:15 | Sáb · 10:40 | Sáb · 11:20 | Mar · 21:40 | Mié · 19:05 | Jue · 12:30 | Día 30 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **Electro** | **Financiación** | **Corte a medida** | **Tienda cerrada** | **Instalación** | **Recogida** | **Postventa** |
| Video Quiosco | Tableta en mostrador | Tableta en corte | Quiosco en fachada | Video en el móvil | QR verificado | QR del ticket |




*1 Pasillo · 2 Mostrador · 3 Centro de corte · 4 Fachada · y el móvil del cliente*

**Un mismo caso para toda la compra.** Cada experto ve el historial y las órdenes: Laura y Andrés no repiten lo que ya contaron, y cada venta queda atribuida al punto donde empezó.

MOMENTO 1 · SÁBADO · 10:15 · PASILLO DE ELECTRO

# Video Quiosco: comparan dos lavadoras con una experta

Pedro, el vendedor de piso, atiende a otro cliente. Laura pulsa en el Video Quiosco del pasillo y se abre una videollamada con Marta, experta de electro, que atiende a varias tiendas.

**Cliente** Duda entre dos lavadoras: consumo, ruido y capacidad para dos personas.

**Experto remoto** Compara los dos modelos en pantalla y recomienda uno con argumentos técnicos.

**Personal de piso** Pedro se incorpora cuando queda libre y acompaña la venta hasta la caja.

PUNTO DE CONEXIÓN

Video Quiosco con contenidos de marca y QR, gestionado desde KMS.

**Resultado** Deciden sin esperar a un vendedor libre.



# El cliente elige dónde empezar la conversación



## Video Quiosco en el pasillo

Para quien está frente al producto y quiere hablar con alguien ya.



## QR en el lineal

Desde su propio móvil, en cualquier pasillo: el experto ve qué producto ha escaneado.



## Tableta en el mostrador

Cuando la venta necesita contratar: crédito, seguro o garantía ampliada.



MOMENTO 2 · SÁBADO · 10:40 · MOSTRADOR

# Financiación en el mostrador, con un asesor remoto

Quieren pagar en 12 meses. En la tienda no hay asesor financiero ese sábado: Pedro conecta la tableta del mostrador con Javier, asesor de la financiera.

**Personal de piso** Pedro inicia la conexión desde la tableta y sigue en el mostrador.

**Experto remoto** Javier verifica la identidad, explica las condiciones y tramita el crédito.

**Cliente** Laura firma en el mismo acto; la operación queda grabada con sus metadatos.

GRABACIÓN

Video REC solo en la contratación de crédito o seguro, con custodia y archivo.

**Resultado** Venta a plazos cerrada en la tienda.

# Grabación solo donde hay contratación

**Identidad**
Verificación del cliente en la videollamada

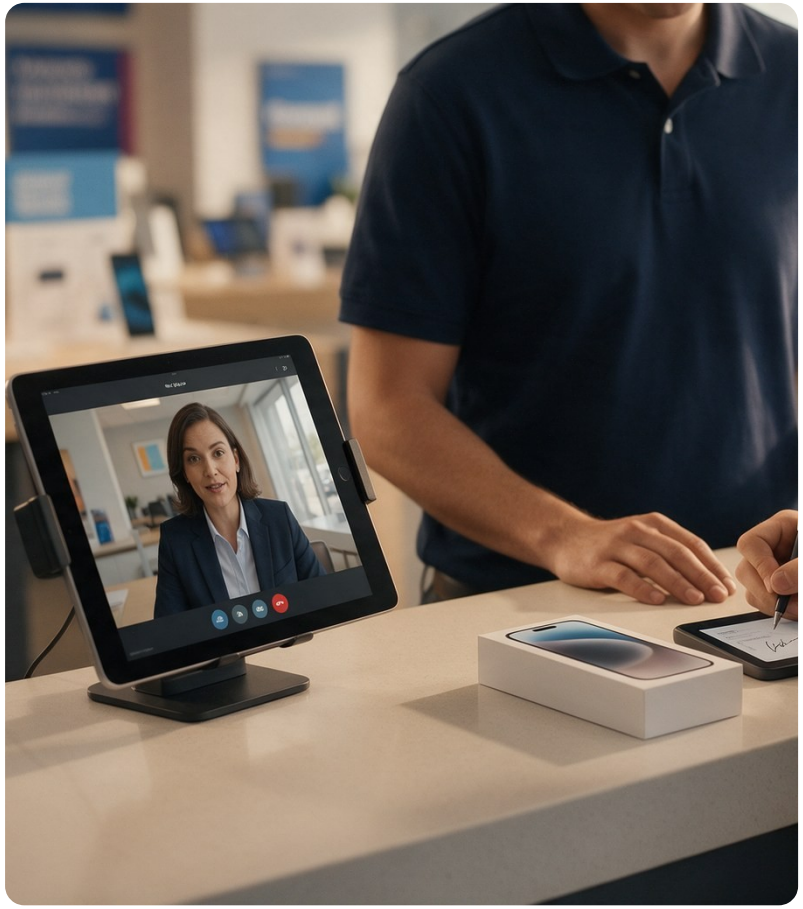
**Condiciones**
El asesor explica y comparte el documento

