IntPowers

Guía para partners · Retail

Simulador de Tienda Phygital

Un día en una tienda de electro-hogar y ferretería: quién encuentra ayuda, quién completa su gestión en el mostrador y qué cambia con endcaps digitales, Video Quioscos y QR.

Qué aporta y cómo funciona, en cinco minutos.



Interactive Powers · Madrid · Miami

La ayuda que el cliente no encuentra

Quien busca a alguien en el pasillo y no lo ve se va sin la información, y eso no queda registrado en ningún sitio. En el mostrador, la cola con turno decide si la gestión se completa.

Preguntas sin respuesta en el pasillo

En el escenario 1, 67 de las 264 consultas de pasillo del día (25 %) se quedan sin respuesta: el personal de piso dedica el 40 % de su tiempo a reponer y el cliente solo ve a quien está en su pasillo o en los de al lado.

Mismos clientes, tres modelos

Esc 1 Convencional, Esc 2 + Video Quioscos (con endcaps digitales) y Esc 3 + Video QR, sobre las mismas visitas, las mismas necesidades y la misma paciencia.

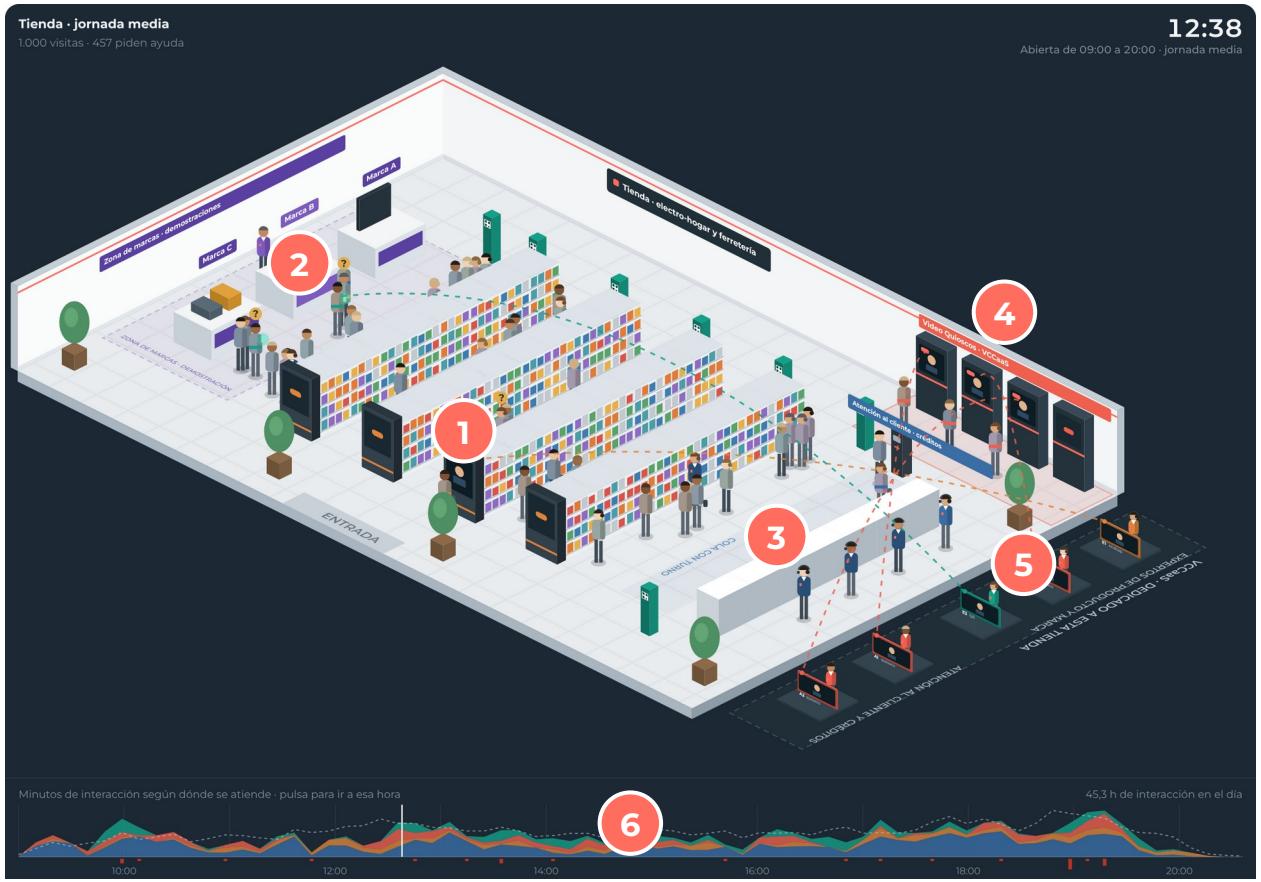
Resultados al momento

Z, la nota de los clientes, quién se va sin atender, la espera y el coste, recalculados al cambiar cualquier dato.

Día de referencia (jornada media, 1.000 visitas, X = 12 %): Z es del 96,5 % en el escenario 1, del 100,0 % en el 2 y del 100,0 % en el 3, y se van sin atender 93, 42 y 24 clientes.

Qué se ve en pantalla

Un día completo acelerado. En la imagen, la tienda a las 12:38 en el escenario 3, con endcaps digitales, Video Quioscos y QR.



1 Pasillos

Personal de piso que atiende y repone. En un extremo de cada góndola, un endcap digital; en el otro, un tótem QR.

