



CASE STUDY

Londis DCU crea un centro de excelencia tecnológico para la venta al por menor

Londis DCU ha incorporado distintas tecnologías de Panasonic a su nuevo escaparate tecnológico para la venta al por menor en la Dublin City University.

Challenge

Crear una experiencia de compra eficiente y atractiva para la «tienda del futuro» de Londis DCU.

Solution

Introducción de la proyección de iluminación híbrida, el etiquetado electrónico de estantes y la tecnología de seguimiento automático de existencias.

"«El SpacePlayer me ofrece la flexibilidad de crear rótulos en cualquier lugar de la tienda. Ello nos ha supuesto una fuente de ingresos adicional, ya que nos permite dirigirnos a los proveedores para que contraten publicidad y promociones en la tienda o en las paredes exteriores»."

Donald Christian

Retail Manager

DCU



Londis ha presentado el supermercado sostenible tecnológicamente más avanzado de Irlanda en el corazón del campus de la Dublin City University (DCU).

La tienda especializada se construyó durante más de un año, a través de una colaboración formal entre DCU y la empresa matriz de Londis, BWG Foods.

La tienda cuenta con una plataforma inteligente central que controla continuamente la actividad en la tienda para potenciar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y, en el fondo, aumentar su rentabilidad general.

«El concepto es ofrecer una tienda sostenible, utilizando la tecnología más innovadora y avanzada para mejorar las ventas al por menor», afirma Donald Christian, gerente de ventas de DCU. «Esto no solo significa que los universitarios tendrán muy cerca un excelente supermercado, sino que también supone un escaparate para el comercio minorista irlandés. Queremos que los minoristas irlandeses puedan venir a verlo, que tomen nota de nuestros conceptos, los copien y los mejoren. Si conseguimos que el comercio minorista irlandés sea más saludable y más rentable a largo plazo, habremos hecho bien nuestro trabajo».

«SpacePlayer™ se introdujo para ofrecer un poco de espectáculo. Me aporta la flexibilidad para crear rótulos en cualquier lugar de la tienda».

La tienda cuenta con una serie de tecnologías de Panasonic especialmente pensadas para la venta al por menor.

Los tres proyectores Panasonic SpacePlayer™ ofrecen señalización electrónica y una innovadora proyección de imágenes que muestra contenido visual en determinadas paredes de la tienda. Se cuelgan en los railes de iluminación convencionales, lo que les aporta una extraordinaria flexibilidad.

Donald Christian afirma que «SpacePlayer™ se introdujo para ofrecer un poco de espectáculo. Me aporta la flexibilidad para crear rótulos en cualquier lugar de la tienda. Ello nos ha supuesto una fuente de ingresos adicional, ya que nos permite dirigirnos a los proveedores para que contraten publicidad y promociones en la tienda o en las paredes exteriores.

El siguiente paso es implicar a los propios clientes, tal vez creando una aplicación para que los estudiantes de la DCU puedan crear, pedir y comprar pizzas a distancia. Éstas se visualizarían virtualmente utilizando SpacePlayer™ y entonces, desde la aplicación, los estudiantes podrían recoger su pizza en la tienda».

Domus Projects Ireland, un diseñador especializado en iluminación, se encargó de la iluminación interior de la tienda. El Director gerente Jim Whelan comenta que «DCU encargó a Domus que utilizara la tecnología de iluminación más avanzada. Además de SpacePlayer™, hemos utilizado una iluminación que cambia de color y que funciona con una aplicación, de modo que los trabajadores pueden cambiar el tono de la iluminación para que se adapte mejor a lo que desean comercializar. Los blancos brillantes funcionan mejor con frutas y verduras, mientras que los productos de panadería requieren una luz un poco más tenue».



«Creo que Irlanda es un centro de excelencia para el comercio minorista. SpacePlayer™ ha llegado en un momento en el que varias de las principales cadenas minoristas están buscando algo diferente. Supone una gran oportunidad y el potencial es enorme.

Los proveedores ya han empezado a reservar los espacios publicitarios que presenta SpacePlayer™ en la tienda; además, el precio del primer acuerdo es prácticamente el mismo que el precio de compra inicial, de modo que prácticamente hemos recuperado el coste de los equipos con un solo acuerdo», añade Donald Christian.

Londis ha instalado una plataforma inteligente dentro de la tienda, una solución compleja y muy especializada que controla de forma activa la actividad en los estantes. Desarrollada conjuntamente por Panasonic y SES-imagotag, la solución Automated Shelf Monitoring (ASM) combina CCTV, etiquetas inteligentes de precios digitales geolocalizadas y análisis de vídeo para conseguir una detección automatizada de falta de existencias en tiempo real.

«Hemos diseñado una iluminación RGB para que el ambiente nocturno sea completamente diferente al diurno y esté en consonancia con los actos sociales que se celebran en el edificio».

