



V CONCURSO DE IDEAS TECNOLÓGICAS PARA EL COMERCIO MINORISTA (2022)

CATEGORÍA 3

IDEA: Plataforma de experiencia cliente dirigida al comercio minorista (Idea con mención honorífica)

PRESENTADO POR: Universidad de Valladolid

RESUMEN DE LA IDEA:

Esta plataforma se diseñó con el objetivo de desarrollar un software para evaluar la experiencia del cliente en el proceso de compra en el comercio minorista, combinando técnicas pertenecientes al ámbito de la neurociencia junto con técnicas convencionales, que fuera útil para los gestores del comercio minorista en la toma de decisiones empresariales, con un coste asequible para estos.

Desde la Cátedra de Innovación para el Comercio han desarrollado dos estudios piloto en zonas comerciales de interés de Valladolid y Palencia con objeto de evaluar la utilidad de la plataforma de experiencia cliente en cuanto a la adecuación: de las variables de estudio seleccionadas, de la tecnología y de la metodología óptima para extraer conclusiones.

Este análisis se realizó mediante la utilización de varias herramientas de recogida de información, tanto de fuentes primarias: encuestas, analítica de conteo mediante cámaras y tecnología de neuromarketing (brazaletes y gafas de grabación subjetiva), como secundarias: datos meteorológicos o de tráfico.

A través de estas técnicas se han identificado las variables significativas, se ha diseñado e implementado la plataforma, que ha sido evaluada y validada, obteniendo finalmente una versión beta funcional, que va a permitir a los comercios minorista contar con una herramienta con información objetiva sobre los resultados en relación con los competidores, soluciones para mejorar los puntos débiles, número de conversiones y efectos de las acciones municipales y naturales, facilitando reaccionar frente a los cambios en los hábitos de los consumidores.