2 Zona de marcas

Un experto por expositor. En los escenarios 2 y 3 la demostración también se hace por vídeo.

3 Mostrador con turno

Atención al cliente y créditos: tarjetas, pagos, fidelidad y créditos, con su cola.

4 Video Quioscos

Junto al mostrador. La pantalla pasa de esperar al agente a la videollamada.

5 Agentes VCCaaS

Fuera de la tienda: expertos (E) y atención al cliente (A). Una línea une a cada agente con su cliente.

6 La línea del día

Minutos de atención por canal, hora a hora; en rojo, quien se va sin atender. Un clic lleva a esa hora.

Cómo decide cada cliente

Cada visita pide como mucho una ayuda: información en el pasillo, una demostración o una gestión en el mostrador.



Valores por defecto

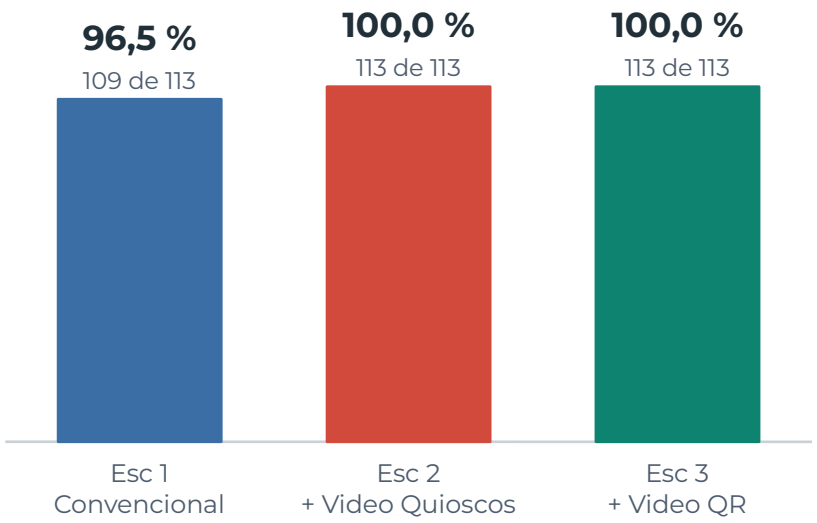
- X · van a Atención al cliente y créditos: 12 % de las visitas
- Piden info en el pasillo: 25 %; una demostración: 8 %
- Umbral de abandono en la cola con turno: 8 min (CX Gap)
- Espera que lleva al vídeo: 5 min (CX Gap)
- Dispuestos a hablar por vídeo si no hay nadie del personal: 80 %
- Dispuestos a seguir desde su móvil: 55 %

Todo se cambia en «Parámetros de la tienda».

Más clientes atendidos con menos personal en tienda

Día de referencia: jornada media, 1.000 visitas y X = 12 %. Escenario 1: 4 personas de piso y 3 expertos de marca; escenarios 2 y 3: 2 y 1, más 5 agentes VCCaaS dedicados. El mismo mostrador de 4 puestos.

Z · Atención al cliente y créditos con éxito



Día de referencia	Esc 1 · Convencional	Esc 2 · + Video Quioscos	Esc 3 · + Video QR
Z · Atención al cliente y créditos con éxito	**96,5 %**	**100,0 %**	**100,0 %**
Nota de los clientes, de 10	8,3	9,1	9,4
Se van sin atender	93	42	24
Espera media, hasta ser atendido o irse	0,8 min	0,7 min	0,6 min
Atendidas por vídeo o QR	0	218	253
Coste de atención por interacción atendida	13,50 USD	10,40 USD	10,02 USD
Coste de atención al mes, USD	147.420	129.441	130.109

Coste por atención con tarifas CX Gap: 13,50 USD presencial y 7,16 USD remota; Video Quiosco y endcap digital 50 USD al mes y tótem QR 5 USD al mes. Alternativa por puesto: 410 USD al día por puesto y 220 USD por agente VCCaaS. Todo ajustable.

Con Video Quioscos y QR se completan las 113 gestiones de mostrador del día (109 en el escenario 1), la nota de los clientes sube de 8,3 a 9,4 y los que se van sin atender bajan de 93 a 24, con 2 personas de piso y 1 experto en lugar de 4 y 3.

Úsalo con tu cliente

Cinco pasos, un solo archivo HTML.

1. **Elige la jornada y X**
   Baja, media o alta, y la parte de las visitas que va a Atención al cliente y créditos, con el dato de la tienda.

2. **Enseña el pasillo en el escenario 1**
   Interrogaciones amarillas, personal reponiendo y marcas rojas en la línea del día.

3. **Cambia de escenario**
   Sin reiniciar: misma hora y mismos clientes, ahora con endcaps digitales, Video Quioscos y QR.

4. **Ajusta la plantilla y los datos**
   Personal de piso, expertos, mostrador y pantallas en «Plantilla y pantallas»; visitas, duraciones y costes en los parámetros.

5. **Cierra con los resultados**
   Z, nota, espera y coste, al día o al mes; «Copiar simulación» para pegar los resultados en un correo o un informe.

Qué necesitas

- Un solo archivo HTML
- Se abre en cualquier navegador, sin instalar nada
- Visitas por jornada, X, duración de las gestiones y plantilla de la tienda
- No se envía ningún dato: todo se calcula en el navegador

interactivepowers.com

Interactive Powers · Madrid · Miami

IntPowers