

Indoor Analytics

Asesoramos a las empresas en la definición, implementación y explotación de analítica en espacios físicos para ofrecer una mejor experiencia de compra.



¿Qué es?

Con *Indoor Analytics* ayudamos a las empresas a desarrollar proyectos de digitalización avanzada en espacios físicos para ofrecer una experiencia de compra personalizada a sus clientes.

A través de la implementación de distintas tecnologías en el punto de venta, medimos el comportamiento del cliente y recogemos información sobre afluencias, emociones e intereses. Posteriormente integramos esa información con datos de negocio y extraemos conclusiones útiles para mejorar la experiencia de compra.

¿Por qué es importante?

El reto

En un mercado con una gran presencia del canal online y con grandes compañías desarrollando distintas iniciativas de digitalización en los puntos de venta, las empresas se enfrentan a la necesidad de mejorar la experiencia del cliente en el canal físico para poder competir en un entorno cada vez más complejo y dinámico.

La solución

Proponemos eliminar la percepción de que el espacio digital ofrece una mejor experiencia de uso. La manera más eficiente de hacerlo es apoyarnos en el análisis de los datos y en la tecnología para obtener información relevante de los usuarios que nos permita ofrecer una mejor experiencia de compra.

¿Cómo podemos ayudarte?

En la primera fase definimos la estrategia de negocio, la implementación de la arquitectura IT y los principales indicadores de medición. A continuación, desplegamos la tecnología y recogemos los datos en una plataforma desde la que se monitorizan los resultados.

Para conseguirlo, usamos sensores en el punto de venta a fin de identificar y recoger información sobre el cliente, adaptándonos a cada caso y apoyándonos en distintas tecnologías para cada casuística, según la información que se pretenda recabar y el tipo de cliente. De esta manera, podemos identificar al cliente mientras se mueve por la tienda y ofrecerle una atención individual en tiempo real. En base a toda la información adquirida, ponemos en marcha actividades de comunicación y realizamos una oferta personalizada para maximizar el valor de la experiencia de cliente.

Para el tratamiento y análisis de datos, nos apoyamos en la plataforma *Power Brain*, desarrollada por PwC, y utilizamos distintos modelos analíticos que nos ayudan a extraer conclusiones útiles para entender el comportamiento, las necesidades y las preferencias de los clientes.

1. Estrategia

Definición de la estrategia

¿Qué dispositivo conectamos?

¿Qué información obtenemos?

¿Para qué se utilizará esta información?

2. IT & Data

Definición e implantación de la Arquitectura IT que soporta el modelo y estrategia definidos.

¿Qué arquitectura IT se deberá desarrollar?

3. Analytics

Identificación de los principales indicadores y definición de la estrategia de Analytics.

¿Qué datos analizo?

¿Cómo se visualizarán los datos para poder sacar conclusiones?

¿Qué indicadores debemos obtener?

4. Ingeniería

Identificación de las tecnologías necesarias a implantar

¿Qué tecnologías se deben implantar?

¿Qué me permitirá cada una de estas tecnologías?

5. Comunicación

Desarrollo de actividades de creatividad y comunicación

¿Qué debo comunicar y a quién?

¿Cómo llego a mis clientes target?

Equilibrio entre tecnología, *analytics* y negocio

Tecnología

Trabajamos de la mano de ingenierías que ofrecen un conjunto integral de servicios para la mejora de procesos de las empresas.

Negocio

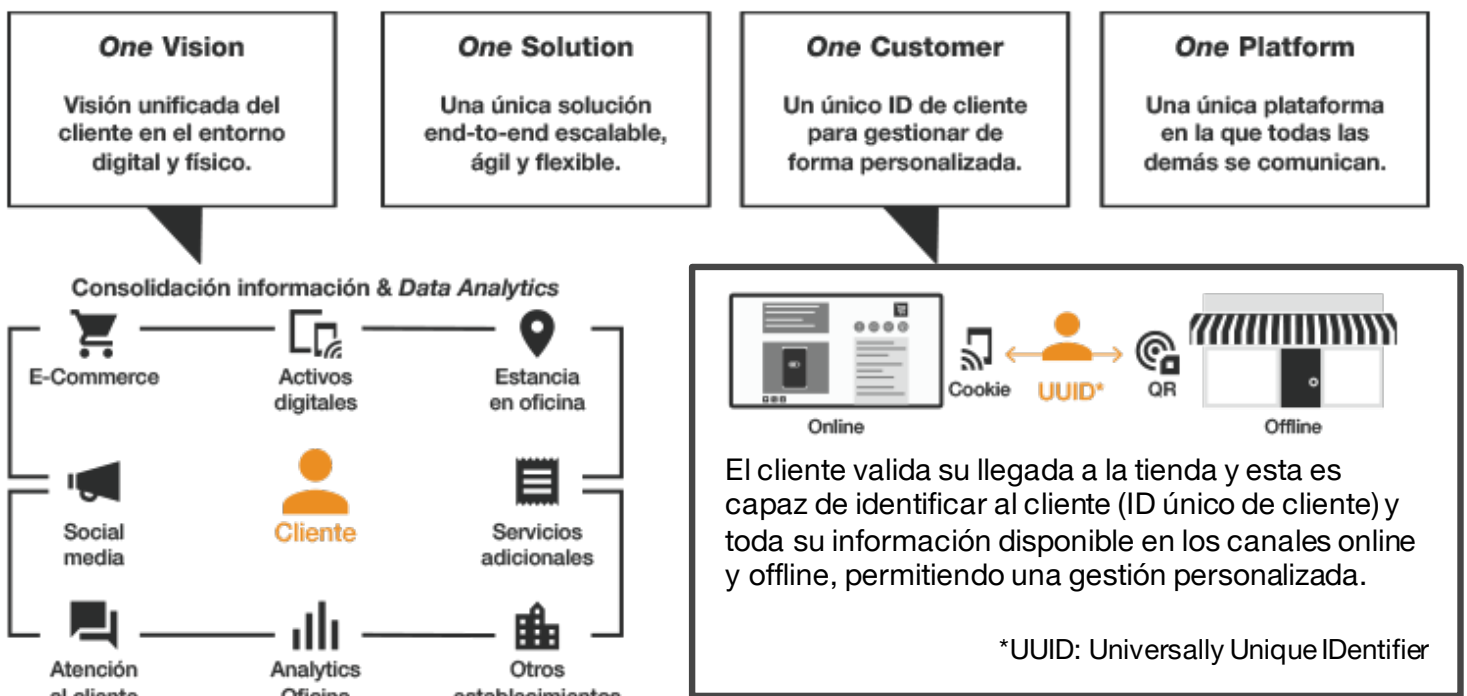
Contamos con amplios conocimientos y una dilatada experiencia en una gran variedad de proyectos, que nos ayudan a identificar y desarrollar conclusiones óptimas para las empresas.

