



Risolvi le problematiche in-store e supera la concorrenza  
Collega lo staff e aumenta le conversioni



# Brochure x-hoppers

## Esempi pratici x-hoppers

L'attenzione generale sul prezzo ha reso l'e-commerce una parte importante della vendita al dettaglio, ma alcune cose, come un'esperienza personalizzata in negozio e l'accesso immediato ai prodotti, non si possono sostituire. Eppure, i negozi si trovano ad affrontare molte problematiche quotidiane.

La soluzione è x-hoppers: il sistema completo di cuffie per la vendita al dettaglio che collega lo staff e aumenta le conversioni in-store.

x-hoppers collega lo staff del negozio a un canale vocale unificato, aiutando il team ad affrontare i problemi appena si presentano, in modo da offrire un'esperienza di acquisto migliore e aumentare le conversioni.

Il sistema x-hoppers è versatile e offre molteplici possibilità di utilizzo, alcune delle quali sono raccolte in questa brochure.

### Indice:

#### Esempi pratici di x-hoppers

- Annunci e push-to-talk

- Chiamate interne ed esterne

- Sistema di codici QR per le richieste dei clienti in-store

- Analisi predittiva sul coinvolgimento dei clienti

- Comunicazione sicura e ampia copertura del segnale

#### Aumento del tasso di conversione dei clienti

- Casse automatiche

- Chat e chiamate online con un esperto

- Sensori di movimento e altri dispositivi del negozio

- Problemi alle casse

- Codici QR nei camerini

- Interazioni con i clienti sul sito web

#### Miglioramento delle prestazioni e riduzione delle differenze inventariali

- Sistema di sorveglianza Veesion basato sull'intelligenza artificiale

- Analisi e trascrizione delle conversazioni con l'ausilio dell'AI

- Monitoraggio dell'efficienza

- Comunicazione efficiente in-store per ridurre le differenze inventariali

- Soluzione di comunicazione completa per il retail

## Annunci e push-to-talk

Il personale del negozio che indossa le cuffie x-hoppers è collegato a un singolo canale vocale (broadcast). Ogni cuffia è silenziata di default per evitare rumori di sottofondo. Per parlare con i colleghi, è sufficiente tenere premuto il tasto della cuffia, e poi rilasciarlo per disattivare il microfono (push-to-talk).

Con x-hoppers, il personale del negozio può comunicare con i colleghi per chiedere un aiuto con:

- Domande o richieste difficili
- Prodotti danneggiati sugli scaffali
- Taccheggiatori o tentato furto
- Incidenti di sicurezza
- Reparti scoperti durante le pause

Il personale di altri reparti può collegarsi alle trasmissioni in qualsiasi momento da un dispositivo di loro scelta per comunicare con i colleghi del reparto o per fare una domanda, come richiedere informazioni sulla disponibilità del prodotto.



## Chiamate interne ed esterne

Il personale di vendita può utilizzare le cuffie x-hoppers per rispondere sia alle chiamate interne dei colleghi che a quelle esterne dei clienti.

Per rispondere a una chiamata interna o esterna in arrivo, basta premere due volte il tasto della cuffia. Se si tratta di una chiamata in coda, il sistema si collegherà automaticamente al cliente successivo.

È possibile passare da una chiamata esterna al canale principale (e viceversa) in qualsiasi momento, premendo due volte il tasto della cuffia.

## Sistema di codici QR per le richieste dei clienti in-store

I polverosi punti assistenza che tutti toccano durante il giorno sono un lontano ricordo. Ciascun prodotto può diventare un call point touch-free.

