

LOS RETOS DEL SECTOR RETAIL EN EL FUTURO

Un nuevo enfoque para las comunicaciones de un sector cambiante

Las nuevas expectativas de los clientes están creando nuevos desafíos para el comercio minorista que les impulsa a modernizarse, digitalizarse, y ofrecer una excelente experiencia al cliente para hacer crecer su negocio en toda Europa. Descubre cómo las plataformas de comunicación en la nube ayudan a superar estos retos de forma rápida y sencilla, para preparar tu negocio para el futuro. Con las comunicaciones integradas en la nube mejora la operativa interna y la experiencia del cliente.

8 retos a los que se enfrenta el sector retail

Los clientes son digitales y *mobile-first*.

Para los clientes, no debería haber diferencia en su experiencia de compra entre la tienda física y online. La disponibilidad de productos, los precios y las ofertas especiales deben estar alineadas independientemente de dónde compren. Los clientes quieren la misma experiencia de compra en todas partes.

Las operaciones de retail tienen que evolucionar.

Es necesario integrar en tiendas online y físicas, la atención al cliente y la gestión de las redes sociales en una entidad única y uniforme, tanto para la eficiencia interna como para ofrecer una experiencia del cliente perfecta.

La experiencia retail se aplica también a los clientes internos.

Para mejorar la operativa interna y también la experiencia del cliente (CX), los minoristas deben brindar una experiencia moderna y personalizada al consumidor. Esto significa implementar tecnologías que respalden la productividad y ayuden a garantizar la excelencia en el servicio desde cualquier lugar.

Cientes muy informados. Tu negocio también.

Los clientes de hoy esperan que los comercios estén siempre disponibles para responder rápidamente a consultas o quejas en todos los canales, y a que estén siempre actualizados con la información más reciente del estado de sus pedidos o consultas.

El sector retail precisa simplicidad y flexibilidad.

Los retailers han de ser capaces de expandir o concentrar localizaciones y hacerlo de un modo rápido, simplificando al máximo su infraestructura. Así su tecnología se adapta a sus necesidades, las de sus usuarios y ayuda a abordar la transición total a fibra en 2025.

Los retailers necesitan controlar sus costes.

Los minoristas deben modernizarse de una manera rentable, idealmente con tecnología que se adapte a los cambios futuros del mercado. Para controlar los costes y respaldar la innovación, debe ser flexible y escalable ampliando o reduciendo según sea necesario.

El sector retail necesita identificar las oportunidades en un mercado impredecible.

Las empresas modernas necesitan acceso a información y procesar los datos en tiempo real. Con visibilidad en todas las interacciones del negocio, se puede mejorar los procesos, administrar mejor el inventario, las cadenas de suministro e identificar rápidamente las tendencias emergentes o las áreas problemáticas.

El cumplimiento normativo y la seguridad, son claves.

En medio de todos los desafíos ofrecer una experiencia perfecta y en el ámbito digital, los retailers deben garantizar la seguridad de sus datos y realizar acciones compatibles con el GDPR y la ley de atención al cliente Ley 16-11-2021 del Ministerio de Consumo.

Pronto, la IA se generalizará en el comercio minorista, permitiendo chatbots y asistentes de voz, ayudando a personalizar la experiencia del cliente y respaldando los sistemas de gestión de relaciones con el cliente (CRM), según indica el EHI Retail Institute³.

Prepara tu negocio para el futuro con las comunicaciones en la nube

Prepara tu negocio para el futuro a través de la transformación digital de tus comunicaciones, moderniza cada proceso y punto de contacto. Esto hará posible que los sistemas y las personas interactúen, y tu negocio funcionará sin problemas.

¿Por qué UCaaS?

Los sistemas avanzados de comunicaciones unificadas (UCaaS) te permiten integrar a la perfección los canales de comunicación para dotar a todo tu equipo (clientes, personal o proveedores) con la información adecuada en el momento adecuado. Está demostrando ser tan crucial para la modernización del comercio minorista que se espera que el mercado europeo de comunicaciones unificadas y telefonía para retailers crezca un 26 % CAGR hasta 2026⁴.

Escalabilidad y ahorro

Las plataformas de comunicaciones basadas en la nube combinan un único número de teléfono y bandeja de entrada con herramientas de comunicación intuitivas para eliminar el riesgo de perder llamadas y mensajes importantes, lo que aumenta el flujo de procesos y la productividad. Las soluciones basadas en la nube facilitan la movilidad y poder escalar sus sistemas hacia arriba o hacia abajo según sea necesario.