**Firma**
En el mostrador, en el mismo acto

**Grabación**
Video REC con metadatos, custodia y archivo

**Para la financiera** evidencia de cada contratación, con custodia y acceso según su política.

**Para la tienda** la venta a plazos ya no depende de que haya un asesor presente en ese turno.



*La grabación no se aplica a la venta asesorada ni a la postventa: solo a la contratación.*

MOMENTO 3 · SÁBADO · 11:20 · CENTRO DE CORTE

# Corte a medida: la orden se toma y se cobra en video

Quieren una estantería con tableros cortados a medida. El operario de turno no lleva proyectos: conecta la tableta con Raúl, experto de proyecto del centro de expertos.

**Personal de piso** El operario conecta la tableta y enseña los tableros disponibles.

**Experto remoto** Raúl revisa las medidas con Andrés y genera la orden VGO con precio.

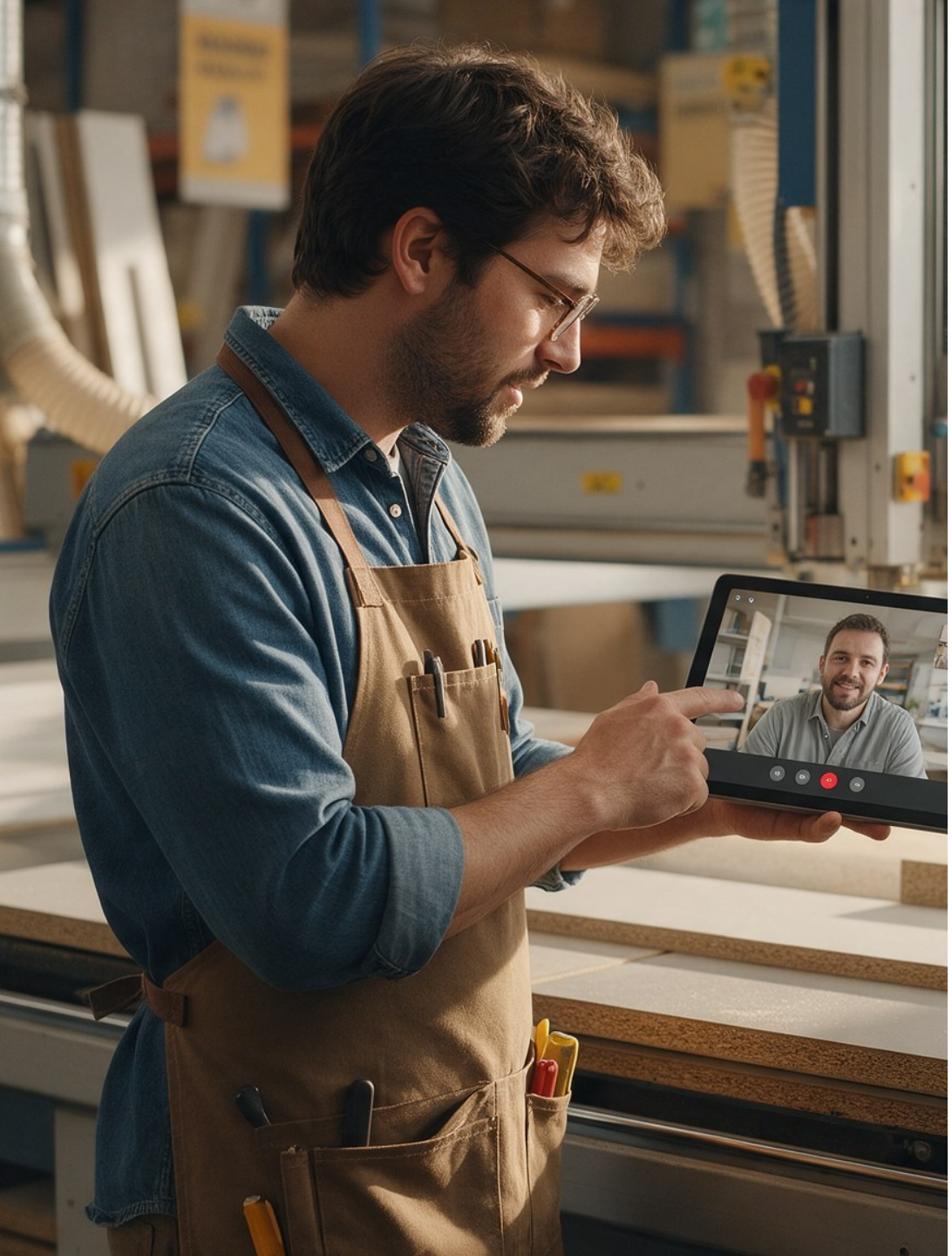
**El sistema (VGO)** Envía por SMS y email el enlace de pago y el aviso de recogida.