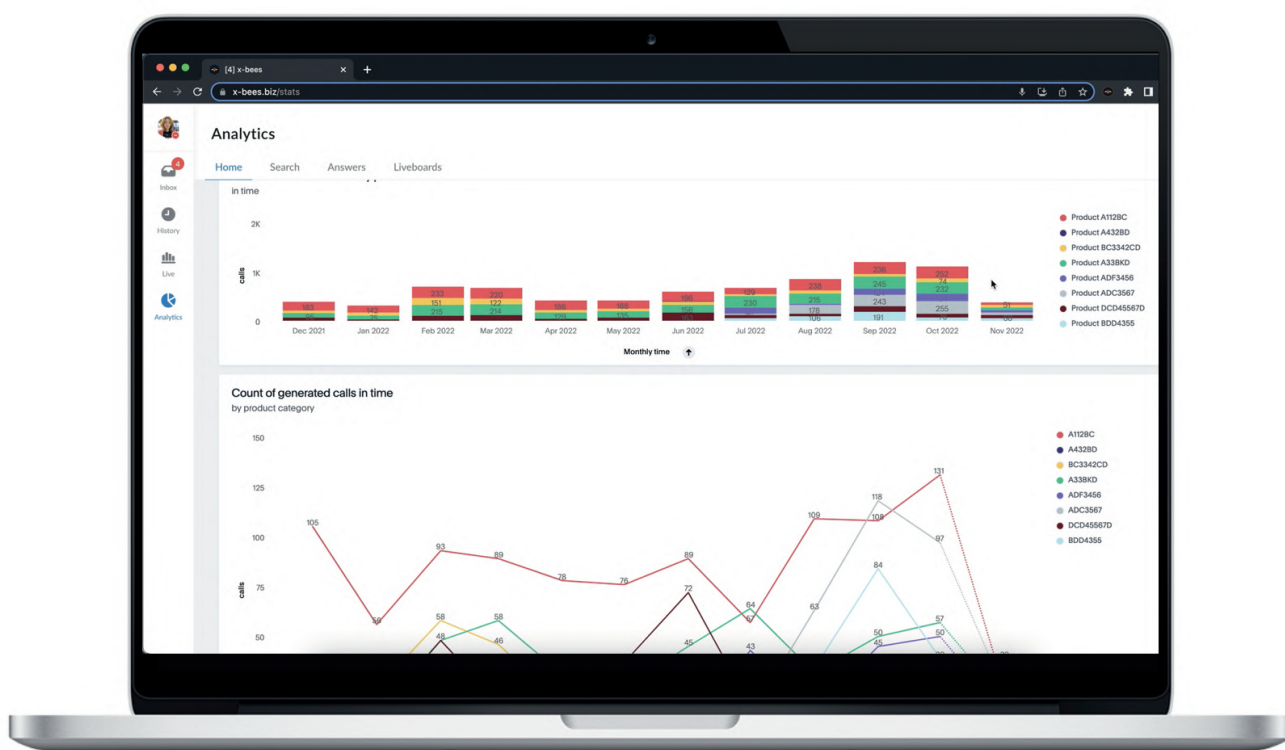
Quando un cliente esegue la scansione di un codice QR, il personale del negozio viene immediatamente avvisato che è richiesta assistenza in quel reparto del negozio. I clienti che scansionano un codice QR possono anche essere reindirizzati a una pagina web dedicata per avere maggiori informazioni sul prodotto a cui sono interessati.



## Analisi predittiva sul coinvolgimento dei clienti

Analizzare le tendenze di acquisto è molto più facile nell'e-commerce, ma x-hoppers estende questa efficacia ai negozi fisici: grazie al sistema di codici QR, infatti, è possibile monitorare l'interesse e il coinvolgimento dei clienti direttamente nel vostro negozio fisico.

Il sistema tiene traccia e registra ogni scansione, fornendo dati completi su come i clienti interagiscono con le linee di prodotto e molto altro. Il tutto mentre l'attività prosegue come al solito. Tutto ciò è molto più significativo della semplice misurazione dell'affluenza o degli acquisti sul POS per i negozi con più uscite e ingressi.



## Comunicazione sicura e ampia copertura del segnale

Per una comunicazione efficace nel retail, le cuffie hanno bisogno di una rete stabile. Ecco perché x-hoppers è costruito sulla tecnologia DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications): per offrire comunicazioni sicure e affidabili su un canale locale esclusivo dedicato al vostro negozio. Grazie alla tecnologia DECT, x-hoppers funziona su una rete dedicata, a differenza del Wi-Fi che non è progettato per gestire più segnali vocali contemporaneamente.

Queste reti DECT forniscono una copertura del segnale continua, per negozi di quasi tutte le dimensioni, in modo che i dipendenti possano muoversi liberamente in tutta l'area senza preoccuparsi che la chiamata venga interrotta.

## Aumentare le conversioni dei clienti

### Casse automatiche

A volte i clienti possono richiedere assistenza durante il self checkout, soprattutto se un articolo non passa o il prezzo non è corretto. Il sistema x-hoppers consente ai clienti di richiedere aiuto direttamente in cassa, evitando di dover guardarsi intorno alla ricerca di personale.

