

RETAIL digital



vigilancia tecnológica &
tendencias



SCAN & GO para pagos presenciales



Financiado por:



Cofinanciado por
la Unión Europea



Colabora:



Índice

5

Introducción

6

Claves

8

Beneficios del Scan & Go

10

Casos de uso del Scan & Go

12

Desafíos del Scan & Go

14

Casos de éxito en comercios minoristas

16

Noticias destacadas

18

Referencias



INTRODUCCIÓN

El **Scan & Go** es un nuevo **sistema de pago en tienda** que permite a los consumidores auto escanear con su smartphone el **código de barras** de los productos y realizar el pago **de manera automática**, lo cual **evita la necesidad de interactuar con el personal de la tienda** durante el proceso de compra.

De acuerdo con recientes investigaciones realizadas en Estados Unidos, **el 66% de los consumidores tiene preferencia por este sistema** a la hora de pagar su compra en el supermercado y un 67% considera que el Scan & Go, en general, facilita el proceso de compra **ahorrando tiempo** tanto al comprador, como a los comercios y sus empleados. Además, **un 77% de los compradores** afirma que **estarían más dispuestos a comprar en una tienda si ofrece esta opción**. [1].

Aunque no está exento de importantes barreras de adopción, se estima que la implementación de un sistema de pago **Scan & Go** puede generar un **aumento de hasta el 14% de las ventas por trimestre** en un comercio y, según una encuesta a los **principales minoristas de Europa**, un **33,3%** de aquellos que aún no lo han hecho ya **están trabajando para implementarlo** o están considerando hacerlo próximamente. [2]

En los próximos años, se espera que el comercio minorista se adentre cada vez más en el uso de esta nueva tecnología con el objetivo de ofrecer una **experiencia diferencial** a sus clientes, y **posicionarse por encima de la competencia** a la vez que aumentan su **eficiencia operativa**.



CLAVES

- El sistema Scan & Go elimina la necesidad de esperar en las colas de las cajas registradoras, haciendo la experiencia de compra más ágil y cómoda.
- Esta modalidad de pago ofrece oportunidades a los comercios en términos de experiencia de cliente y eficiencia operativa, al reducir la necesidad de recursos destinados al área de caja. Por otro lado, su versatilidad permite adaptar el sistema a prácticamente cualquier formato de tienda .
- Las preocupaciones en materia de seguridad, privacidad o los costes de integración inicial son algunos de los mayores retos que enfrenta la implementación de esta tecnología en el momento actual.
- El grupo minorista de muebles Ikea, y su nueva tienda en Torrejón de Ardoz, o la cadena alimentaria referente en Canarias, Comercial Jesusman, son dos ejemplos recientes de la llegada de esta tendencia a España.



BENEFICIOS DEL SCAN & GO PARA PAGOS PRESENCIALES

Existen una serie de **oportunidades** que los sistemas de pago **Scan & Go** ofrecen especialmente a los comercios minoristas. Veamos, a continuación, cuales son:

PAGOS MÁS RÁPIDOS Y CÓMODOS

El sistema Scan & Go **reduce** significativamente los **tiempos de espera**, tanto para los clientes como para los comercios, y **evitan la formación de largas colas** en las cajas, lo cual repercute en una **simplificación** y una mejora sustancial de la **experiencia de cliente**.

Por otro lado, brindan una **experiencia** de compra **más interactiva y sin fricciones**, creando un entorno de compra **autónomo y controlado**, donde el consumidor puede operar de forma independiente con **menor necesidad de asistencia** por parte del personal de tienda.

EFICIENCIA OPERATIVA

Agiliza el flujo de clientes dentro de la tienda, **liberando recursos** que de otro modo estarían ocupados en el servicio de caja y permitiendo a los empleados enfocarse en otras **tareas más críticas** como la reposición de productos, la **atención** al cliente **personalizada** o la **optimización del espacio** de la tienda.

Asimismo, al integrar este sistema con herramientas de **análisis de datos y gestión de inventario**, los minoristas pueden aumentar la precisión en sus **previsiones de demanda** y optimizar las **operaciones logísticas**.

MARKETING PERSONALIZADO

Al utilizar aplicaciones móviles integradas, proporciona una plataforma única para la **recopilación de datos** sobre los **hábitos de compra** de los clientes.