SMS-1 · LO QUE RECIBE ANDRÉS

Tu pedido está listo para pagar: estantería, 6 cortes. Paga y sigue tu pedido en pwrs.in/o/7Q4K. Código 4821.

**Resultado** Orden pagada antes de cortar.





VGO · PEDIDO A MEDIDA

# Cada pedido a medida termina en una orden cobrada

El mismo flujo sirve para cortes de tablero, configuración de cocinas o instalación a domicilio. La conversación detecta la necesidad; la orden recoge el producto exacto.

**Orden**
Medidas y precio

→

**Pago**
Enlace por SMS

→

**Preparación**
Corte o pedido

→

**Recogida**
QR verificado

**Para el centro de corte** cobro antes de cortar, sin pedidos olvidados y con la recogida registrada en VGO.



MOMENTO 4 · MARTES · 21:40 · FACHADA

# Tienda cerrada: la consulta se atiende desde la calle

Al volver de cenar pasan por delante de la tienda, ya cerrada. El Video Quiosco de la fachada sigue activo y conecta con Sofía, del turno de noche del centro de expertos.

**Cliente** Preguntan por un televisor para el salón que vieron el sábado.

**Experto remoto** Sofía les enseña dos opciones y crea la orden para recoger al día siguiente.

**El sistema (VGO)** Cobra por enlace y avisa a la tienda para preparar el pedido.

SMS-1 · LO QUE RECIBE LAURA

Tu pedido está confirmado: televisor 55". Recógelo desde el miércoles a las 10:00 con este código: 6170.

**Resultado** Venta cerrada con la tienda cerrada.

MOMENTO 5 · MIÉRCOLES · 19:05 · EN CASA

# Instalación: la conversación sigue en el móvil

Al instalar la lavadora surge una duda con la toma de agua. Laura abre el enlace de su pedido y retoma la videollamada desde el móvil, sin app.

