

A young man with glasses and a blue shirt is standing behind a white curved counter, pointing at a laptop. An elderly couple, a man in a green polo and a woman in a white top and beige cardigan, are looking at the laptop with interest. The background shows a modern store interior with large windows and shelves.

## Domine el servicio al cliente

[boschsecurity.com/instoreanalytics](https://boschsecurity.com/instoreanalytics)

Módulo In-Store Analytics  
Operations



**BOSCH**

Innovación para tu vida



Un servicio excelente al cliente puede marcar la diferencia en una tienda, ayudando a aumentar las ventas y la fidelidad. Planificar un nivel de personal adecuado es esencial para alcanzar la excelencia en el servicio pero, sin las herramientas y la información adecuadas, puede ser difícil planificarlo para las horas pico.



Utilizar datos de punto de venta, como el número de artículos vendidos, no es fiable porque una carencia de personal puede afectar a esos resultados. Una asignación limitada de personal puede dar lugar a largas colas, carros de la tienda abandonados y una falta de asistencia en la tienda para responder a las preguntas de los clientes. Evite las espirales descendentes hacia el bajo rendimiento con una solución que le brinda información detallada sobre el tráfico en sus tiendas.

Optimice las operaciones en las tiendas sobre la base de **datos de tráfico de clientes en tiempo real**

# Un conjunto de herramientas para medir y optimizar el rendimiento en los servicios

Para hacerlo bien, necesita planificar y evaluar los servicios y el personal sobre la base de datos precisos de tráfico de clientes. Conozca cuántos compradores entran en su tienda, qué días y a qué horas a lo largo de la semana con el módulo In-Store Analytics Operations de Bosch. Esta solución proporciona datos fiables de tráfico en sus tiendas que los gerentes de operaciones pueden utilizar para garantizar que haya personal suficiente durante las horas pico y para evaluar continuamente la planificación y la calidad del servicio al cliente.



## Genere tráfico hacia sus tiendas

### Medidor de tráfico en tiendas



- ▶ Compare los niveles de tráfico entre distintas tiendas y departamentos.
- ▶ Detecte las zonas con tráfico en disminución donde pueda ser necesario tomar medidas sobre servicios o marketing.
- ▶ Mida si sus acciones tienen el impacto necesario para invertir la tendencia.



Configure fácilmente la generación de datos de tráfico marcando cualquier área de puerta, piso o departamento en los planos de sus tiendas. Compare el rendimiento de las distintas áreas dentro de una o más tiendas. Configure informes automáticos enviados por correo electrónico para informar a los directores de tienda sobre su rendimiento en tráfico.





## Maximice el rendimiento de los servicios

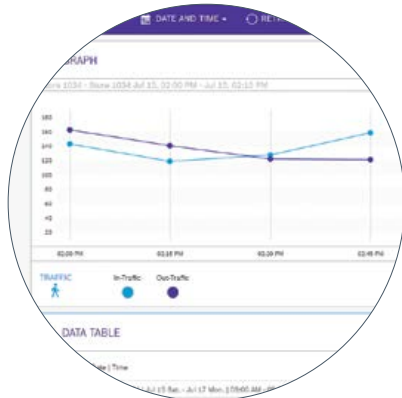
### Medidor de tráfico en tiendas



- ▶ Recupere datos de tráfico en su sistema de gestión de recursos para crear programas precisos de personal que mantengan las relaciones de servicio al cliente adecuadas incluso en horas pico.
- ▶ Compare el tráfico con los datos de transacciones de ventas para calcular las tasas de conversión.
- ▶ Identifique las zonas con bajas conversiones que puedan necesitar ajustes en el número de empleados o formación adicional.



En cada zona donde se mida el tráfico, puede pasar del nivel de una semana o un día con una resolución de hasta 15 minutos. Esto le ayuda a determinar con precisión los momentos adecuados para añadir más personal, justo a tiempo para atender a picos de flujo entrante de nuevos clientes. Utilice nuestras API para integrar los datos de tráfico en sus procesos de negocio.