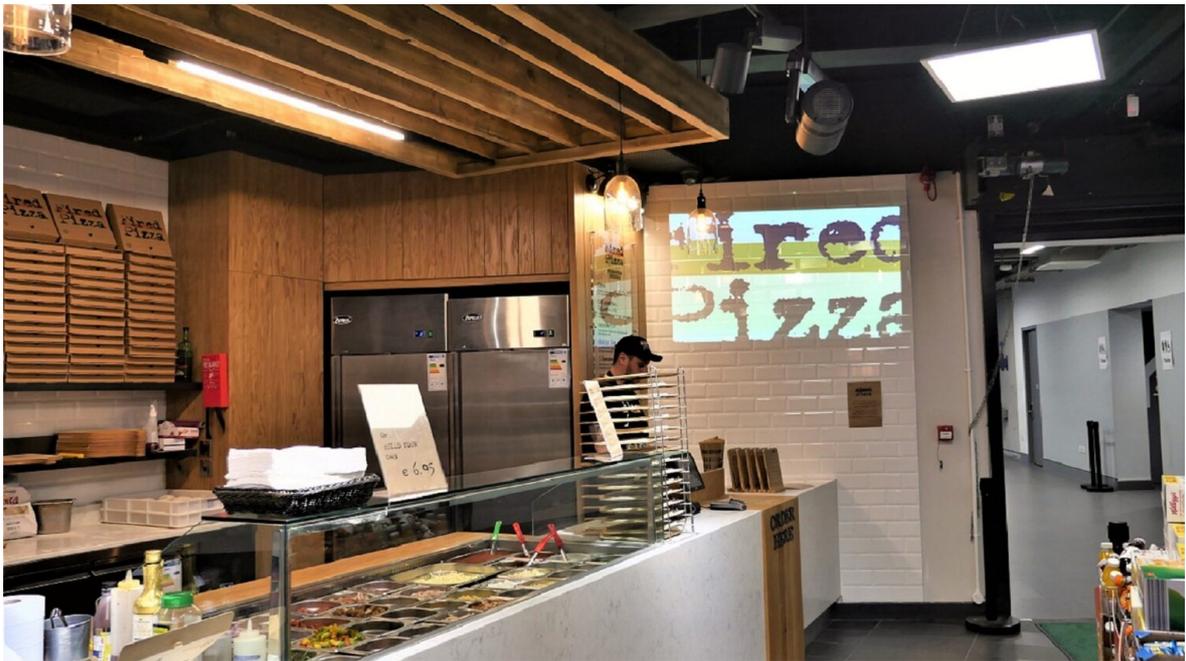
Además de avisar al personal en tiempo real de la falta de existencias, el sistema puede vincularse a los sistemas de existencias y solicitarlas automáticamente necesarias cuando sea necesario.

La plataforma inteligente incorpora el uso de «sels» (etiquetas de precios digitales) electrónicos que se controlan de forma centralizada y permiten fijar el precio de los productos a distancia y en tiempo real. Además de facilitar el ajuste dinámico de los precios de los productos, éstos pueden modificarse a lo largo del día para reducir el desperdicio de alimentos frescos y aumentar la rentabilidad. Las etiquetas digitales también serán compatibles con los smartphones, lo que permitirá a los usuarios obtener información de los productos en sus teléfonos y registrar sus preferencias de consumo.

«Permite ahorrar una gran cantidad de tiempo», comenta Donald Christian.«Para hacernos una idea, un trabajador tardaría unas 15 horas en cambiar manualmente el precio de 1000 productos, mientras que ahora se tarda solo 15 minutos».

«Para el sistema ASM, el ahorro de tiempo es una gran ventaja. Requiere un cambio de comportamiento por parte de nuestros trabajadores, ya que deben ser más proactivos a la hora de reponer los productos en lugar de 'apagar fuegos' en otros asuntos. Tras recibir las alertas ámbar del sistema, podemos reponer los productos en los estantes para no llegar a la situación en que los pedidos de los clientes deban realizarse desde el almacén, lo que supondría un mal uso del tiempo».

«Todas nuestras tecnologías están pensadas para que nuestros trabajadores pasen más tiempo en la tienda, ofreciendo así una mejor experiencia al cliente. Si siempre estamos disponibles los clientes volverán, y si ofrecemos un servicio excelente los clientes volverán: ambos aspectos están relacionados».



Hablando sobre la nueva tienda, Conor Hayes, director de ventas de Londis, comentó: «En Londis estamos explorando continuamente oportunidades que mejoren la experiencia de compra para nuestros clientes y, a través de este proceso altamente experimental, creemos que hemos desarrollado un nuevo diseño de tienda que permitirá a nuestros minoristas diferenciarse en el mercado y satisfacer las necesidades y expectativas en constante evolución de la base de clientes que acuden al supermercado».

«Permite ahorrar una gran cantidad de tiempo, ya que una operación de cambio de precio de 1000 productos que un trabajador realizaría manualmente en 15 horas, ahora puede realizarse en solo 15 minutos».

Además de la nueva tienda del campus, Londis, su empresa matriz BWG Foods y DCU Innovation se han asociado para investigar y probar nuevas tecnologías emergentes que podrían integrarse en la experiencia de compra del futuro. A través de esta asociación, se probarán nuevos conceptos y se potenciarán a través de la amplia cadena de suministro y la extensa red de tiendas de BWG.

Donald Christian, Gerente de Ventas de DCU, añade: «En el fondo, por más que diga que quiero mejorar el comercio minorista en Irlanda utilizando las mejores prácticas y tecnologías, no tiene ningún sentido hacerlo a menos que estemos aumentando la facturación. Tiene que verse reflejado en el balance final. Estoy convencido de que con nuestra instalación se conseguirá».

