



# x-hoppers

Anticipa los problemas en la tienda y supera a tu competencia  
Conecta a los empleados y aumenta las conversiones en la tienda



**Hola, Rudy,  
¿puedes confirmar que  
tenemos las piezas  
rojas en stock?**

## Ejemplos reales

## Ejemplos reales de uso de x-hoppers

La atención generalizada sobre el precio implica que el comercio electrónico se ha convertido en una parte importante de la experiencia minorista, aunque algunas cosas no se pueden sustituir: los clientes siguen valorando una buena experiencia personalizada en las tiendas físicas y el acceso instantáneo a los productos. A día de hoy, las tiendas físicas mantienen muchas ventajas.

La solución ideal para aprovecharlas es x-hoppers: el sistema de auriculares integral para el comercio minorista que conecta a los empleados y aumenta las conversiones de los clientes.

x-hoppers conecta a los empleados de tu tienda en un único canal de voz donde todo el equipo puede reaccionar y dar respuestas a los problemas en tiempo real, creando una experiencia más positiva y ayudando a aumentar las compras de los clientes mejor atendidos.

El sistema x-hoppers es versátil y resulta útil en múltiples casos. Aquí presentamos algunos de ellos.

### Tabla de contenidos:

#### Ejemplos reales de uso de x-hoppers

- Comunicaciones generales y push-to-talk
- Llamadas internas y externas
- Sistema QR para consultas en la tienda física
- Análisis predictivo sobre las interacciones de los clientes
- Conversaciones seguras y amplia cobertura

#### Aumenta las conversiones de los clientes

- Cajas de autoservicio
- Chat en línea y llamada con un experto
- Sensores de movimiento y otros equipos de la tienda
- Problemas al hacer el pago
- Códigos QR en los probadores
- Interacciones de los clientes en tu sitio web

#### Mejora operaciones, reduce mermas

- Sistema de vigilancia Veesion AI
- Análisis mediante IA y transcripción de conversaciones
- Supervisión del rendimiento
- Comunicación eficiente en la tienda que reduce las pérdidas
- Una solución de comunicación integral para el sector retail

## Comunicaciones generales y *push-to-talk*

Los dependientes de la tienda que llevan los cascos x-hoppers están conectados mediante un único canal de voz (*broadcast*). Cada uno de los cascos está silenciado por defecto para que solo se usen cuando es necesario. Para hablar con un compañero, basta con pulsar el botón correspondiente y soltarlo para que se silencie de nuevo.

Con x-hoppers, cualquier empleado puede comunicar algo a todos los empleados de la tienda y obtener la ayuda que necesita con:

- Consultas complejas
- Productos dañados
- Intentos de robo
- Incidentes de seguridad
- Cobertura para el descanso

Los empleados de otros departamentos también pueden comunicarse y unirse al canal en cualquier momento desde el dispositivo que quieran para hablar con los empleados de la tienda o preguntarles algo (información, existencias de productos...).



## Llamadas internas y externas

Los empleados de la tienda pueden recibir llamadas directas de otros empleados así como llamadas externas de clientes en sus auriculares x-hoppers.

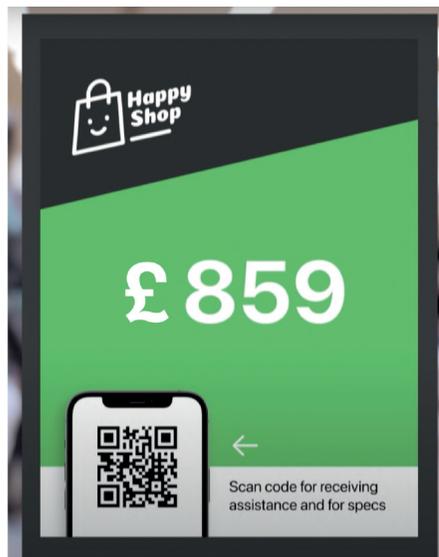
Para responder una llamada entrante interna o externa, hay que presionar dos veces el botón de hablar. Si es una llamada de una cola de llamadas, el sistema conecta automáticamente con el próximo cliente.

Es posible pasar de la llamada externa al canal principal (y volver) en cualquier momento, presionando dos veces de nuevo la tecla de hablar.

## Sistema QR para consultas en la tienda física

Ya es hora de decir adiós a los timbres y puntos de llamada mugrientos que se tocan una y otra vez todos los días. Transforma cada producto en un punto de llamada sin contacto.

