

El retail está cambiando

Una mirada al nuevo modelo operativo que definirá el retail

Estrategia que convierte transformación en resultados sostenibles.



El consumidor ya cambió

El retail tiene que evolucionar con él.

El consumidor se mueve sin fricción entre experiencias físicas y digitales. Ya no piensa en canales: espera **relevancia, disponibilidad, velocidad, valor y confianza**, en cualquier momento y punto de contacto.



De más opciones a mejores decisiones

Tener más alternativas ya no es suficiente. El consumidor espera encontrar lo que realmente le importa.



De omnicanalidad a mejores decisiones

Tienda, móvil, e-commerce, redes sociales y servicio **deben sentirse como una sola relación, no como canales separados.**



De buscar a ser asistido

El descubrimiento está evolucionando hacia **recomendaciones, experiencias conversacionales y decisiones apoyadas por IA.**



De lealtad a valor percibido

La fidelidad ya no depende sólo de la marca. Se construye con **conveniencia, reconocimiento, confianza y valor consistente.**

La omnicanalidad ya no es una ventaja competitiva. Es el punto de partida.



El retail necesita un modelo operativo conectado

La promesa al cliente debe definir cómo opera el negocio.

Conectar conocimiento del cliente, inventario y ejecución de pedidos permite que **todos los canales operen sobre la misma información y respondan como un solo negocio.**

La IA convierte información compartida en mejores decisiones.

Un modelo operativo conectado

Experiencia del cliente

Tienda · e-commerce · móvil · servicio

Ejecución del Retail

Productos · inventario · pedidos · fulfillment

Decisiones potenciadas por IA

Relevancia · demanda · prioridades operativas

Datos e integración compartidos

Clientes · productos · inventario · transacciones

Más allá de la omnicanalidad

Conectar la intención del cliente con la capacidad real de ejecución.

UN SOLO RECORRIDO DEL CLIENTE



Una sola experiencia para el cliente. Una operación coordinada de extremo a extremo.

El ciclo de valor del retail

Cada acción alimenta la siguiente

Conectamos la experiencia del cliente con la operación que la hace posible.

Lo que aprendimos hoy define como servimos mañana.



Las capacidades que hacen posible **un retail conectado**

Lo que se necesita para cumplir la promesa al cliente

Inteligencia del cliente

Entender al cliente, su contexto y su intención.

Merchandising y pricing

Definir el surtido, la oferta y el valor correcto.

Comercio unificado

Conectar compra, atención y servicio en una sola experiencia.

Supply y fulfillment

Alinear disponibilidad, inventario y promesa de entrega.

Tienda conectada

Dar al equipo de tienda la información y herramientas para asesorar, vender y servir mejor.



FUNDAMENTOS COMUNES

Datos confiables y confianza digital

Operación continua y mejora constante

La base de información del retail

Conectar el contexto del cliente con la realidad operativa.

“¿Puedo tener el producto correcto, al precio correcto, mañana?”

Cliente y contexto

Necesidades, preferencias y ubicación autorizada

Producto y precio

Atributos, variantes y ofertas aplicables

Inventario y disponibilidad

Existencias y disponibilidad para vender

Pedido y fulfillment

Entrega, recolección y capacidad real del cumplimiento

Servicio e historial

Pedidos relevantes e interacciones anteriores



Una oferta relevante. Una promesa que si se puede cumplir.

GOVERNED THROUGHOUT

Calidad

Responsabilidad

Permisos

Trazabilidad

El motor operativo del retail

Cada promesa al cliente se convierte en un compromiso operativo.

“Si, está disponible.”

Confirmar disponibilidad y reservar inventario en el momento en que se acepta el pedido.

“Este es tu precio.”

Aplicar el precio correcto, las promociones vigentes y los beneficios correspondientes al cliente.

“Lo recibes mañana.”

Coordinar preparación y entrega con capacidad real y una fecha que sí pueda cumplirse.



CORE CONECTADO

Merchandising

Pricing

Inventario

Pedidos

Fulfillment

Finanzas

Una promesa al cliente solo es tan confiable como la operación que la respalda.

La arquitectura del retail Conectado

Conectar experiencia, decisiones y ejecución.

