



Atención personalizada en centros comerciales



La necesidad

Dentro del proceso de atención personalizada que deseaba impulsar nuestro cliente, líder en sector cosméticos de alto standing, se decidió dotar a sus asesores comerciales de una app propia, moderna y muy visual, encaminada a mejorar la imagen de la marca y permitir una mejora sustancial de los procesos de captación de datos de clientes, venta, y recomendación de productos, en sus estand situados en grandes centros comerciales. En definitiva una moderna solución tecnológica con soporte a la venta y prescripción que acompañase la visita del cliente.



La solución

El proyecto consistió en la definición de la arquitectura tecnológica de la solución, elección de dispositivos (se optó por tabletas Apple© de última generación), desarrollo de aplicaciones y puesta en marcha de la misma.

Nuestro equipo de diseño creó una app potente y vistosa, que el equipo técnico trasladó a una software nativo iOS ágil y eficiente.

El proyecto incluyo también la creación de una web para el área de marketing que sirviese de backoffice a la app y en el que poder enriquecer la información de productos (desarrollo en .Net).

Toda la información recogida se sincroniza con el CRM corporativo de forma que la compañía pudiese disponer de una visión 360° de sus clientes, incorporando la gestión realizada en los estand.

Finalizado el proceso en la app se enlaza también con una solución empaquetada, que realiza la encuesta de satisfacción del cliente.

Los procesos de sincronización de información entre los diferentes sistemas son un gran valor de la solución, con tiempos realmente bajos.



El resultado

La solución se encuentra operativa en los estand de unos 50 centros comerciales, se ha incrementado la cesta media por visitas y los indicadores de satisfacción de los clientes han aumentado considerablemente.

El éxito de la implantación impulsa una segunda fase de mejora funcional de la aplicación ya en desarrollo.