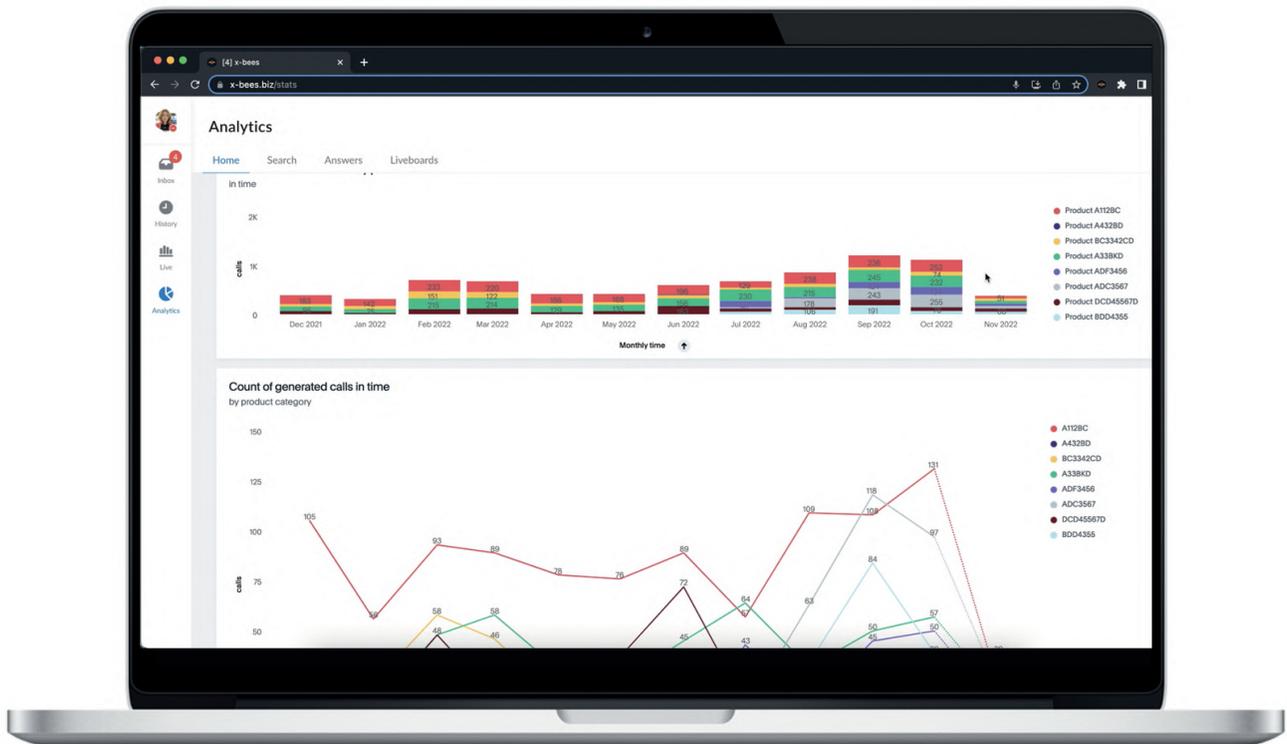
Cuando un cliente escanea un código QR, los empleados reciben una alerta instantánea avisando de que se necesita su ayuda en un punto concreto de la tienda. Además, desde el código QR es posible dirigir a los clientes a una web específica para saber más sobre el producto que les interesa.



## Análisis predictivo sobre las interacciones de los clientes

Analizar las tendencias de los compradores es mucho más sencillo en las tiendas virtuales. El sistema x-hoppers amplía su eficacia a las tiendas físicas. Gracias a nuestro sistema de llamadas mediante código QR, puedes hacer un seguimiento de los intereses y las interacciones de los clientes directamente en tu tienda física.

El sistema registra todos los escaneos para crear *big data* sobre cómo interactúan tus clientes con tus productos y mucho más (todo mientras tú te ocupas de tu negocio como de costumbre, sin esfuerzo extra). Esto te da mucha más información, ya no tendrás que conformarte con medir el número de clientes que entra en la tienda o el número de compras finales.



## Conversaciones seguras y amplia cobertura

Para una comunicación efectiva en el comercio, los auriculares necesitan una red estable. Por eso x-hoppers está creado con tecnología inalámbrica DECT (Digital Enhanced Cordless Telecommunications), facilitando una comunicación segura y fiable en un canal exclusivo para tu tienda. Gracias a las prestaciones DECT, x-hoppers funciona con una red segura única para tu espacio e independiente de la red wifi (al fin y al cabo, la red wifi no está diseñada para gestionar múltiples señales de voz al mismo tiempo).