Analytics

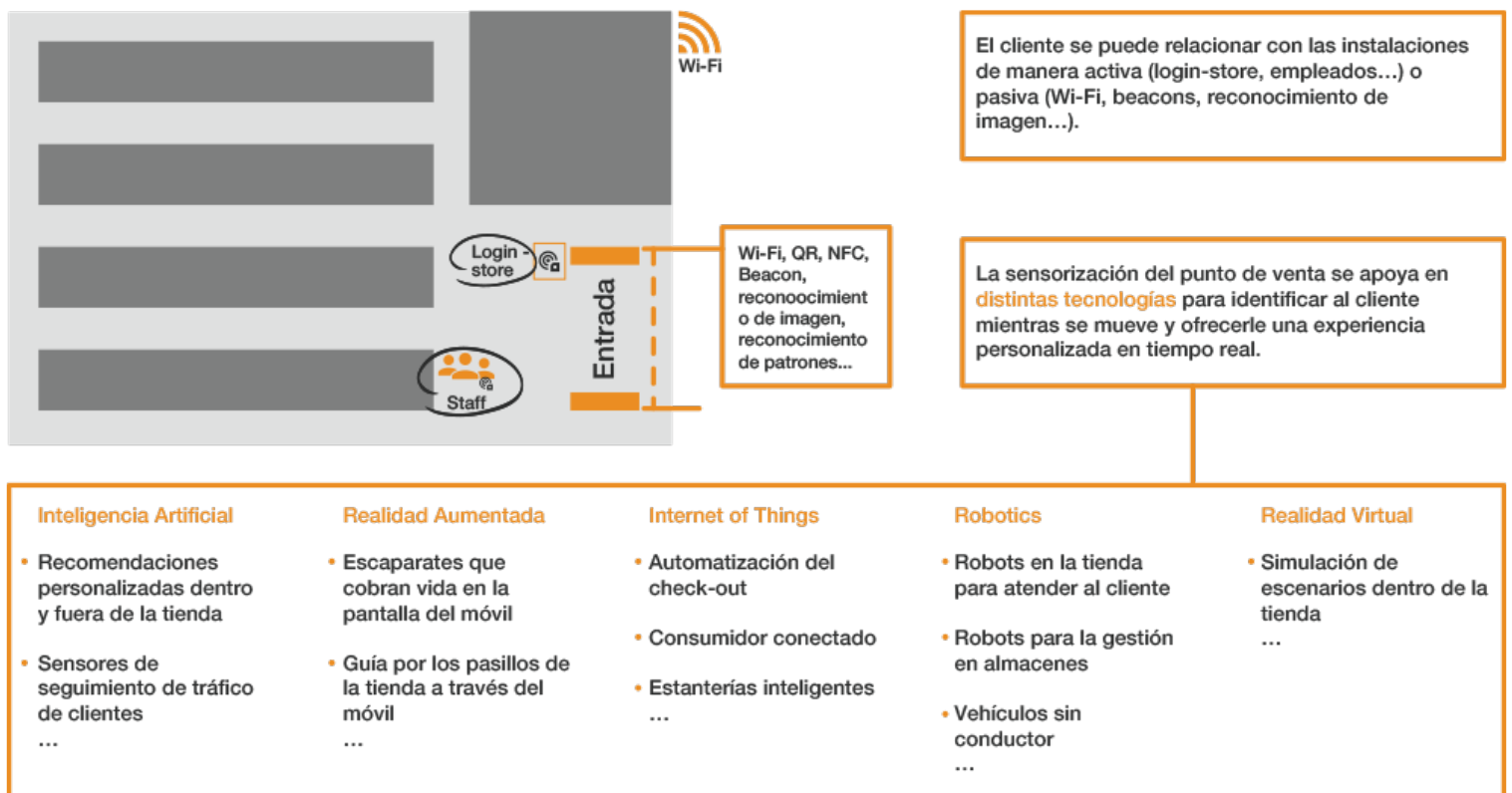
Nuestro equipo está especializado en analítica aplicada a negocio y disponemos de una arquitectura propia para el tratamiento de datos.

Beneficios

Indoor Analytics ayuda a las empresas a ofrecer una experiencia personalizada para los clientes gracias a los cuatro pilares en los que se apoya:



Uso de *Analytics* en espacios físicos



Contacta con nosotros



Jaume Clotet

Socio
Customer - Digital
jaime.clotet.sistach@pwc.com

Mateo Salazar

Manager
Data & Analytics
pedro.mora.esteban@pwc.com

www.pwc.es/digital