

## CASO DE ESTUDIO

“Después de la instalación, seguimos contando con el apoyo del equipo de Danavation. No puedo pedir nada más.”



## El negocio

La empresa True Value es un mayorista estadounidense con más de 4500 minoristas de hardware independientes y ubicaciones en todo el mundo en 60 países, con la mayoría de sus ubicaciones en los EE. UU. Con un enfoque específico en hardware y productos para el hogar, True Value es conocida en toda la industria como un mayorista de primer nivel en todo el mundo.



## La solución

Con más de 50 000 productos en la tienda, la gestión de los cambios de precios siempre ha estado ligada a los costos laborales. Dado que los precios se actualizan semanalmente, se ha convertido en una tarea difícil de administrar debido al proceso requerido para realizar cambios de precios. “El antiguo sistema de etiquetas tarda tanto en cambiar las etiquetas de precios que es casi imposible establecer un marco de tiempo para hacer el cambio de precio, principalmente porque cuando recibimos nuevos cambios en los precios, todavía estamos trabajando en la primera ronda de cambios”. dijo Jeff Wachenfeld, gerente de tienda en North Fork True Value.

En 2020, cuando Danavation y True Value iniciaron la conversación sobre la tecnología de etiquetas electrónicas para estantes y etiquetas de precios digitales, algunos minoristas estaban ansiosos y listos para implementar la tecnología en sus tiendas. En octubre de 2021, el equipo de Danavation implementó la tecnología Digital Smart Label™ en North Fork True Value en Long Island, Nueva York.

## Los resultados

La transición a Digital Smart Labels™ significó que ya no se requería mano de obra para actualizar los precios. Los cambios de precios se realizaron en el sistema de punto de venta (POS) y se actualizaron en la etiqueta digital. La adopción de esta tecnología fue el primer paso hacia la transformación digital. “Quería idear la última y mejor tecnología y equipar la tienda como una solución llave en mano que se instala y se olvida, y la introducción de estas etiquetas fue un gran paso en esta dirección”, comentó Jeff con entusiasmo.

La tecnología fácil de usar se integró en su sistema POS existente, lo que permitió al personal actualizar la información de precios y productos de forma rápida y sencilla. La experiencia del cliente también mejoró inmediatamente después de instalar Digital Smart Labels™ porque permitió a los empleados concentrarse en el cliente ante todo. “Va a agilizar el proceso de cómo operamos. E inevitablemente se traducirá en una mejor experiencia de compra para el cliente”.

## Beneficios clave

- Respuesta más rápida a los cambios de precios
- Menos tiempo dedicado a tareas en la tienda, lo que permite más tiempo para concentrarse en otras operaciones
- Ahorro de costos de mano de obra
- Experiencia del cliente mejorada
- La respuesta rápida de Danavation



## Papel versus Digital

En True Value, los cambios de precios ocurren semanalmente y siempre ha sido difícil mantenerse al tanto de la tarea. “Tuvimos dos cambios de precios desde la empresa, que consistieron en casi 4000 etiquetas de contenedores”, dijo Jeff. “Tuve que reunir un equipo de personas para abordar esto, lo que llevó semanas; mientras tanto, los clientes seguían llegando haciendo preguntas y los estantes de las tiendas necesitaban ser reabastecidos. La transformación fue inmediata cuando Danavation instaló Digital Smart Labels™ en la tienda. Los estantes de la tienda de North Fork se veían impecables, la tienda estaba limpia y los precios estaban actualizados. Lidar con factores como la erosión de los márgenes era cosa del pasado. Los precios de los productos se actualizan desde una ubicación central en nuestro sistema de punto de venta y se actualizan instantáneamente en la etiqueta del contenedor”, compartió Jeff.

## Experiencia del cliente

La idea de implementar Digital Smart Labels™ en North Fork True Value fue emocionante para Jeff y su equipo. La idea inicial de ahorrar costos de mano de obra y hacer que los empleados ayuden a los clientes a encontrar lo que necesitan fue una prioridad principal para el equipo de True Value. “No quería contratar a alguien solo para cambiar las etiquetas de precios de los productos porque eso sería completamente innecesario”, comenta Jeff. Una de las razones por las que Digital Smart Labels™ tenía sentido era garantizar que los empleados pudieran concentrarse en ayudar a los clientes. Incluir las etiquetas digitales más grandes y prominentes con información relevante del producto fue otra ventaja. Agregar códigos QR e información detallada del producto permitió a los clientes obtener el producto por sí mismos al comprar en la tienda.