Confianza digital

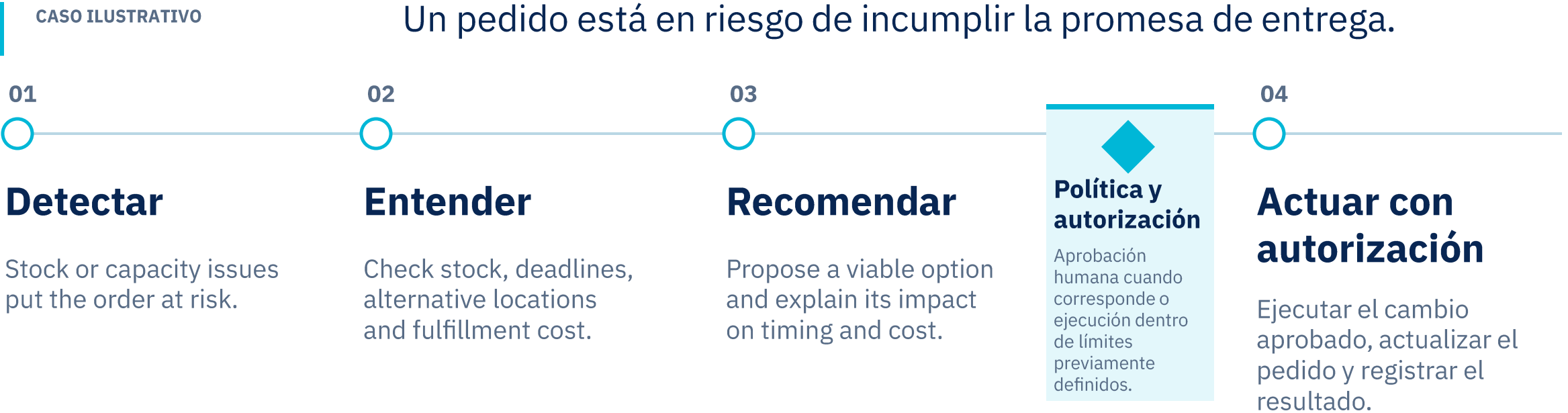
Identidad y permisos
Protección de datos
y transacciones



Contexto compartido. Acción coordinada. Ejecución confiable..

De acciones de retail a acciones bajo control

Usar el contexto del negocio para recomendar, decidir y actuar con responsabilidad.



Cada acción permanece dentro de permisos, reglas de negocio y un registro auditable.

Confianza digital desde el diseño

Proteger cada identidad, interacción y acción.

¿Quién está actuando?

Verificar clientes, colaboradores, aplicaciones y agentes.

¿A qué puede acceder?

Limitar el acceso según necesidad, permisos y consentimiento aplicable.

¿Qué está autorizado a hacer?

Aplicar reglas, límites y aprobaciones a acciones y transacciones.

¿Podemos rastrear y responder?

Registrar la actividad, detectar anomalías y responder ante incidentes.



A LO LARGO DEL RETAIL

Cuentas de clientes

Lealtad

Pagos

Pedidos

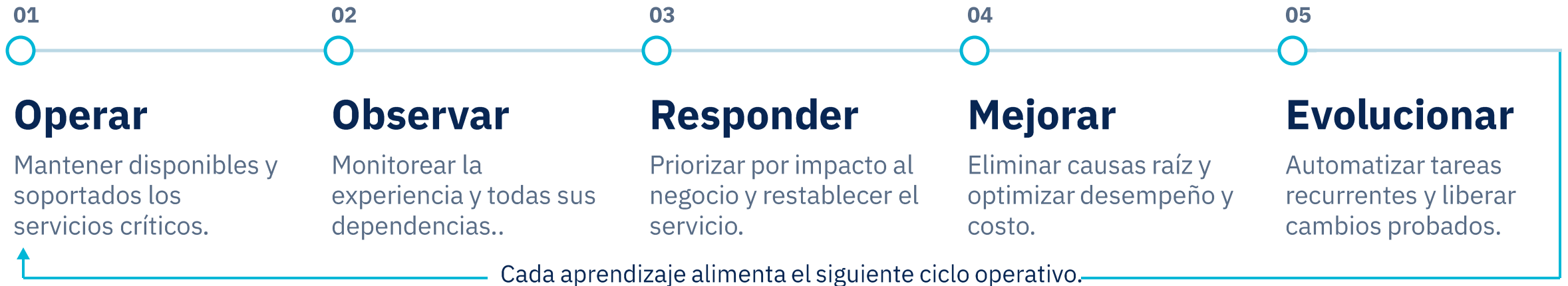
Devoluciones

La confianza del cliente depende de cómo usamos los datos y de cómo controlamos cada acción.

Operación continua del Retail

Mantener viva la promesa al cliente. Mejorarla cada día.

SERVICIOS GESTIONADOS EN TODO EL ECOSISTEMA RETAIL



UNA SOLA VISIÓN OPERATIVA

Sistemas core • Nube • Integraciones • Datos • Seguridad • IA

La continuidad, la recuperación y la mejora se miden donde realmente importan: en la experiencia del cliente.

Cómo ayuda Nexton

Construimos las capacidades que hacen posible el siguiente modelo operativo del retail.

Partimos de la prioridad del negocio. Diseñamos la respuesta integrando **procesos, personas y tecnología**.

PRIORIDAD DEL RETAIL	CAPACIDAD NEXTON
Cumplir la promesa al cliente Conectar los procesos críticos del retail.	SAP
Conectar y escalar experiencias Extender la base digital del negocio.	AWS Cloud
Convertir información en valor Construir un contexto confiable para el negocio.	Datos e integración
Mejorar decisiones y acciones Aplicar IA con contexto, reglas y control.	IA / Amazon Bedrock
Proteger la confianza del cliente Integrar identidad, datos y controles de acción.	Ciberseguridad
Sostener y mejorar la operación Operar de extremo a extremo en un entorno conectado.	Managed Services

UN ENFOQUE CONECTADO

Definir prioridades

Conectar capacidades

Operar y evolucionar

Diseñamos Lo que sigue Para tu negocio de retail

Conecta la promesa al cliente con las capacidades, la tecnología y la operación necesarias para hacerla realidad.