**Cliente** Enseña la toma de agua con la cámara del teléfono.

**Experto remoto** Marta, la misma experta del sábado, ve el caso y guía la instalación.

**Personal de piso** Si hiciera falta un técnico, la tienda lo programa con el caso ya documentado.

**Resultado** Sin visita técnica innecesaria: el mismo caso, la misma experta.





MOMENTO 6 · JUEVES · 12:30 · RECOGIDA

# Recogida: el QR verifica la orden, sin papeles

Los tableros cortados y el televisor esperan en el mostrador de recogida. Luis escanea el QR del móvil de Andrés y entrega el pedido.

**Cliente** Llega con el QR de su orden VGO en el móvil.

**Personal de piso** Luis escanea el QR, comprueba el pedido y lo entrega.

**El sistema (VGO)** VGO cierra la orden y envía el comprobante por email.

EMAIL-6 · COMPROBANTE

Tu pedido 7Q4K se ha entregado hoy a las 12:34. Gracias por tu compra.

**Resultado** Entrega registrada y orden cerrada.

MOMENTO 7 · DÍA 30 · POSTVENTA

# Postventa: el QR del ticket abre la conversación

Un mes después, la cafetera que compraron hace un ruido extraño. Andrés escanea el QR del ticket y conecta con Diego, técnico del centro de expertos.