Estas redes DECT ofrecen una cobertura de señal estupenda para tiendas de prácticamente cualquier tamaño, de modo que tus empleados se pueden mover con libertad por toda la zona sin tener que preocuparse porque su llamada se interrumpa.

## Aumenta las conversiones de los clientes

### Cajas de autoservicio

Cuando tienen que utilizar las cajas de pago automático, a veces los clientes necesitan asistencia, especialmente cuando un artículo no se escanea correctamente o el precio no es adecuado. En lugar de buscar sin esperanza a un empleado que les eche una mano, el sistema x-hoppers permite que el cliente pida ayuda directamente desde la propia caja.



Además, cuando hace falta que un empleado intervenga (artículos de venta para adultos, por ejemplo), se puede generar automáticamente una llamada alertando al personal de que se necesita su aprobación en una caja concreta.

### Chat en línea y llamada con un experto

Al escanear el código QR sobre un producto o una categoría de productos, el cliente puede ser redirigido a una página de producto de la tienda virtual de la empresa, donde encontrará toda la información necesaria y además podrá empezar a chatear con un experto. Esta es una opción estupenda para los que prefieren usar el chat frente a otras herramientas de comunicación.

Adicionalmente, los clientes pueden llamar directamente a un experto. No es necesario que el experto esté en la misma tienda. Puede estar trabajando en otra tienda o incluso en el salón de su casa. Esto permite que las empresas ofrezcan el asesoramiento de un experto en distintas tiendas al mismo tiempo y garanticen que los clientes reciben la mejor asistencia en relación con un gran abanico de productos.



Si lo prefieres, también es posible usar *tablets* en lugar de códigos QR impresos. Los clientes solo tendrán que tocar la pantalla para empezar una llamada de audio o vídeo con un experto del producto concreto.

### Sensores de movimiento y otros equipos de la tienda

Muchos clientes prefieren comprar online y usar un buen servicio de *click-and-collect*. Sin embargo, resulta muy frustrante tener que esperar a que un empleado esté disponible para entregar su pedido. Con x-hoppers, en cuanto el cliente llega al punto de recogida, se difunde una comunicación en el canal común: “*Click-and-collect* número 71 ha llegado a recoger su paquete”.

Con el mismo sistema puedes conectar sensores a la entrada o en cualquier zona de colas al sistema de comunicaciones de la tienda. Los empleados reciben una alerta en tiempo real para evitar que los clientes esperen.

## Problemas al hacer el pago

Artículos que no se escanean correctamente, cajeros que necesitan cambio o papel para la caja... Problemas que retrasan el pago. Cada vez que un empleado de caja toca la campana para solicitar ayuda, los clientes saben que les toca esperar. Esto reduce su percepción positiva de la tienda y pueden incitarles a abandonar su compra o, en el peor de los casos, a comprar en otro sitio, ocasionando también pérdidas en las futuras ventas.

Con x-hoppers, los cajeros pueden presionar un botón en sus auriculares x-hoppers o en su terminal POS para hablar directamente con sus compañeros y pedirles ayuda, acelerando las comunicaciones, reduciendo los tiempos de espera y evitando perjudicar la experiencia de los clientes.

## Códigos QR en los probadores

Los códigos QR pueden ser realmente útiles en las tiendas de ropa. Con frecuencia los clientes se prueban una prenda y necesitan una talla diferente pero no pueden avisar a los dependientes directamente. A veces, es fácil que un cliente al que no le sobra el tiempo deje su compra y no se entretenga en vestirse y salir a buscar ayuda o ir a por otra talla.

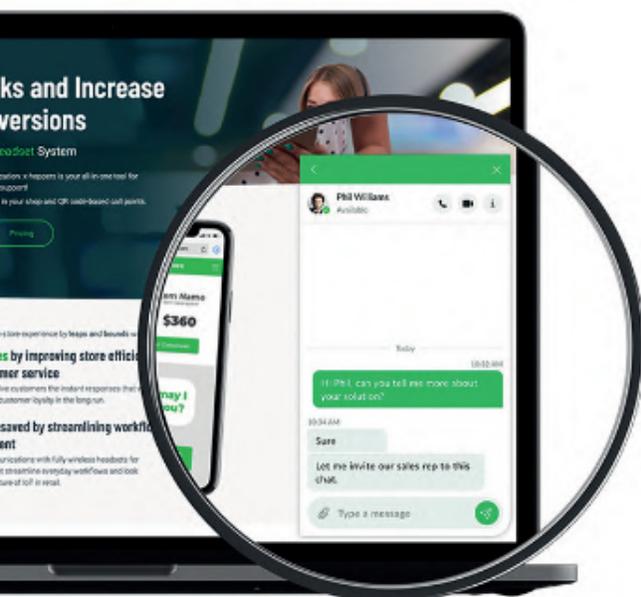
Colocar códigos QR de x-hoppers en los probadores soluciona este problema porque los empleados saben instantáneamente cuándo se necesita su ayuda y pueden ofrecerla rápidamente.



