

Los datos, indispensables





Conocer, entender y comprender al cliente

Los **datos**, bien gestionados, se convierten en **conocimiento**. Cuantos más datos tengamos de nuestro negocio y de cómo se comportan nuestros clientes, ¡mucho mejor!

¿Y qué datos podemos tener?



N° de transacciones, ventas, ticket medio...



Nº de visitas, a qué horas vienen, cuánto tiempo están, si repiten



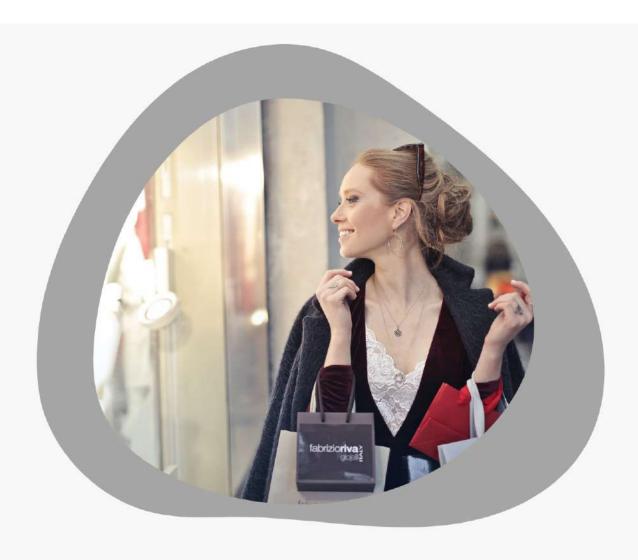
Si son hombres o mujeres, edad, CP, email...



Y sus datos de contacto: email, telf., dirección...

Ratio de Atracción



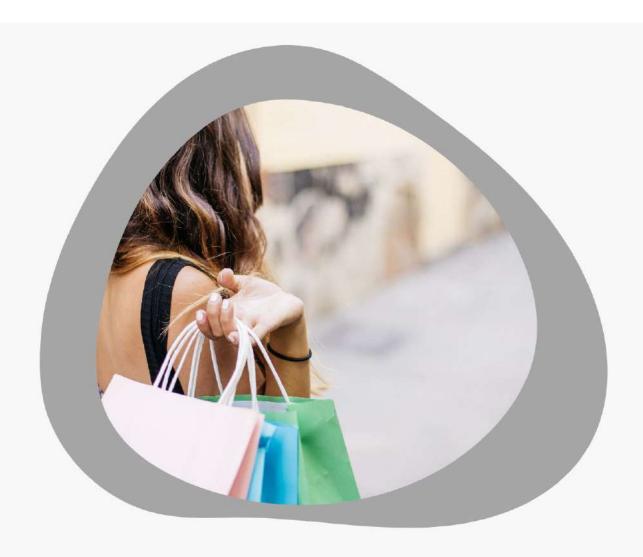


¿Cuántos de los que pasan entran?

- Cuántas personas pasan por delante de mi tienda
- Qué porcentaje de éstas logro captar.
- Si pasan muchas personas frente a mi tienda pero entran pocas tenemos un problema y debemos ponerle solución.
- Algo falla: nuestro escaparate no llama la atención, o sí la llama pero los productos expuestos no gustan, o son muy caros, etc.
- ✓ Comparativas entre tiendas

Datos de Tráfico





¿Cuántas personas entran?

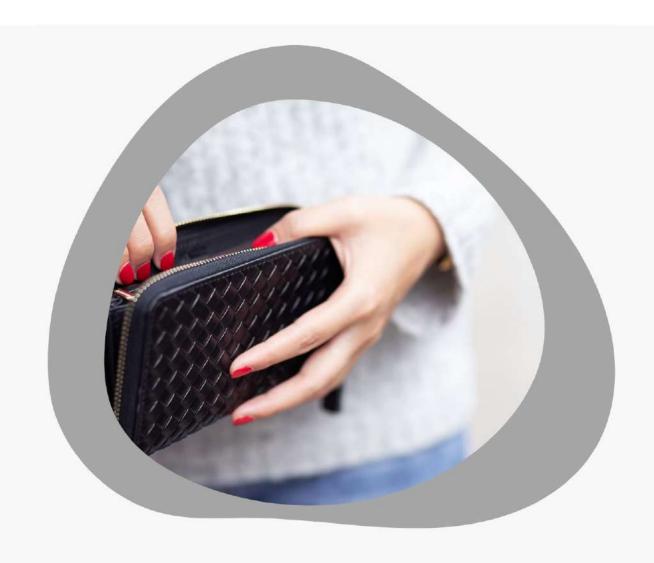
- Objetivo: aumentar tráfico, conseguir más visitas, atraer más clientes...
- ✓ Aconsejable comparar entre tiendas
- ✓ Y Comparar entre **periodos** (la semana anterior y, sobre todo, el año anterior)
- ✓ Influencia de la **temporalidad**: Navidad, rebajas, etc.

