

S O L U C I O N E S C O M E R C I A L E S



TIENDAS DE AUTOSERVICIO

Frente a grandes desafíos

Ya sea que se las denomine estaciones de servicio, quioscos o tiendas de revistas, las tiendas de autoservicio de todo el mundo existen para prestar un servicio al consumidor que no dispone de mucho tiempo. Estas tiendas se han convertido en la respuesta a un modo "ajetreado" de trabajar y de vivir, ya que permiten obtener rápidamente todos los artículos básicos para la vida diaria y también darse algunos gustos.

¿Como afecta esto al punto de venta (POS, point-of-sale)? Las tiendas de autoservicio deben estar equipadas con lectores de código de barras que permitan brindar un servicio rápido. Para no perder la ventaja de la practicidad frente a los minimercados o los supermercados, las tiendas de autoservicio necesitan lectores de código de barras confiables que mantengan la productividad en la caja con veloces índices de lectura.

La elección del lector de código de barras correcto también puede facilitar la participación de una tienda en las nuevas tendencias de este tipo de establecimientos, por ejemplo, en aplicaciones de comercio móvil. Para admitir estas aplicaciones, es fundamental poder leer diversas simbologías en diferentes superficies, por ejemplo, en dispositivos móviles.

Para resolver las limitaciones de espacio en la caja, las tiendas de autoservicio generalmente deben contar con lectores de códigos de barras pequeños que eliminen la necesidad de tener dos equipos cuando sea posible. Otros desafíos, como la capacitación y la productividad de los empleados, también se pueden afrontar con lectores de código de barras con funciones más intuitivas.

Por último, en algunos países, los vendedores de autoservicios minoristas deben verificar la fecha de nacimiento de los clientes antes de vender productos prohibidos para menores. Los empleados de la tienda tienen la enorme responsabilidad de garantizar que estos artículos no se vendan a menores de edad. Hoy, los lectores de códigos de barras pueden automatizar el proceso de verificación de edad para evitar que las tiendas y los empleados vendan productos a clientes no autorizados.



Principales desafíos para las tiendas de autoservicio:

- Limitaciones de espacio en la caja
- Transacciones rápidas
- Alta productividad de los empleados
- Retención de clientes
- Empleados no calificados/capacitados
- Regulación correcta de los artículos prohibidos para menores



Aspectos para considerar

Integración de la infraestructura y el sistema: muchos autoservicios minoristas actualizan los lectores de códigos de barras al modificar el sistema del POS para garantizar la compatibilidad y la uniformidad en toda la empresa. No obstante, algunas cadenas de tiendas deben administrar una combinación de sistemas de POS, por lo que la elección de un lector de código de barras con opciones de interfaz versátiles es importante. Un lector de códigos de barras diseñado para funcionar con varios sistemas de POS le evitará al minorista futuros problemas de compatibilidad y aportará un mayor rendimiento desde la primera inversión en tecnología.

Datos divertidos

La gente está comprando en las tiendas de autoservicio como nunca antes. En Estados Unidos, las tiendas de autoservicio prestan servicio a 160 millones de clientes por día y 58 000 millones de clientes por año. ¡Es casi la mitad de la población del país! ¿Qué significa esto para el punto de venta? **Servicio rápido.** Los cajeros necesitan lectores de códigos de barras intuitivos que puedan leer rápidamente distintos tipos de productos para mantener la velocidad del servicio.



1. NACS Speed Metrics Research (2002)

Limitaciones de espacio: las tiendas de autoservicio se enfrentan al desafío constante de optimizar la variedad de la mercadería con una circulación continua de nuevos productos. Por ende, los minoristas deben evaluar las posibles restricciones de espacio, en especial en el POS. La capacidad de “ventas impulsivas” cruciales (por ejemplo, goma de mascar o chocolate) podría verse limitada si los equipos de POS invaden el espacio de venta de mayor margen. Teniendo esto en cuenta, se debe seleccionar un lector de códigos de barras de dimensiones reducidas, buen rendimiento y múltiples funciones (por ejemplo, análisis de licencias de conducir) para disminuir la cantidad de equipos necesarios en la caja.