## Interacciones de los clientes en tu sitio web

Si tu tienda tiene un sitio web, puedes añadir un botón o un *widget* que conecte a los clientes virtuales directamente con tus vendedores. Los clientes pueden interactuar mediante chat o voz y tú mantienes el control a la hora de redirigir sus solicitudes.

Puedes configurar el sistema para dirigir los chats y llamadas desde tu sitio web a tu centro de contactos y, si lo necesitas, llamar a los agentes que pueden ponerse en contacto con el personal de la tienda y consultar la disponibilidad de productos. Si lo prefieres, también puedes desviar las llamadas de tu sitio web directamente a los cascos x-hoppers.



## Mejora operaciones, reduce mermas

### Sistema de vigilancia Veesion AI

Las mermas en el *stock* son un problema para el comercio minorista y, por desgracia, una de sus principales causas son los robos. Aunque muchas tiendas utilizan sistemas de vigilancia, no son muy útiles para disuadir a los ladrones y no suelen estar supervisados personalmente 24/7.

Gracias a la exclusiva integración con el sistema de vigilancia con inteligencia artificial de [Veesion](#), x-hoppers puede avisar a los empleados instantáneamente de posibles intentos de robo. Cuando se detecta un comportamiento sospechoso en una cámara CCTV, se emite un aviso automático en el canal de comunicación, permitiendo que el equipo de seguridad se ponga en marcha.



### Análisis mediante IA y transcripción de conversaciones

Los directivos y supervisores necesitan acceso a análisis y estadísticas para comprender cómo pueden mejorar y agilizar las operaciones en la tienda.

Gracias al sistema de análisis incorporado a x-hoppers, puedes descubrir rápidamente quién se ha unido al canal de difusión un día concreto, el número de mensajes difundidos, quién ha hablado y durante cuánto tiempo.

Y aún hay más: las conversaciones del canal se pueden grabar, transcribir y enviar a un supervisor autorizado para realizar un análisis más detallado de su contenido.

### Supervisión del rendimiento

Los supervisores pueden entrar en el canal siempre que quieran para garantizar la calidad de las comunicaciones en la tienda y el rendimiento del equipo.

Además, con x-hoppers, los directivos pueden comprobar cuándo los empleados entran o salen del canal usando informes de datos con los detalles de las llamadas. La duración de la llamada indica la cantidad de tiempo que los empleados han llevado los auriculares.

## Comunicación eficiente en la tienda que reduce las pérdidas

¿Tienes que tirar productos congelados que se quedan abandonados en las cajas? En lugar de tocar un timbre o usar el sistema de megafonía, los cajeros pueden pulsar un botón en sus auriculares x-hoppers para pedir que alguien vaya a recoger el producto a la caja y lo devuelva rápidamente al congelador, ahorrando tiempo y protegiendo el *stock*.

O si ya es demasiado tarde, pueden avisar a alguien para que lleve el artículo directamente a la basura, ¡nadie quiere que un pescado descongelado esté mucho tiempo en la caja!

## Una solución de comunicación integral para el sector *retail*

x-hoppers incluye un paquete de supervisión completo y te aporta todo lo que necesitas para garantizar que la calidad de las llamadas sea óptima y que los clientes queden satisfechos con cada interacción.

Por último, insistimos en que es esencial contar con una solución de comunicaciones que:

- Mejora la experiencia de cliente
- Permite a tus clientes acceder a mucha más información
- Garantiza que clientes y empleados reciban la ayuda que necesitan en la tienda de forma rápida y eficaz
- Mejora la seguridad y la supervisión
- Enlaza tu portal de comercio electrónico con tu tienda física

Consigue todo esto con x-hoppers, el sistema de auriculares completo para el sector minorista que conecta a los empleados y aumenta las conversiones de los clientes.



x-hoppers: Ganador de dos premios Visionary Spotlight consecutivos por Best Emerging Technology Breakthrough (2022) y Overall Excellence (2023)

Pide una demo:



Conecta a los empleados y aumenta las conversiones en la tienda

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