Datos de Conversión



¿Cuál es el embudo de conversión?

- Un indicador de medida del desempeño comercial extraordinario
- ✓ ¿Cuántos de los que pasan frente a mi tienda entran en ella?
- ✓ ¿Cuántos de los que entran en mi tienda se convierten en un ticket?,
- ✓ ¿Cuántos visitantes terminan siendo clientes?
- ✓ ¿Qué podemos hacer para aumentarla?

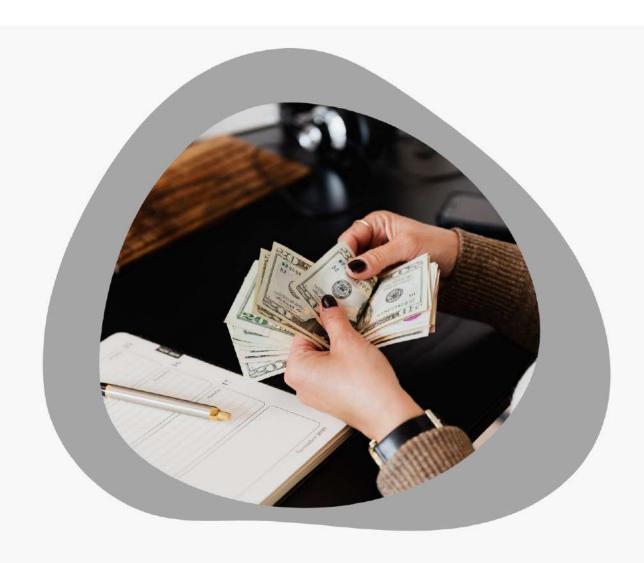


Ticket Medio



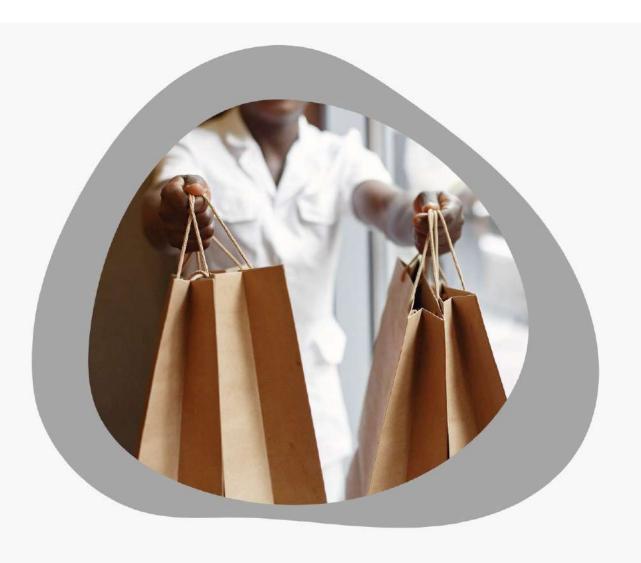
¿Cuánto gastan?

- ✓ Sabemos que compra pero, ¿cuánto gasta?.
- ✓ A veces todos lo que entran compran... (Farmacia, quiosco...). Pero ¿Sabemos cuánto se gastan de media?
- ✔ Objetivo: incrementar el ticket medio.
- Incrementar el número de productos que cada cliente compra en una sola venta o mejorar el valor de la venta en cada ticket.



Fidelidad de los clientes





¿Cuántos repiten?

- Es aconsejable saber cuántas visitas son nuevas y cuantas recurrentes
- ✓ ¿Somos capaces de fidelizar clientes en nuestra tienda?.
- ✓ La compra recurrente, el mejor indicativo de que estamos haciendo las cosas bien
- ✔ El cliente satisfecho vuelve a elegirnos para comprar sus productos y además, nos recomienda.

Tiempo de permanencia





¿Cuál es el engagement del cliente?

- ¿Cuánto tiempo pasa el cliente dentro de la tienda?
- ✓ Objetivo: aumentar el nivel de compromiso o engagement / tiempo de estancia.
- Una información de gran valor.



