



CONTACTOS DE PRENSA

Avanade España

Silvia Tejedo

+34 93 545 21 33

silvia.tejedo@avanade.com

Golin España

Alberto Egea / Victor López

+34 91 745 86 00

aegea@golin.com

victor.lopez@golin.com

Avanade desvela las tendencias que cambiarán el sector de retail en los próximos años

Realidad aumentada, realidad virtual, robótica y asistentes virtuales son las tecnologías que van a cambiar la forma de vender y hacer compras a partir de 2018.

Tiendas pop-up, centros para entregar pedidos online y locales temáticos son el futuro de los actuales negocios minoristas.

Madrid, 11 de enero de 2018 – Los retailers, en todas sus categorías (grandes almacenes, lujo, alimentación, textil,...) se van a enfrentar en 2018 a una serie de desafíos tecnológicos que pondrán a prueba su capacidad de adaptación y marcarán para siempre el futuro de su negocio.

En los últimos años, la tendencia de ventas para el sector de Distribución se ha vuelto modesta o incluso negativa debido a la irrupción de fenómenos como Amazon, el crecimiento de las compras online y la necesidad de ofrecer una gran experiencia al cliente. Estos factores están teniendo ya un impacto significativo en los retailers y van a ser responsables del cambio de rol de las tiendas en los próximos años, según un [estudio de EKN Research para Avanade](#).

Según este reciente sondeo global, para 2020 es muy probable que las tiendas cumplan funciones muy diferentes a las actuales, ya que se espera que en los próximos años nazcan y se consoliden nuevos formatos de tiendas en los que tanto los clientes como los trabajadores tengan un papel muy distinto al actual y las nuevas tecnologías sean protagonistas.

Tiendas hipertecnológicas

La firma de analistas [IDC](#) predice que para el año 2020, el 40% de las marcas líderes ofrecerá experiencias digitales en sus tiendas, mejorando la oferta física con tecnologías como la realidad virtual y la realidad aumentada. Y según la encuesta de EKN Research y

Avanade durante los próximos uno o dos años, **el 52% de los minoristas planean usar realidad aumentada y robótica en sus tiendas**. Además, el 80% de los estadounidenses creen que los asistentes virtuales, como Alexa de Amazon o Cortana de Microsoft, les podrían ayudar a mejorar el organizar y contratar sus vacaciones

Avanade espera por ello que en 2018 los *retailers* empiecen a ofrecer experiencias AR/VR para probarse ropa, asistentes virtuales a través de *chatbots* o [mesas interactivas en tiendas y supermercados](#) entre otras tecnologías.

"Más de [la mitad de los Retailers que encuestamos](#) tienen previsto utilizar Realidad Aumentada / Realidad Virtual y robótica en sus tiendas en los próximos dos años y es importante comprender el impacto de estas tecnologías tanto en el consumidor como en los empleados", afirma Corine Vives, directora general de Avanade España.

En realidad, la experiencia tradicional de compra de un cliente en la tienda (búsqueda de un producto, selección y compra) supone poca o ninguna interacción entre el comprador y los empleados de la tienda, a menos que un artículo esté agotado o se necesite alguna información adicional.

Sin embargo, este modelo tradicional de tienda necesita evolucionar hacia una experiencia más relevante para los clientes. Seis de cada diez *retailers* encuestados pretende avanzar hacia otros modelos que le permitan atraer segmentos de clientes muy específicos basándose en el ocio infantil, el entretenimiento o experiencias basadas en estilos de vida.

Evolución de los empleados

Esta serie de cambios tecnológicos y de formato harán también necesario que las capacidades y funciones de los trabajadores de las tiendas evolucionen. Sin embargo, los resultados del estudio muestran un gran desfase entre la transformación que los comerciantes esperan de sus tiendas y los cambios en las tareas de sus trabajadores.

Así, el **56% de los *retailers* espera usar sus tiendas como centros de entrega de pedidos online en 2020**, pero no contemplan un aumento en el tiempo para gestionar dichas compras por parte de sus empleados. Del mismo modo, **el 52% plantea recurrir a establecimientos *pop-up* capaces de cubrir demandas y ofertas específicas** para épocas especiales, eventos o lanzamientos de productos, pero no por ello tienen en mente incrementar el número de empleados dedicados a las actividades de cara al cliente.

"Existe una brecha muy importante entre la esperada evolución del rol de la tienda y las actividades a desempeñar por los empleados en las mismas. Los minoristas tienen que reconsiderar la forma de organizar y formar a sus empleados para garantizar que su transformación sea efectiva", declara Vives. *"Las herramientas digitales que ayudan a formar al personal y proporcionan experiencias personalizadas para los empleados son tan importantes como las que atraen al cliente".*

En definitiva, si los retailers actuales quieren transformar su negocio, competir con los nuevos actores online y emprender el camino que les asegure el éxito entre las nuevas generaciones de consumidores, deben afrontar la transformación digital no solo con aplicaciones para *smartphones* y *tablets*, sino también introduciendo asistentes virtuales, realidad aumentada, *wearables*, nuevas soluciones de pago, Pero también tendrán que reconsiderar qué conocimientos tecnológicos tienen sus empleados y qué tareas llevan a cabo en las tiendas.

Sobre Avanade

Avanade es el proveedor líder de servicios digitales innovadores y en la nube, soluciones de negocio y diseño de experiencias, facilitados a través del poder de sus profesionales y el ecosistema de Microsoft. Nuestros profesionales aportan un pensamiento fresco y audaz, que combinado con la tecnología, la experiencia en los negocios y la industria ayudan a impulsar la transformación y crecimiento de nuestros clientes y de sus usuarios. Avanade tiene más de 30.000 personas conectadas digitalmente en 24 países, brindando a los clientes las mejores ideas a través de una cultura colaborativa que honra la diversidad y refleja las comunidades en las que operamos. Avanade fue fundada en el año 2000 por Accenture LLP, quien es su accionista mayoritario, y Microsoft Corporation. Para mayor información visite <http://www.avanade.com>.

###