Velocidad de servicio: el tiempo de transacción de las tiendas de autoservicio no se puede comparar con el de ningún otro tipo de tienda minorista. En promedio, a un cliente le lleva entre 3 y 4 minutos ingresar a la tienda, comprar un producto y retirarse. Para garantizar a los clientes una experiencia veloz en la caja, las tiendas deben seleccionar un lector de códigos de barras eficiente que pueda leer rápidamente códigos mal impresos o dañados.

Productividad de los empleados: para disminuir los problemas de capacitación de los empleados, en particular en las tiendas de mayor productividad, es importante brindar a los empleados las herramientas necesarias para que puedan trabajar bien. La selección de un lector de código de barras ergonómico e intuitivo garantiza la productividad de los nuevos cajeros con poca capacitación. La capacidad para dar lugar a diferentes técnicas de escaneo (por ejemplo, “presentación” o “barrido”) también puede reducir el tiempo de capacitación de los cajeros y acelerar el proceso en la caja. Brindar a los empleados facilidades como confirmación sobre “buena lectura” y una direccionalidad adecuada al escanear es otro modo de simplificar las actividades de escaneo.

Artículos prohibidos para menores: muchos países implementaron leyes sobre artículos prohibidos para menores, por ejemplo, alcohol y tabaco. Para cumplir con estas leyes, los minoristas indican a los empleados que verifiquen la edad de los clientes mediante una identificación. Pero, ¿qué sucede si la identificación es falsa? ¿O si el empleado lee mal la fecha de nacimiento? La tienda podría recibir sanciones tales como multas costosas, la suspensión de su licencia o incluso el encarcelamiento del responsable. Afortunadamente, los lectores de códigos de barras se pueden usar para ayudar a automatizar el proceso de verificación de la edad (encuentre mayor información en próximas páginas).

Aplicaciones futuras: la tecnología de los POS cambia constantemente para mejorar la experiencia de compra de los consumidores. Con la adopción de códigos 2D, GS1 DataBar™ y las funciones de desactivación de Vigilancia Electrónica de Artículos (EAS, Electronic Article Surveillance) integradas en los lectores de códigos de barras, los vendedores de autoservicios minoristas deben estar al tanto de los beneficios que supone comenzar a usar nuevas tecnologías, así como los equipos necesarios para su participación.



Beneficios de usar tecnología de lectura para la recopilación automática de datos

Confiabilidad y rendimiento: los escáners de códigos de barras láser están diseñados con partes móviles, que se pueden romper si el escáner se cae o se maltrata. Sin embargo, los escáneres con tecnología de lectura Imager están fabricados sin partes móviles, lo que garantiza una inversión duradera a los minoristas. Los productos de lectura Imager de Datalogic Scanning cuentan con un diseño resistente. Esto quiere decir que no tienen partes móviles, no tienen motores ni módulos láser, lo que mejora su confiabilidad en comparación con escáners láser anteriores.

Verificación de la edad: los lectores de códigos de barras de Datalogic Scanning se pueden usar para identificar la admisibilidad de los clientes a través del análisis de la licencia de conducir. Este proceso de un solo paso requiere que el cajero escanee el código de la parte posterior de una tarjeta de identificación, lo que envía los datos automáticamente al sistema de servidor del POS. El software analiza los datos, completa la pantalla de la computadora del cajero e indica la admisibilidad del cliente. Gracias al uso de tecnología para verificar la edad, los vendedores minoristas reducen la posibilidad de venta de productos prohibidos a menores y a la vez se elimina la necesidad de contar con equipos exclusivos para esta tarea.