Los comercios obtienen así una **información muy detallada y valiosa** sobre las preferencias de productos, la frecuencia de compra y otros patrones de comportamiento de los clientes. En base a estos datos pueden crear después **campañas de marketing customizadas para cada consumidor** y enviar **ofertas personalizadas** en **tiempo real**.

De esta forma, el Scan & Go proporciona **visibilidad sobre las acciones de los clientes**, según las llevan a cabo, ofreciendo a los comercios una **comprensión** mucho más precisa de los patrones de consumo.

VERSATILIDAD

La gran **flexibilidad** que ofrece este sistema radica sobre todo en su capacidad para **integrarse** con una variedad de **sistemas de punto de venta**.

Esto significa que, tanto las grandes cadenas de supermercados como los comercios minoristas más pequeños, pueden **implementarlo** independientemente de su infraestructura tecnológica actual o el formato de tienda en concreto.



CASOS DE USO DEL SCAN & GO PARA PAGOS PRESENCIALES

Veamos, a continuación, las principales **soluciones** que los comercios minoristas pueden explorar a través de las herramientas de **Scan & Go**:

PAGO CONTACTLESS

El **pago sin contacto** ha crecido en adopción en los últimos años, ya que los consumidores pueden completar sus **compras sin necesidad de manejar efectivo** o tocar superficies compartidas como lectores de tarjetas.

Se espera que la demanda de estas soluciones se vuelva cada vez más popular debido, en parte a las preocupaciones de **salud y seguridad** pero sobre todo por la **comodidad y experiencia eficiente** de compra que ofrecen.

GESTIÓN DE INVENTARIOS

Los minoristas pueden emplear los **datos anonimizados** recogidos por las aplicaciones de Scan & Go para generar **insights de datos en tiempo real** que revelan información de gran utilidad sobre la demanda y las **tendencias de ventas**.

Estas soluciones permiten **optimizar** más fácilmente los **niveles de stock** necesario, reducir las situaciones de falta de existencias y **mejorar la eficiencia** general en la gestión de inventarios.

INTEGRACIÓN CON PROGRAMAS DE FIDELIZACIÓN

Las apps de Scan & Go pueden integrarse con otros programas, **tarjetas o planes de fidelización** que los comercios pongan en marcha.

Así, por ejemplo, los clientes pueden **ganar recompensas y canjear puntos** directamente a través de la aplicación de pago, lo cual es un **incentivo** tanto para el uso de la tecnología como para que el cliente finalice los procesos de pago y vuelva a **repetir compras en el futuro**.

TRAZABILIDAD Y PREVENCIÓN DE PÉRDIDAS

Aunque la seguridad cibernética es un riesgo añadido de este sistema de pago, también hay que tener en cuenta que las aplicaciones integran **herramientas de autenticación y controles de verificación** que los minoristas pueden emplear para mitigar otros riesgos de robo o pérdida, como por ejemplo los que pudieran derivar de **errores o fraudes** por parte de los propios empleados.

Por otro lado, el **rastro digital de las transacciones** facilita el seguimiento y la resolución de cualquier discrepancia posterior a la hora de cerrar las cajas.



DESAFÍOS DEL SCAN & GO PARA PAGOS PRESENCIALES

Aunque esta tecnología puede resultar beneficiosa para muchas empresas, también **está enfrentando algunos retos importantes** para los que los comercios minoristas que quieran implementarla deben estar preparados:

SEGURIDAD

Uno de los mayores escollos deriva de los riesgos de seguridad que implica utilizar sistemas digitales como medio de pago. La exposición a posibles **fugas de datos** de los usuarios, **fallos en dispositivos o cortes de red** que provoquen **interrupciones sistémicas** del proceso de pago son temas que preocupan tanto a los comercios como a los propios usuarios que, en ocasiones, pueden volverse reticentes al uso de las apps.

La mayor exposición a posibles **ciberataques** obliga también a los comerciantes a garantizar que la red es segura y que los **dispositivos** están **debidamente protegidos**.

PRIVACIDAD

Más allá del riesgo de fallos de seguridad, una parte de los compradores sigue desconfiando también del **uso que los comercios hacen de sus datos personales**.