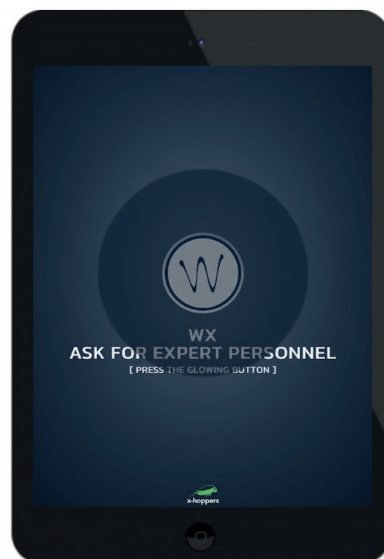


È inoltre possibile generare una chiamata automatica quando è richiesta un'azione obbligatoria da parte dello staff, come l'approvazione per l'acquisto di determinati prodotti soggetti a limitazioni o per cancellare una transazione.

### Chat e chiamate online con un esperto

Scansionando il codice QR legato a un prodotto o a una linea di prodotti, un cliente può essere reindirizzato alla pagina del prodotto e-commerce dell'azienda, dove può trovare le informazioni di cui ha bisogno, e avviare una chat con un esperto del prodotto. Questa è un'ottima opzione per chi preferisce la chat rispetto ad altre forme di comunicazione.

I clienti possono inoltre chiamare direttamente un esperto, che non deve trovarsi per forza nello stesso negozio, ma potrebbe lavorare in un altro negozio o anche da casa. Questo consente alle aziende di fornire conoscenze specialistiche in più negozi e assicurarsi che i clienti ricevano assistenza su una gamma molto più ampia di prodotti.



Se lo si preferisce, si possono anche usare i tablet invece dei codici QR stampati. Basta toccare lo schermo per avviare una chiamata audio o video e collegarsi con l'esperto del prodotto.

### Sensori di movimento e altri dispositivi del negozio

Molti clienti preferiscono fare acquisti online e utilizzare comodamente il servizio di click-and-collect, anche se può risultare un po' frustrante dover aspettare un assistente disponibile per recuperare l'ordine. Con x-hoppers viene fatto un annuncio immediato sul canale interno non appena il cliente arriva al punto di ritiro: "Il cliente numero 71 è arrivato per ritirare il pacco". Allo stesso modo, è possibile collegare i sensori all'ingresso o in altre aree del negozio al sistema di comunicazione centrale. Il personale viene avvisato in tempo reale per ridurre il tempo di attesa dei clienti.



## Problemi alle casse

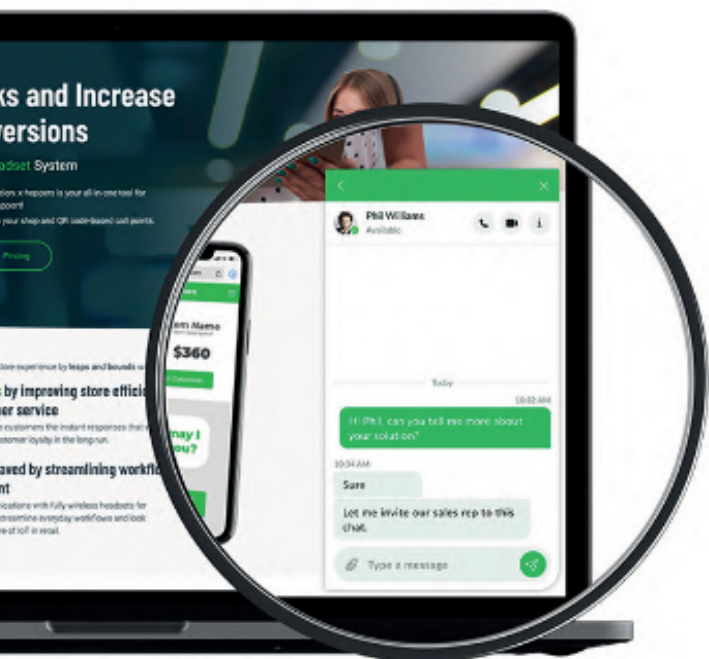
Articoli che non passano, commessi che hanno bisogno di modifiche o di rotoli per lo scontrino: tutti questi problemi causano ritardi in cassa. Ogni volta che un commesso chiede supporto, anche i clienti sono informati del ritardo. Ciò riduce la percezione positiva che i clienti hanno del negozio e può indurli a lasciare gli acquisti o, peggio, convincerli a fare acquisti da qualche altra parte, con conseguenze negative per le vendite future.

Con x-hoppers, gli addetti del negozio possono premere il pulsante sull'auricolare della cuffia per parlare direttamente con i loro colleghi e chiedere aiuto, velocizzando le comunicazioni, riducendo i tempi di attesa e contribuendo a migliorare la customer experience.