Automatización de formularios: el análisis de licencias de conducir también se puede emplear en las tiendas de autoservicio para completar formularios automáticamente, por ejemplo, los de solicitudes de tarjetas de créditos o programas de lealtad de los clientes. La automatización del

ingreso de datos en los formularios no sólo garantiza registros exactos al captar los datos correctamente en la fuente (por ejemplo, la identificación del cliente), sino que también mejora la participación del cliente si el proceso es rápido y simple.

Comercio móvil: el comercio móvil, o la capacidad de realizar estrategias de venta con un dispositivo móvil (por ejemplo, un teléfono móvil, un PDA o un teléfono inteligente) se ha convertido en una gran herramienta para que los vendedores se comuniquen con los clientes por medio de promociones exclusivas y programas de lealtad. Por ejemplo, los cupones móviles son una herramienta que envía ofertas promocionales exclusivas al teléfono móvil de un cliente utilizando códigos de barras. El comercio móvil también se puede utilizar para tarjetas de regalo de tiendas o métodos de pago alternativos. No obstante, para participar en estos programas, se necesitan los medios para leer códigos desde la pantalla iluminada de un dispositivo móvil.

Con la tecnología de iluminación inteligente Illumix™ exclusiva de Datalogic Scanning, las tiendas de autoservicio pueden participar fácilmente en el comercio móvil con lectores de códigos de barras que aprovechan automáticamente la luz disponible y optimizan los niveles de contraste para leer códigos en dispositivos móviles. Además, la tecnología Illumix les aporta a los escáneres un potente sistema de lectura global con obturador que capta de manera rápida y precisa el código de barras móvil. La tecnología Illumix optimiza el rendimiento en cualquier condición de iluminación, tanto en interiores como exteriores.



Elección de la solución de escaneo indicada

Tamaño y frecuencia de las transacciones: la elección del lector de códigos de barras indicado para el tamaño y la frecuencia de las transacciones de una tienda tiene muchos beneficios. Entender estos aspectos como criterios para seleccionar un escáner puede ahorrarle tiempo y dinero al vendedor, y brindar un mejor servicio a los clientes.

En la mayoría de las tiendas de autoservicio, un lector de código de barras manual o un escáner de presentación para apoyar sobre el mostrador satisface las demandas de las transacciones. Si la frecuencia de los clientes y el tamaño de las transacciones son mayores, elija un escáner horizontal incorporado al mostrador o un escáner vertical de una sola cara para apoyar sobre el mostrador.

Escáneres inalámbricos o con cable: la elección de un lector con cable o inalámbrico depende de las necesidades de recopilación de datos del vendedor. En general, los lectores con cable son ideales para las actividades del POS. A menudo, estos lectores son menos costosos y disminuyen las posibilidades de robo, pérdida o daño, ya que están unidos al POS.

Cuando la movilidad es esencial, los lectores de código de barras inalámbricos son la solución obvia. Crean un entorno de trabajo más seguro, libre de los enredos que suelen generar los cables. Además de la caja del punto de venta, los lectores inalámbricos también se pueden usar para administrar el inventario, verificar precios o para actividades de reposición de las estanterías.

Lectura de simbologías de códigos de barras: la simbología de los códigos de barras más común en las tiendas de autoservicio son los códigos de barras lineales 1D. Algunos ejemplos son los códigos UPC en Estados Unidos y los códigos EAN en Europa y Asia. La mayoría de los escáneres de hoy en día pueden leer estos códigos, pero difieren en su velocidad de lectura, orientación de escaneo y capacidad para leer códigos dañados o mal impresos, lo que puede afectar la productividad frontal.

En la actualidad, muchos minoristas buscan ampliar sus medios de lectura para incluir códigos 2D, lo que requiere un lector de área en lugar de un dispositivo de escaneo láser. Por ejemplo, las aplicaciones de comercio móvil generalmente utilizan códigos 2D, como el código QR. En Norteamérica, los medios para leer PDF417 son esenciales para la verificación automática de la edad.