Los establecimientos deben lidiar con la posibilidad de que un gran número de compradores no finalice los procesos de pago de forma efectiva. En este aspecto, recientes encuestas revelan que **el 35% de los usuarios** de teléfonos inteligentes evitan escanear y **se van sin finalizar la compra** debido a preocupaciones en materia de **privacidad**. [3] [4]

PROCESO INICIAL DE DESCARGA

Algunos consumidores pueden ser reacios a tener que descargar una nueva aplicación en su móvil para realizar el pago. Esto se debe a que el proceso de descarga **puede resultar complicado**, o simplemente **requiere demasiado tiempo** para algunos usuarios, especialmente aquellos que no están familiarizados con la tecnología, que tienen **limitaciones de espacio** en sus dispositivos móviles o simplemente les **genera incomodidad** el hecho de tener que instalar la app.

Esto puede crear una **resistencia inicial** hacia el uso del Scan & Go y que los consumidores opten por mantenerse con los métodos de pago tradicionales con los que ya están familiarizados y se sienten cómodos.

INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA Y COSTES

Aunque la integración del Scan & Go con los sistemas de punto de venta (POS) existentes ofrece grandes beneficios y oportunidades también puede ser compleja y **costosa inicialmente**. Los comercios necesitan asegurarse de que la tecnología funcione sin problemas y esté **bien sincronizada** con sus sistemas de inventario y contabilidad.

La **inversión inicial** en tecnología, la **capacitación del personal** y el **mantenimiento de sistemas** puede ser significativo para algunos comercios y, además, pueden surgir **costes adicionales** asociados con la gestión de devoluciones, el soporte técnico o la actualización continua de la tecnología.



CASOS DE ÉXITO EN MINORISTAS

A continuación, veremos dos **casos recientes** de implementación de soluciones Scan & Go en **España**:

IKEA

En abril de 2023, Ikea anunció la apertura de una **nueva tienda** en Torrejón de Ardoz (Madrid), **la primera de tipo "XS" que abre en España**, con un local de 7.500 metros cuadrados, de los cuales 5.400 son comerciales, por lo que cuenta con mucha menor dimensión que sus grandes centros tradicionales.

Una de sus **características diferenciales** son las **dinámicas de compra multicanal** e interactiva que ha implementado en forma de diferentes soluciones que fomentan la **agilidad y flexibilidad** en la experiencia del comprador.

Entre ellas se encuentra una nueva funcionalidad **Scan & Go** que permite a los compradores generar un **código QR** a través de la aplicación, en el momento de hacer el pago, y retirar la compra después en la zona de recogida.

Esta nueva prestación, unida a los servicios **Click & Collect** y **Order & Collect**, diseñados para que el cliente pueda combinar diferentes formas de compra presencial y online, simplifica **el proceso de pago** y **permite que el consumidor se mueva por la tienda a su propio ritmo**, escaneando productos mientras avanza y eliminando la necesidad de esperar en largas colas, lo cual hace la experiencia mucho más eficiente. [5]

COMERCIAL JESUMAN Y BIZERBA

Existe un **problema** muy común con los sistemas de auto-pago actuales que son los **errores** que se producen durante el **proceso de escaneado**, lo que deriva en importantes **pérdidas** para los comercios.

Para dar respuesta a esta problemática, están surgiendo proveedores como **Bizerba** que ha desarrollado una **solución específica para comercios minoristas** consistente en un sistema Scan & Go de validación de compras, denominado **Supersmart**, que incorpora un sistema de inteligencia artificial para optimizar los procesos de compra y reducir los casos de **pérdida desconocida**.

Comercial Jesuman, una empresa del sector alimenticio minorista en las Islas Canarias, ha instalado en Tenerife, y por primera vez en España, el sistema de Bizerba. Mediante una **app desarrollada específicamente** para ellos, los clientes pueden escanear los productos antes de depositarlos en la cesta y cada uno de los artículos que se ofrecen en el establecimiento (de unos 700 m2) se almacenan en el software de Supersmart con todos los datos.

A partir de los datos registrados, el sistema de inteligencia artificial **comprueba y valida de forma automática el contenido de la compra**, eliminando la necesidad de cargar y descargar los productos en la zona de caja y reduciendo los tiempos de espera.