## Reduzca los tiempos de espera

### Medidor de colas



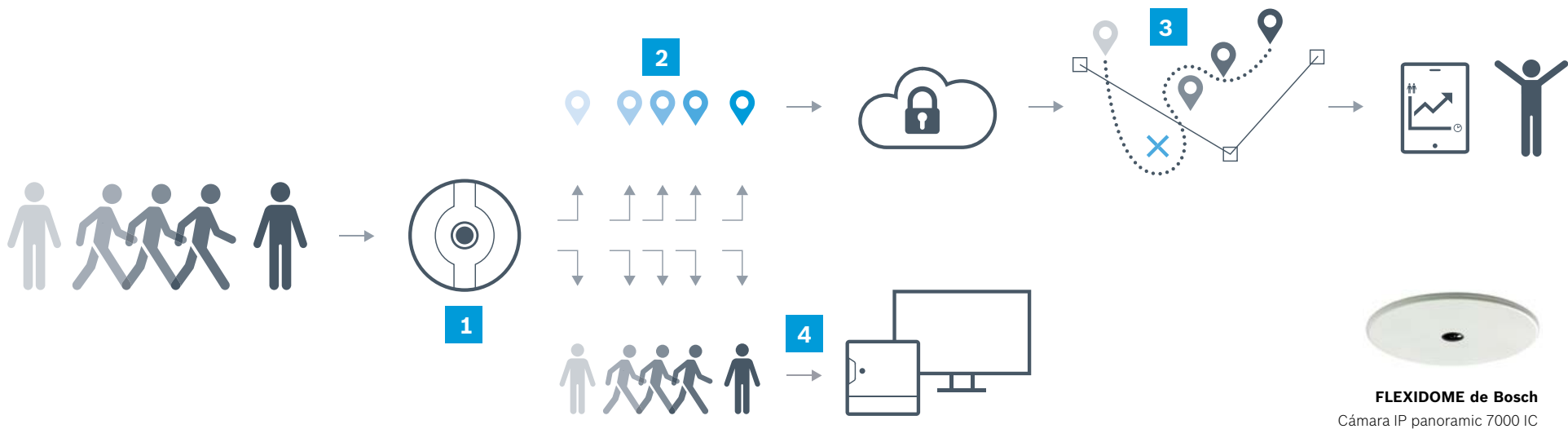
- ▶ Mantenga las zonas de pago y los mostradores de servicio bajo control continuamente.
- ▶ Identifique rápidamente las tiendas problemáticas y diagnostique el origen de los problemas con métricas detalladas.
- ▶ Hable con los directores de tiendas con información útil sobre cómo mejorar la experiencia de pago.



Configure fácilmente cualquier zona de mostrador de servicio o de pago atendido o desatendido para monitorizar el rendimiento. Elija entre vistas de panel de control semanales o en tiempo real.



Las cámaras **FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP** de Bosch se colocan para proporcionar visibilidad en todas sus tiendas. Sus datos de posición se envían a la nube, donde se emplea minería de datos para calcular métricas de rendimiento y visualizar el tráfico.



## Configuración escalable y fiable del sistema.

### Datos fiables

Múltiples capas de procesamiento de datos hacen que sus datos y visualizaciones sean lo más fieles posibles a la realidad.

Las cámaras FLEXIDOME IP panoramic 7000 MP (1) vienen de fábrica con Intelligent Video Analytics, que realiza un seguimiento de las personas de forma fiable y genera datos de posición (2) de sus movimientos por toda la tienda.

A continuación, los datos de posición se envían a la nube, donde algoritmos avanzados de procesamiento basados en la nube se ocupan de filtrarlos conforme a los entornos de cada tienda (3) hasta lograr un mínimo del 95 % de precisión en los datos.

### Discreto, protege la privacidad de los compradores

Los datos de posición son anónimos y se envían a la nube independientemente de los flujos de video reales, protegiendo la privacidad de los compradores en las tiendas.

Los flujos de video se encuentran ubicados localmente (4), donde se pueden utilizar con fines de prevención de pérdidas. Soluciones de grabación como Bosch Video Management System permiten realizar búsquedas científicas inteligentes en las grabaciones en video.

Nuestras cámaras galardonadas se pueden pintar del color del techo para que queden perfectamente integradas.

### Cubre fácilmente tiendas de gran tamaño

La generación de datos de posición en placa en cada cámara permite procesar los datos de forma distribuida, y escalar el proceso hasta las mayores superficies de tiendas, para que pueda analizar y optimizar la comercialización y la prestación de servicios en todos los rincones de su tienda. El rendimiento no se ve limitado por la potencia de procesamiento de un PC situado in situ, obstáculo habitual para el éxito de otras soluciones de análisis para minoristas.

**Tradición de calidad e innovación**

Durante más de 125 años, el nombre de Bosch se ha asociado siempre a calidad y fiabilidad. Bosch es el suministrador global de su elección por su innovadora tecnología, respaldada por un Servicio Técnico y Postventa altamente especializado.

© Bosch Sicherheitssysteme GmbH, 2017

Se reserva el derecho de hacer modificaciones | Impreso en Alemania

MS-GB-es-01\_F01U561032\_01