También hay una iniciativa global para preparar a los vendedores para leer códigos GS1 DataBar™. Estos códigos son para artículos comunes como cosméticos, productos frescos y cupones de los fabricantes. GS1 DataBar™ aporta muchos beneficios, por ejemplo, permite crear ofertas promocionales personalizadas o realizar un seguimiento de los productos frescos gracias a su capacidad para almacenar muchos más datos que los típicos códigos UPC o EAN.

Para leer GS1 DataBar™ con el mejor rendimiento o con otros códigos 2D, se recomienda utilizar un lector de área de alta velocidad como el Magellan™ 1100i de Datalogic. Los lectores de área garantizan la satisfacción de todas las necesidades actuales y futuras, ya que admiten simbologías 1D y 2D.

Conectividad con el POS: los productos de Datalogic Scanning pueden conectarse fácilmente con todas las principales terminales de POS de las tiendas de autoservicio, como Verifone, Gilbarco, Radiant, Dresser Wayne, HP, Dell, IBM, NCR, Wincor y muchas más. La capacidad para interactuar con diversas terminales de POS garantiza que un escáner de Datalogic comprado hoy se podrá utilizar aunque en el futuro haya actualizaciones y migraciones del POS.



Productos recomendados

Solución recomendada

Magellan™ 1100i

- Volumen de escaneo omnidireccional ideal para escaneo de presentación y barrido.
- Dimensiones reducidas para lugares con espacio limitado.
- Se puede usar como dispositivo manual para artículos grandes o abultados.
- Tecnología de iluminación inteligente Illumix™ para leer códigos en teléfonos móviles.
- El indicador de buena lectura patentado Green Spot de Datalogic Scanning.
- Software Magellan™ de programación en pantalla (OSP).
- Carcasas en color negro o gris claro.



El soporte inclinable se ajusta a cada usuario o entorno.

Productos alternativos sugeridos



Solución para pequeñas empresas

Serie QuickScan™

- Solución de escaneo económica disponible con tecnología de lectura láser o imager.
- Duradero y confiable.
- Lectores rápidos y eficientes, livianos y fáciles de usar.
- QuickScan™ I QM2100 ofrece comunicaciones de radio básicas de punto a punto.
- Carcasas en color negro o blanco.



Gryphon GM4100 con soporte de detección de falsificaciones.

Solución para empresas

Serie Gryphon™

- Una amplia variedad de opciones de modelos y tecnologías, llenas de características y funcionalidades, como detección de falsificaciones y desactivación de etiquetas de EAS.
- Entre las opciones de movilidad se encuentran la radio de banda estrecha STAR Cordless System™ de Datalogic o la tecnología inalámbrica Bluetooth®.
- Indicador de buena lectura patentado Green Spot de Datalogic.
- Carcasas en color negro o blanco.



Solución de alto volumen

Magellan™ 3200VSi / Magellan™ 3300HSi

- Lectores de área de una sola cara de alto rendimiento para aplicaciones horizontales incorporadas al mostrador y aplicaciones verticales para apoyar sobre el mostrador.
- Ideal para transacciones de alto volumen y conteo de varios artículos.
- Manejado por software. Se pueden agregar funciones y actualizaciones según las necesidades que surjan.
- Tecnología de iluminación inteligente Illumix™.

Selección de un socio



Datalogic Scanning cuenta con una red de socios establecida que presta niveles de asistencia excepcionales a clientes interesados en comprar productos de Datalogic Scanning. Nuestros socios pueden brindar servicios tales como entregas rápidas, asistencia técnica, aplicaciones verticales y soluciones, asistencia para la configuración, integración, financiación, programas educativos y marketing.