¿Por qué ganas libertad con la nube?

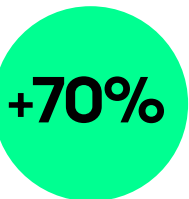
Cada vez más un mayor número de empresas confían en la comunicación digital. Eligen la comunicación basada en la nube porque:

Es una solución totalmente personalizable, se implementa de manera rápida, fácil y segura en diferentes ubicaciones y en cualquier dispositivo.

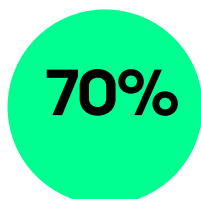
La nube es la plataforma ideal para comunicaciones unificadas y marketing basado en datos. Las soluciones de comunicación basadas en la nube, como Cloudya de NFON, también ofrecen ventajas en términos de seguridad y fiabilidad de los datos.

En resumen

La libertad de la nube brinda simplicidad, eficiencia y funciones flexibles para satisfacer tus necesidades a medida que surgen. Con una funcionalidad innovadora y una gestión transparente, la plataforma de comunicación en la nube de NFON, Cloudya, es segura y te permite estar conectado desde cualquier lugar.



de los compradores de la UE ya compran online¹



de los encuestados ya están trabajando con personalización y acciones de marketing basado en datos



cumplimiento de la Ley de atención al cliente del 16/11/2021 del Ministerio de Consumo



es necesario adaptarse a tiempo y pasar a fibra en todo el territorio nacional

Anticípate al futuro, cambia a Cloudya



Entonces, ¿cómo puedes implementar en tu negocio las mejores comunicaciones en la nube?

Habla con nosotros y te daremos todos los detalles sobre cómo una plataforma de comunicación en la nube te permitirá preparar tu negocio para el futuro y conseguirás:

- Un negocio siempre conectado con tus clientes
- Estar mejor posicionado para crear una experiencia de cliente única
- Supervisar y mejorar los procesos internos
- Ampliar más rápidamente cuando sea necesario

La centralita en la nube de NFON, Cloudya, te permitirá:

- Realizar llamadas de voz simplificadas, desde un único número y una bandeja de entrada, los empleados pueden mantenerse en contacto dondequiera que estén
- Realizar videoconferencias y compartir pantalla a través de salas de conferencia virtuales
- Una integración perfecta con tu CRM y herramientas de colaboración

NFON también ofrece otras soluciones para tu negocio como:

- **NFON Contact Center** para garantizar una experiencia consistente en todos los canales, con herramientas avanzadas de rendimiento e informes personalizados
- **Nmonitoring Queues** para obtener información detallada sobre la actuación de los equipos de atención al cliente y las campañas en curso, lo que garantiza que alcances tus objetivos
- **Neorecording** una solución de grabación profesional para mejorar el servicio y el cumplimiento de normativas legales
- **Nconnect Voice (SIP Trunk)** para disponer del servicio de voz IP con la calidad y precios de NFON y unificar diferentes centralitas de varias localizaciones en un único esquema de extensiones. Útil para organizar la transición de centralitas analógicas o físicas al cloud.
- **Noperatorpanel** para la recepción profesional de llamadas, en entornos complejos o gran volumen.
- **Integración NFON para MS Teams** permite integrar tu usuario de Microsoft Teams como un terminal más conectado a Cloudya.



Únete al proveedor europeo de UCaaS más innovador

NFON se sitúa entre las 10 empresas de software más innovadoras de Europa en el mercado de telefonía IP y comunicaciones unificadas como servicio (UCaaS) por Frost & Sullivan con una innovación continua con su equipo de desarrolladores propios. Ofrecemos soluciones de comunicaciones sencillas, para que puedas centrarte en tu negocio y no tengas que preocuparte por tus sistemas de comunicación.

Para obtener más información, contacta con nosotros en www.nfon.com ó 910 616 000.

^{1,2,4} content.nfon.com/en/why-retailers-should-opt-for-cloud-telephony

³ www.ehi.org

⁵ www.uctoday.com/unified-communications/ucaas/frost-sullivan-names-nfon-ag-in-top-10-most-innovative-ucaas-companies