Por otro lado, con este sistema, Jesuman tiene la garantía de que el contenido de la compra se corresponde realmente con los productos pagados y que **los posibles errores son detectados con anterioridad**. [6]



NOTICIAS DESTACADAS



**DESDE WALMART
HASTA TARGET, LOS
GIGANTES DEL
COMERCIO MINORISTA
ESTÁN LIDIANDO CON
DILEMAS SOBRE EL
AUTO-PAGO**

FAST COMPANY

Las empresas están descubriendo las limitaciones de una tecnología que estaba destinada a reducir los costos laborales y permitir transacciones sin fricciones. La decisión de Walmart de limitar los carriles de auto-pago no es aislada, su competidor Target también los ha reducido en algunas tiendas, disminuyendo las horas en que los clientes pueden usarlos.



**1 DE CADA 3 MIEMBROS
DE SAM'S CLUB UTILIZA
REGULARMENTE LA
TECNOLOGÍA SCAN & GO**

YAHOO FINANCE

Si bien la tecnología Scan & Go ha tenido una relación complicada con los supermercados, en las tiendas de membresía de Sam's Club está demostrando ser un éxito. La cadena minorista ha descubierto que uno de cada tres de sus miembros utiliza esta prestación de forma regular.



**LOS MINORISTAS VEN
POTENCIAL EN LAS
APLICACIONES DE
AUTO-ESCANEO**

RETAIL DETAIL

El auto-escaqueo con aplicación móvil está ganando cada vez más popularidad. A pesar del riesgo de fraude, los minoristas ven grandes oportunidades en términos de eficiencia, mientras que los clientes aprecian la velocidad y facilidad de uso.

Un nuevo estudio realizado en Suecia examina cómo 101 minoristas nórdicos, incluido Ikea, están implementando el auto-escaqueo y cuáles son sus experiencias.



**SHOPREME
PROPORCIONA
TECNOLOGÍA PARA
PROBAR UNA NUEVA
EXPERIENCIA DE PAGO
EN LAS TIENDAS
HOLANDEASAS DE ALDI
NORD**

PR NEWSWIRE

Shopreme, un proveedor líder de soluciones de auto-pago, está trabajando con ALDI Nord en varias tiendas en los Países Bajos para incluir un sistema Scan & Go, quioscos de auto-pago y terminales de salida. Esta es la primera vez que ALDI Nord prueba soluciones de auto-pago en sus tiendas, ofreciendo a sus clientes una experiencia de compra sin fricciones, con áreas de auto-pago dedicadas en todas las tiendas piloto seleccionadas.



REFERENCIAS

[1] BUSINESS WIRE. 77% of Shoppers Would Be More Willing to Shop at a Store if It Offers a Scan-and-Go Option. Enero de 2022. [Consultado 22 – 02 – 2023] Disponible en:

<https://www.businesswire.com/news/home/20220111005954/en/77-of-Shoppers-Would-Be-More-Willing-to-Shop-at-a-Store-if-It-Offers-a-Scan-and-Go-Option>

[2] IT SUPPLY CHAIN. Scan and go goes mainstream as consumers turn to safer contactless ways to shop. [Consultado 22 – 02 – 2023] Disponible en:

<https://itsupplychain.com/scan-go-goes-mainstream-as-consumers-turn-to-safer-more-contactless-ways-to-shop/>

[3] ANY LINE. Anyline Retail Survey: 77% of Shoppers More Willing To Visit Stores with A Scan-and-Go Option. 2022. [Consultado 22 – 02 – 2023] Disponible en: <https://anyline.com/news/retail-survey-scan-and-go>

[4] MASTERCARD SERVICES. Tendencias del comercio minorista para 2024. [Consultado 12 – 01 – 2024] Disponible en: <https://www.mastercardservices.com/es/industries/retail/insights/tendencias-del-comercio-minorista-para-2024>

[5] IKEA. IKEA abre hoy su nueva tienda en Torrejón de Ardoz. 26 de abril de 2023. [Consultado 20 – 03 – 2024] Disponible en:

<https://www.ikea.com/es/es/newsroom/corporate-news/ikea-abre-hoy-su-nueva-tienda-en-torreon-de-ardoz-pub8bd61470>

[6] INTEREMPRESAS. El sistema Scan & Go de validación de compra Supersmart de Bizerba avanza el futuro de los supermercados. 19 de enero de 2023.

[Consultado 20 – 03 – 2024] Disponible en:

<https://www.interempresas.net/Hosteleria/Articulos/464312-sistema-Scan-Go-validacion-compra-Supersmart-Bizerba-avanza-futuro-supermercados.html>

RETAIL  digital