Para determinar el tipo de socio que necesita, analice detenidamente qué hace falta para cumplir con sus requisitos comerciales. Por ejemplo, si necesita cambiar el hardware de su sistema actual de POS, un socio de tecnología como Systems Integrator sería el indicado para gestionar la instalación, garantizar la compatibilidad con la infraestructura existente y brindar capacitación y asistencia continua.

Los representantes de Datalogic Scanning pueden ayudar a su compañía a localizar y elegir el socio adecuado para satisfacer sus necesidades comerciales actuales.

Después de la compra: protección de su inversión en tecnología

Elegir un producto confiable es tan importante como seleccionar el producto indicado para la aplicación. Todos los productos de Datalogic están diseñados y probados para cumplir con estrictas normas de la industria y garantizar años de funcionamiento sin problemas. Pero si un producto falla, es importante contar con una compañía cuyos programas de mantenimiento sean tan buenos como el producto.

Si hablamos del mantenimiento de su producto de Datalogic Scanning, nadie lo hace mejor que nosotros. Somos la compañía que diseñó y fabricó su producto de captura de datos y tenemos las más altas expectativas sobre su rendimiento. Ningún otro prestador de servicios puede brindar años de experiencia, control de calidad, acceso a actualizaciones de fábrica y ahorros de costos para su producto de Datalogic Scanning.

Los acuerdos de mantenimiento EASEOFCARE son programas de precios competitivos que ofrecen una gama de diferentes niveles de servicio para brindar la mayor flexibilidad posible. Los acuerdos de mantenimiento son el método ideal para garantizar que sus productos se reparen con rapidéz y permiten prever la gestión de los costos de mantenimiento de los equipos. Se garantiza la cobertura de los productos y se prioriza a los productos cubiertos en el cronograma de reparaciones, lo que resulta en la devolución de los productos reparados en el plazo más corto posible.

Fuentes adicionales

Informes técnicos de Datalogic Scanning

Surgimiento de GS1 DataBar en 2010:

explicación desde el punto de vista del minorista

- A partir de 2010, todos los fabricantes del mundo tendrán la opción de marcar sus embalajes con códigos GS1 DataBar, además de los códigos de barras EAN/UPC que se utilizan hoy en día. Los minoristas deben prepararse para escanear en el punto de venta, los estantes, el depósito y cualquier otro lugar de su sistema de logística.

Gestión de los sistemas de automatización en las tiendas minoristas y la función del escáner de código de barras

- La administración de los sistemas de las tiendas minoristas en forma remota es una excelente oportunidad para que las cadenas minoristas mejoren su eficiencia operativa.

Asociaciones sectoriales:

Las asociaciones sectoriales internacionales y regionales, como NACS (Asociación Nacional de Tiendas de Autoservicio, National Association of Convenience Stores), ofrecen a los vendedores información y asistencia sobre diversos temas relacionados con el escaneo de códigos de barras, por ejemplo:

- Capacitación personalizada in situ
- Prevención de pérdida de inventario
- Servicio de atención al cliente
- Administración del tiempo



www.scanning.datalogic.com

The Bluetooth word mark and logos are owned by the Bluetooth SIG, Inc. and any use of such marks by Datalogic Scanning Inc. is under license.

© 2010 Datalogic Scanning Inc. • All rights reserved. • Protected to the fullest extent under U.S. and international laws.
Copying, or altering of this document is prohibited without express written consent from Datalogic Scanning, Inc.

Datalogic and the Datalogic logo are registered trademarks of Datalogic S.p.A. in many countries, including the U.S.A. and the E.U. • Datalogic STAR Cordless System is a trademark of Datalogic Scanning Group S.r.l.
Magellan and QuickScan are registered trademarks of Datalogic Scanning, Inc. in many countries, including the U.S.A. and the E.U. • Gryphon and Illumix are trademarks of Datalogic Scanning, Inc.
All other brand and product names may be trademarks of their respective owners. Product specifications are subject to change without notice.

BR-CSTORE-ES REVISION A 20100603