

Případové studie ke 3. kapitole

- Digitalizace maloobchodu
- Informační kiosky



Digitalizace maloobchodu – případová studie

Když se řekne Microsoft, každému se asi vybaví Excel nebo operační program Windows. Rozsah této společnosti je ale mnohem širší. Říká Vám něco pojem „**chytrá prodejna**“? Pořád nevíte? Tak čtete dál.

Díky preferencím zákazníků jsou do digitalizace tlačeni také maloobchodníci. Digitalizace umožňuje vytvoření obrovského prostoru **pro zpracování nejrůznějších dat a posilování vztahu se zákazníkem**. Podle nejrůznějších analýz bude právě digitalizace maloobchodu hlavním trendem příštích let. Microsoft proto představil **obchod nové generace**, ve kterém ukazuje potenciál technologických novinek. Na jednu stranu úžasný pokrok. Dostane vás už jenom samotný vstup do prodejny:

- Na **interaktivní obrazovce** zákazníka osloví personalizované reklamní sdělení. Obrazovka totiž rozpozná věk a pohlaví (AI). Kamery poté měří, **kolik času strávíte v obchodě** nebo u kterého produktu se zrovna tvoří fronta. Obchod toho umí samozřejmě víc, ale to by vydalo na celou knížku.



Digitalizace maloobchodu – případová studie

Takže, co je pro podnikatele to hlavní? Získaná data například umožňují:

- *spravovat různé pobočky na dálku*
- *propojit data s obchodními výsledky nebo*
- *zjistit reakci zákazníků, na různé produkty.*

Právě úspěšné *budování zákaznického vztahu* s využitím získaných dat by mělo vést k tomu, že podnikatel ušetří vynaložené peníze do různých reklam. Digitalizace samozřejmě neznamena jenom super chytrý obchod. Je toho daleko víc:

- *digitalizace plateb, internetové stránky, online marketing, kiosky pro informace zákazníků i objednání zboží (IKEA, Mc Donald), chytré regály až po cloudové úložiště pro data. Možnosti digitálních vychytávek mohou sloužit nejen velkým, ale i malým obchodníkům.*

Digitalizace maloobchodu - informační kiosky- **praxi**



Heslo doby: Komunikujte se svými zákazníky interaktivně, díky našim informačním kioskům (IK).

Uplatnění IK nalézt především v MO, prodejnách, SM, HM, restauracích, výstavních prostorech, úřadech, ale i průmyslových a výrobních podnicích. IK je **zařízení, terminál se zabudovanou čtečkou čárového kódu a obrazovkou, na kterém má zákazník možnost ověřit si např. cenu zboží, získat informace o produktu nebo nabízených službách, jehož čárový kód sejme.**

IK však umí nabídnout mnohem více. Slouží i jako multimedialní stanice pro poslech ukázek hudby nebo komunikační terminály pro zaměstnance, **slouží pro načítání a tisk kupónů z věrnostního programu vyplnění nejrůznějších anket** apod. IK mohou mít interiérové i exteriérové provedení s odolností vůči povětrnostním podmínkám a jiným vlivům poškozením. Firmy nabízejí řešení pro vnitřní i venkovní aplikace, která vynikají funkčním designem, vysokou odolností a možností libovolných zákaznických úprav na míru. Stačí si jen vybrat.