## Codici QR nei camerini

I codici QR possono tornare davvero utili nei negozi di abbigliamento. Spesso, quando si è in camerino, capita di dover provare una taglia diversa. Se non c'è modo di avvisare un commesso, è probabile che i clienti con poco tempo a disposizione decidano di non procedere con l'acquisto, piuttosto che cercare l'articolo in una taglia diversa o chiedere assistenza.

Posizionare i codici QR di x-hoppers nei camerini risolve questo problema: i commessi sono informati immediatamente quando serve aiuto e lo possono fornire rapidamente.



## Interazioni con i clienti sul sito web

Se il negozio ha un sito web, è possibile inserire un tasto o un widget per collegare i clienti online direttamente al team di vendita. I clienti possono quindi interagire con voi tramite chat o chiamate, sulle quali avrete il pieno controllo.

Potrete infatti configurare il sistema per inoltrare chat e chiamate dal sito web al vostro contact center e, se necessario, gli operatori potranno contattare lo staff del negozio per chiedere informazioni sulla disponibilità dei prodotti. In alternativa, è possibile inoltrare le chiamate dal sito alle cuffie x-hoppers.

# Migliorare le prestazioni e ridurre le differenze inventariali

## Sistema di sorveglianza Veesion basato sull'intelligenza artificiale

Le differenze inventariali sono un problema in tutti i settori della vendita al dettaglio e, purtroppo, una delle principali cause è il furto. Molti negozi utilizzano sistemi di sorveglianza, che non aiutano molto a scoraggiare i taccheggiatori e non vengono monitorati 24h su 24.

Grazie all'integrazione esclusiva con il sistema di sorveglianza [Veesion](#), x-hoppers può informare immediatamente il personale del negozio in merito a potenziali tentativi di furto. Non appena le telecamere rivelano un comportamento sospetto, viene inviato un avviso automatico al canale interno, e la sicurezza può intervenire.



## Analisi e trascrizione delle conversazioni grazie all'intelligenza artificiale

I manager e i responsabili hanno bisogno di accedere ad analisi e statistiche per capire come migliorare e semplificare le operazioni di vendita.

Grazie al sistema di analisi integrato di x-hoppers, è possibile sapere rapidamente chi si è unito al canale in un giorno specifico, il numero di messaggi trasmessi, con chi ha parlato e per quanto tempo.

Le conversazioni sul canale interno possono essere registrate, trascritte e inviate ai manager autorizzati per ulteriori analisi.

## Monitoraggio dell'efficienza

I manager possono accedere al canale in qualsiasi momento per garantire la qualità delle comunicazioni e delle prestazioni del negozio.

Con x-hoppers, inoltre, i manager possono controllare quando i dipendenti si uniscono o lasciano la comunicazione, utilizzando i report sui dati delle chiamate per il monitoraggio. Basta essere consapevoli del fatto che la durata della chiamata indica la quantità di tempo trascorso indossando l'auricolare.

## Comunicazione efficiente in-store per ridurre le differenze inventariali

Accade di dover buttare prodotti surgelati che vengono abbandonati in cassa? Invece di un annuncio con l'altoparlante, il personale in cassa può premere un tasto sulla cuffia x-hoppers per chiedere a qualcuno di ritirare l'articolo dalle casse e riporlo rapidamente nei congelatori, risparmiando tempo e salvando così il prodotto.

Se invece il prodotto è ormai da buttare, si può chiamare qualcuno che lo porti direttamente nei rifiuti. Nessuno vuole del pesce che si sta scongelando fermo in cassa per troppo tempo!

## Soluzione di comunicazione completa per il retail

x-hoppers garantisce il monitoraggio completo e offre tutto il necessario per offrire un'elevata qualità di chiamata, in modo che i clienti siano sempre soddisfatti.

In conclusione, è fondamentale avere una soluzione di comunicazione che:

- Migliora l'esperienza del cliente
- Consente ai clienti di accedere a molte più informazioni
- Garantisce assistenza rapida ed efficiente sia ai clienti che al personale
- Migliora la sicurezza e il monitoraggio
- Collega il sito e-commerce con il negozio fisico

È possibile ottenere tutto questo con x-hoppers, il sistema completo di cuffie per il retail che collega lo staff e aumenta le conversioni in-store.



x-hoppers: vincitore di due **Visionary Spotlight Awards** consecutivi: uno come Best Emerging Technology Breakthrough (2022) ed uno come Overall Excellence (2023)

Richiedi una demo:



Collega lo Staff e Aumenta  
le Conversioni In-Store

[www.x-hoppers.com](http://www.x-hoppers.com)