Nivel de productividad



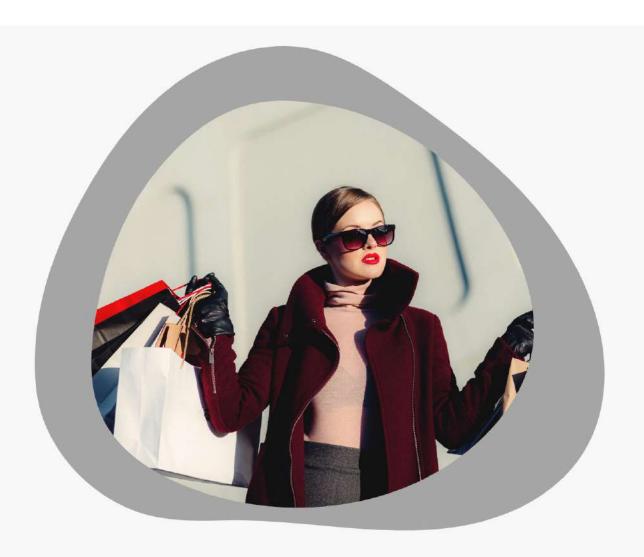
¿Cómo se comporta nuestro staff?

- ✓ ¿Cuándo es buen momento para que cojan sus vacaciones y descansos o cuál es el mejor momento para la apertura y cierre del negocio?
- ✓ ¿Cuántos clientes atiende de media cada trabajador?
- ¿Alguna de nuestras tiendas está generando rebotes?



Perfilado de clientes





¿Los clientes son hombres, mujeres?

- Conocer el género y la edad de los clientes nos permitirá lanzar campañas segmentadas.
- ✓ La importancia de la personalización en nuestra comunicación con los clientes.
- Mensajes personalizados por género / edad por email, SMS, etc.
- ✔ Perfilado de clientes.
- Cumplimiento GDPR.

Nivel de ocupación / aforo



¿Cuánta gente hay dentro?

- Objetivo: Garantizar la seguridad en el punto de venta.
- ✓ La importancia de evitar aglomeraciones.
- Generar una experiencia de compra óptima y segura.



Tiempo de Espera





¿Cuánto esperan a ser atendidos?

- ✓ ¿Cuántos clientes hay en las colas?
- ✓ ¿Cuánto tiempo tardan en ser atendidos?
- ✓ Debemos lograr que el tiempo de espera en una cola sea el menor posible para evitar rechazo y abandono.
- ✓ Si reducimos espera obtenemos mayor satisfacción, compromiso y fidelidad.

¿Cómo obtener esos datos?





Con Flame analytics, espacios físicos inteligentes y digitales

Flame proporciona herramientas de analítica y marketing digital que transforman los espacios físicos gracias al poder del **Big Data** y la **Inteligencia artificial.**

Con Flame...



Entender el comportamiento de las personas



Medir el rendimiento de tus espacios físicos



Conectar como nunca con las personas



Entregar experiencias únicas y memorables

Porcentaje de captación



Averigua cuánta gente de la que pasa entra

- ✓ Mide y cuantifica las visitas únicas recibidas.
- Conoce el tráfico exterior que tiene tu establecimiento.
- Mide el ratio de captación del punto de venta.
- ✓ Mide el rendimiento de tu escaparate.

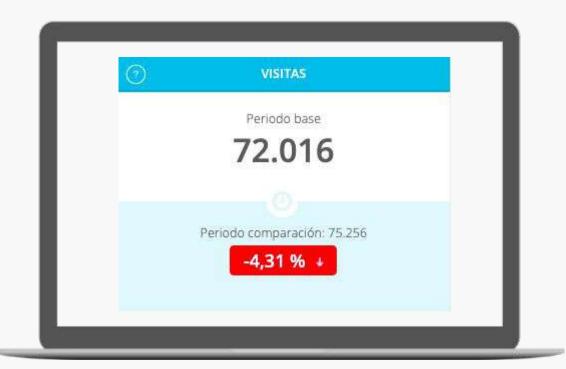


Datos de Tráfico



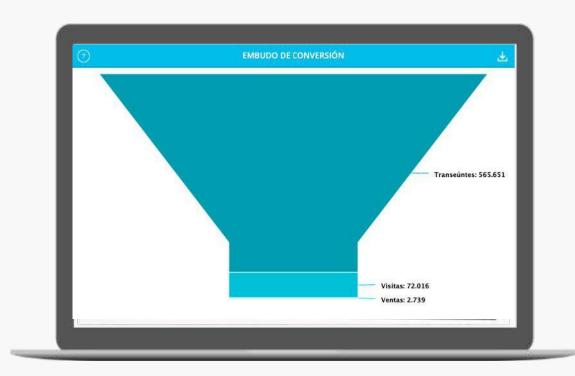
Descubre cuánta gente entra

- Mide con precisión la afluencia por horas, días, etc.
- Conoce la contribución de las diferentes puertas de acceso.
- Descubre tendencias y patrones de tráfico habituales y realiza predicciones de afluencia.
- Averigua cuáles son los días y las horas con mayor afluencia.
- Compara las diferentes ubicaciones por datos absolutos, relativos y por fechas.