**Cliente** Muestra el aparato en video desde la cocina.

**Experto remoto** Diego diagnostica y documenta el caso en la misma conversación.

**Personal de piso** Si procede el cambio, la tienda lo tramita con el caso ya resuelto.

**Resultado** Postventa sin cola en caja y sin repetir la historia.

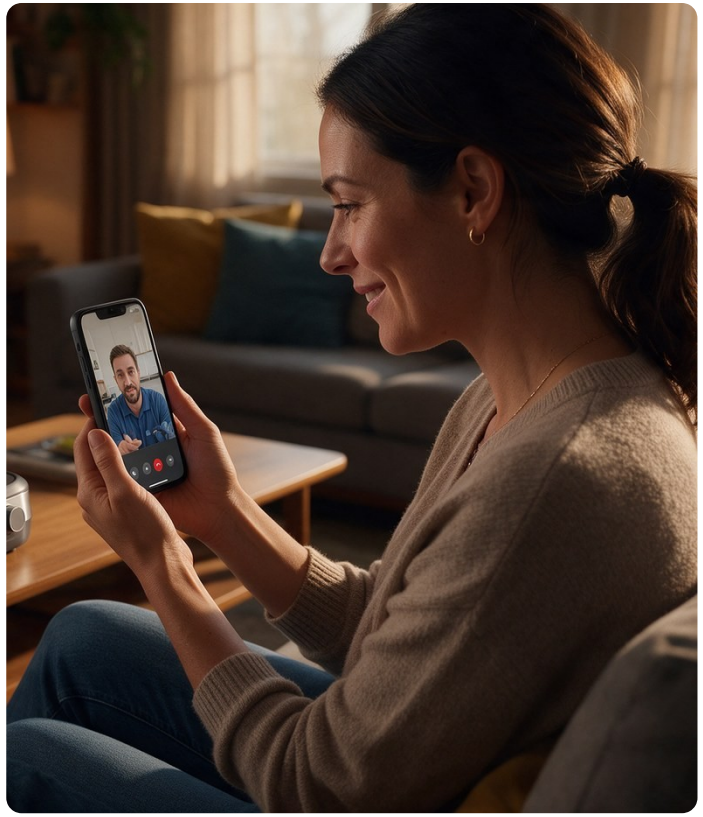


# La misma conversación sirve a más clientes



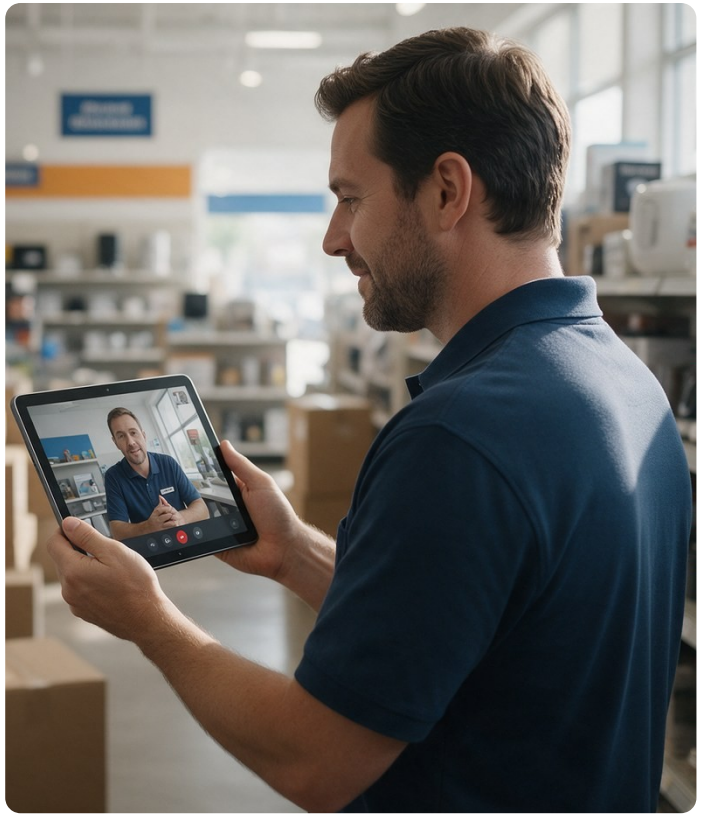
## Accesibilidad e idiomas

Videointerpretación en lengua de signos o un asesor en el idioma del cliente.



## Antes de ir a la tienda

Desde casa, el cliente consulta con el experto y llega con la decisión tomada.



## El equipo de tiendas nuevas

El encargado consulta al experto central por el mismo canal que los clientes.

# Siempre informado: SMS y email en cada estado de la orden

| Evento | Cliente recibe | Experto recibe | Tienda |
|---|---|---|---|
| **Orden creada** | SMS y email con enlace de pago y código | — | Aviso en el panel VGO |
| **Pago recibido** | Estado actualizado en el enlace | Email con importe | Orden lista para preparar |
| **Pedido listo** | SMS con el QR de recogida | — | — |
| **Entregado** | Comprobante por email | — | Entrega registrada |
| **Cancelación** | SMS y email; reembolso al mismo medio | Aviso de cancelación | Pedido liberado |



*Los enlaces abren la orden y la videollamada en el navegador: el cliente no instala nada.*

03 · DETRÁS DE LA EXPERIENCIA

# Personas, enrutamiento y una plataforma de órdenes

Lo que el cliente vive como una conversación es, por dentro, un centro de expertos, un enrutador que elige a la persona adecuada y un sistema que cobra, avisa y controla la entrega.



# El cliente decide el punto; el sistema decide el experto

| Punto | Atendido por | Cuándo se usa | Qué resuelve |
|---|---|---|---|
| **Video Quiosco de pasillo** | Experto de categoría | Sin vendedor libre o sin especialista | Comparar y decidir |
| **QR en el lineal** | Experto de categoría | Desde el móvil, en cualquier pasillo | Ficha técnica y disponibilidad |
| **Tableta de mostrador** | Asesor financiero o técnico | Crédito, seguro o garantía | Contratar y documentar |
| **Tableta en centro de corte** | Experto de proyecto | Pedido a medida | Orden VGO cobrada |
| **Quiosco en fachada** | Pool del centro de expertos | Tienda cerrada | Reserva u orden |
| **Móvil del cliente** | El mismo experto | Después de la visita | Continuidad del caso |

**Web ACD enruta por categoría e idioma.** El cliente no elige al experto ni espera a que alguien quede libre en su tienda: entra en la cola de su categoría.



*QR en el lineal: el experto sabe desde qué producto llama el cliente.*



# El equipo de piso no se sustituye: se amplía

### Personal de piso

Sigue al frente de la tienda y del cliente. Atiende, deriva cuando hace falta un especialista, cobra y entrega.

### Experto remoto

Atiende su categoría para varias tiendas. Asesora, cierra la financiación o genera la orden.

### Cliente

Empieza donde está, sin instalar nada, y continúa en su móvil cuando sale de la tienda.

DESDE DÓNDE SE ATIENDE

# Quién opera el centro de expertos

La tecnología es la misma en los tres modelos. Cambia quién contrata, forma y gestiona a los expertos.

### El retailer, con su contact center

Integra el video en su contact center actual por SPLIT trunking: Genesys Cloud (Video RTC en AppFoundry), Five9, Talkdesk y similares.

### Un BPO contratado

Opera el pool de expertos con los guiones, horarios y objetivos del retailer.

### Un partner operador

Presta el centro de expertos como servicio (VCCaaS), dedicado o compartido.



# Un experto conectado a varias tiendas a la vez




RATIO DE ATENCIÓN SIMULTÁNEA

## 1 : N

Un experto atiende su categoría en varias tiendas. El valor de N se mide en el piloto.

La consulta entra por orden de llegada al experto libre de la categoría.

Sin agenda ni cita previa.

Si no hay experto libre, el cliente espera en cola o pide que le llamen.

Web ACD  Tu CCaaS

# Tres mecanismos para no perder la venta

### 1. Escalado con contexto

Si el vendedor de piso no puede resolver, deriva al experto con el caso abierto. El cliente no repite nada.

### 2. Llamada de rescate

Si el pago de una orden no llega en el plazo configurado, salta una alerta y un experto llama para resolverlo y reenviar el enlace.

### 3. Continuidad en el móvil

Si el cliente tiene que irse, sigue desde su teléfono con el mismo experto y la misma orden.

**Para la dirección:** ninguna consulta se queda sin dueño. Cada caso tiene un experto asignado, un estado y, si hay venta, una orden.

# Cuatro capas de una sola plataforma



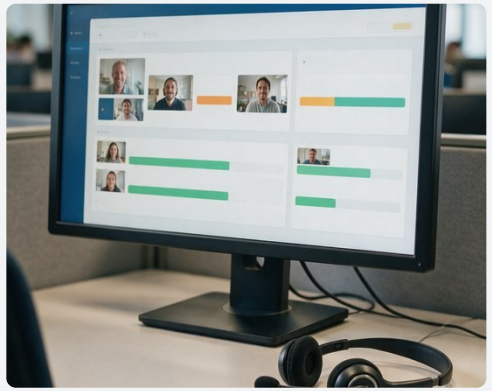
### 1 · Puntos de contacto

KMS: Video Quioscos con contenidos y QR, tabletas, QR en lineal y en el ticket



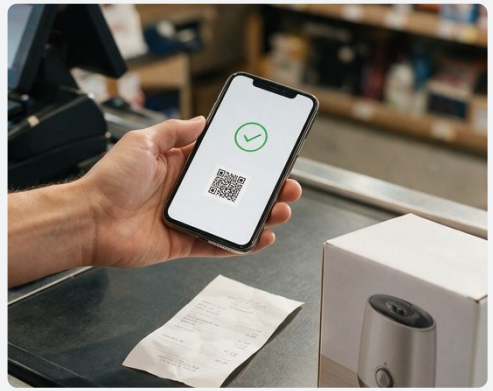
### 2 · Conversación

Video RTC: video, voz y chat WebRTC en el navegador, sin app



### 3 · Operación

Web ACD o el CCaaS del retailer (Genesys Cloud y otros): colas por categoría e idioma, enrutamiento y pool de expertos



### 4 · Transacción

VGO: orden, cobro, avisos y recogida · Video REC en la contratación

**Resiliencia** · Smart IVR conectado al centro de expertos como respaldo telefónico. Canal corporativo: WhatsApp puede ser puerta de entrada, no el canal de atención.

# Seguridad y control del dato: quién garantiza qué

CERTIFICA LA INFRAESTRUCTURA · AWS

### Centros de datos y red

Seguridad física, red y disponibilidad de la nube.

### Certificaciones de AWS

ISO 27001, SOC 2 y otras: las acredita AWS, no Interactive Powers.