Datos de Conversión





Analiza el embudo de conversión

- Consulta y analiza gráficamente el embudo de conversión.
- Conoce y analiza el ratio de conversión y otros indicadores clave a lo largo del viaje del cliente.
- Descubre tu tasa de rebote.

Ticket Medio



Calcula tu conversión y ticket medio

- Integra o importa los datos de ventas para conocer cómo el comportamiento de tus clientes e influye en la cuenta de resultados.
- Calcula con Flame el total de ventas y ticket medio.
- Compara las diferentes ubicaciones por datos absolutos, relativos y por fechas.



Fidelidad de los clientes





Identifica los clientes que repiten

- Averigua con Flame cuántas visitas son nuevas y cuántas repetidas.
- Y el ratio de fidelidad.



Tiempo de permanencia



Averigua cuánto tiempo están dentro

- ✔ Podemos saber cuánto tiempo, de media, pasan los clientes dentro del punto de venta.
- Así, medimos su nivel de engagement y compromiso con nuestra marca.
- Perfila a tus clientes y descubre cuántas de tus visitas son largas, muy largas, cortas o muy cortas.



Nivel de productividad





Mide el rendimiento de tu staff

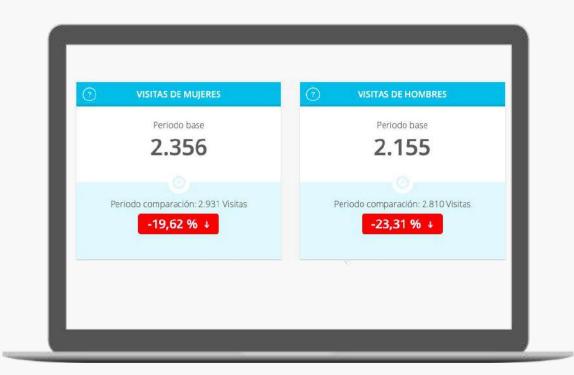
- Con Flame podemos medir el grado de productividad de nuestro staff.
- Podemos saber cuántas visitas ha atendido cada persona en un periodo determinado.
- Número de personas atendidas por cada empleado por hora

Género y Edad



Identifica género y edad de tus clientes

- Identifica género y rango de edad de los visitantes.
- Datos 100% anónimos y agregados, sin almacenamiento de imágenes.
- Posibilidad de acceso a los datos en tiempo real.
- Integración con sistemas de contenidos para su adaptación dinámica según perfil de audiencia.



Nivel de ocupación / aforo



Evita aglomeraciones y garantiza la seguridad

- Monitoriza ocupación en tiempo real desde un Smartphone.
- Analiza el histórico y descubre patrones de nivel de ocupación.
- Se integra con los principales fabricantes de equipos de conteo de personas, digital signage y pantallas.
- Recibe alertas a través de email o SMS cuando el aforo alcance un determinado nivel.
- Descubre tendencias de comportamiento y haz óptimas predicciones.



Tiempo de Espera





Reduce tiempos de espera y colas

- Conoce el estado de las colas en todo momento (número de personas en cola y tiempos de espera).
- Consulta, compara y detecta patrones de comportamiento en series históricas.
- Calcula en tiempo real el número de cajas abiertas necesarias.
- ✓ Define y establece alarmas, avisos y triggers.
- Compara con otros indicadores.
- ✓ Establece un nivel de cumplimiento.

¿Cómo funciona Flame?



OMNICHANNEL MARKETING

Un tecnología Plug&Play que transforma el BigData de sensores estándar en inteligencia para los espacios físicos

Guest Wifi Cuenta personas Perfil Omnicanal Wifi Campañas *Push* Cámaras Atribución **Data integration Insights Actions** Conversión Afluencia / Ocupación Red Móvil BLE - Beacons TPV/ CRM/ ERP Mapas de calor Colas **OPERACIONES**

Productos Flame



Un tecnología Plug&Play que transforma el Big Data en inteligencia para los espacios físicos



Insights

Analítica digital para espacios físicos

Descubre cómo se comportan tus clientes y mide el rendimiento de tus espacios físicos gracias a la plataforma de analítica más potente y completa de su clase.



Connect

Onboarding y comunicación con cliente en espacios físicos

Establece canales de comunicación con tus clientes y visitantes en espacios físicos gracias a herramientas de onboarding como el WiFi Social y Mobile Apps.



Engage

Marketing digital automatizado basado en localización

Crea audiencias según el comportamiento de tus clientes y envíales campañas digitales personalizadas basadas en localización. Impulsa como nunca el customer experience

Clientes Flame

Ellos ya confían en nuestras soluciones



Large Venues

Retail



