ATESTA INTERACTIVE POWERS · PLATAFORMA

### GDPR y HIPAA

Atestación de Interactive Powers sobre su plataforma.

### Grabación solo en contratación

Video REC con metadatos, únicamente en crédito o seguro.

### Custodia y archivo

Retención y acceso a grabaciones según la política del retailer.

### SSO y cifrado

Acceso de expertos con SSO; medios cifrados en tránsito (WebRTC).

*Lo que certifica AWS cubre la infraestructura y no se presenta como certificación de Interactive Powers.*

04 · VALOR Y MODELO

# Un canal que crea valor para la tienda, las marcas y las financieras

La tienda pone los puntos de conexión y el tráfico; los expertos, el criterio; la plataforma, la orden y el cobro.



# Valor tangible en cada eslabón

## Dirección de tienda

Categorías técnicas cubiertas en todas las tiendas sin un especialista en cada una.

Venta a plazos y pedido a medida también en tiendas pequeñas.

Indicadores por punto de conexión y por categoría.

## Marcas y financieras

Su experto presente en todas las tiendas de la red.

Contratación grabada con custodia, solo donde aplica.

Cada venta atribuida al punto y a la categoría de origen.

## Cliente

Respuesta experta sin esperar a un vendedor libre.

Sin app: quiosco, tableta o su propio móvil.

El mismo caso desde la tienda hasta casa.

# Socio de red: la tienda como punto de encuentro




**Retailer** Puntos de conexión y tráfico de tienda

**Marcas** Expertos de producto en toda la red

**Financieras y aseguradoras** Crédito y seguro contratados en tienda

**Instalación y servicios** Montaje, entrega y técnicos

**Intérpretes** Lengua de signos e idiomas

**Interactive Powers** Plataforma y tecnología

*Modelo de relación por decidir: venta tradicional al retailer o «socio de red», donde el retailer atrae a marcas, financieras y aseguradoras.*

POR QUÉ TIENDA PHYGITAL

# Cinco diferencias que nota el cliente y valora la dirección

**Sin app** Todo en el navegador: quiosco, tableta o el móvil del cliente.

**Una persona, no un menú** Un experto de la categoría, en video, cuando el cliente lo pide.

**Cada conversación termina en una orden** VGO cobra, avisa y registra la entrega.

**Canal corporativo** Sin ceder números personales; WhatsApp como mucho de puerta de entrada.

**Hardware libre** WebRTC: el retailer elige el equipo y el proveedor.



05 · PILOTO

# Medir antes de prometer

Una tienda, una categoría y cuatro indicadores con línea base. Los objetivos se fijan con datos de la propia tienda, no con promedios del sector.



# Cuatro indicadores para el piloto

### Conversión

Ventas cerradas sobre consultas atendidas por el experto.

### Ticket medio

Importe de la venta asistida frente a la venta sin asistencia.

### Cobertura

Horas y categorías con experto disponible por tienda.

### Ocupación del experto

Tiempo en conversación sobre tiempo conectado.



**Hipótesis a validar:** línea base en las primeras semanas; objetivos acordados después con la dirección de tienda.

# Para arrancar el piloto

1

## Categoría y tienda piloto

Una categoría técnica en una tienda con tráfico suficiente.

2

## Puntos de conexión

Video Quiosco en pasillo, tableta en mostrador y QR en lineal.

3

## Expertos y horario

Quién opera el centro: retailer, BPO o partner operador.

4

## Catálogo y órdenes

Productos, pedidos a medida y, si aplica, la financiera.

5

## Línea base

Medición de los cuatro indicadores antes de comparar.

6

## Demo en vivo

Quiosco, experto, orden y cobro, de principio a fin.

Tienda **Phygital**

DECK DE TELESERVICIOS · RETAIL

# Empezar por una tienda. Medir con datos propios.

Lo vemos funcionar en una demo: Video Quiosco, experto, orden y cobro, de principio a fin.

**Interactive Powers**

interactivepowers.com

Calle Núñez de Balboa 120, 28006 Madrid
1001 Brickell Bay Drive, Suite 2700, Miami FL 33131

IntPowers

