

## ETIQUETAS DIGITALES

Como ya lo hemos expuesto en una entrada anterior de este blog, las **etiquetas digitales**, también llamadas “etiquetas electrónicas”, de unos años a la fecha han cobrado excepcional atención, siendo una de las tecnologías con una mayor tendencia de crecimiento en el comercio detallista a nivel mundial, incluyendo, por supuesto, a nuestro país, y es por ello que hoy continuamos comentando los principales aspectos de esta tecnología.

## INFORMACIÓN AL PIE DEL ANAQUEL

Las **etiquetas digitales** (o ESLs, por las siglas en inglés de “*Electronic Shelf Labels*”) permiten mostrar una gran cantidad de información al cliente a la vez, como puede ser la descripción del producto, su precio normal, precio de oferta y número del código de barras, precio por gramo o mililitro, precios por mayoreo, e incluso fotografías o códigos de barras leíbles, según el modelo de etiqueta del que se trate; pero eso no es todo, pues una característica importante de las ESLs es su capacidad de mostrar varias “páginas” de información, adicionales a la pantalla diseñada para los clientes. Las etiquetas de la marca PRICER pueden tener 4 o más páginas ocultas, según el modelo, que puede visualizar a voluntad al personal del piso de ventas utilizando un control remoto que se apunta a las etiquetas para cambiar momentáneamente de página al presionar el botón correspondiente.

Los siguientes son algunos ejemplos de la información adicional que las **etiquetas digitales** pueden mostrar para auxiliar en su trabajo al gerente de la tienda o al resto del personal de piso, permitiéndoles tomar decisiones informadas al pie mismo del anaquel, sin tener que desplazarse hasta las oficinas de la tienda:

- Compra centralizada o local,
- Margen de utilidad,
- Resurtible o no,
- Producto agotado a resurtir,
- Costo unitario,
- Código de barras/SKU.
- Cantidad en tienda,
- Cantidad en tránsito,
- Tiempo para recepción del pedido,
- Retraso en el pedido,
- Importe del inventario,
- Días de stock,
- Ventas por semana/mes/día...,
- Posición en el anaquel: número de mueble, tramo, nivel, etc.
- Capacidad en el estante: frente, fondo, camas, etc.

## CONSIDERACIONES TECNOLÓGICAS

## Tecnología Infrarroja

La tecnología de comunicación utilizada en las **etiquetas digitales** puede ser de varios tipos, sin embargo, la mayoría de las instalaciones alrededor del mundo cuentan con tecnología infrarroja por su alta confiabilidad y nula interferencia con otros sistemas existentes en la tienda, como pueden ser las redes WiFi o hasta las lámparas fluorescentes. Los sistemas basados en infrarrojos, como el de la marca PRICER, no reciben interferencia alguna de otros sistemas ni emiten interferencia para éstos, además de que no requieren un cableado en los anaqueles y sí brindan comunicación omnidireccional que permite al operador asegurarse de que cada etiqueta recibió la información que debía recibir, así como saber qué etiquetas están fuera del área en donde deberían estar, cuántas tienen baterías con poca energía ya, etcétera. PRICER ha desarrollado un sofisticado sistema que facilita la operación de la solución en la vida diaria, la obtención sencilla de reportes y la administración centralizada de toda la solución desplegada en una cadena a nivel nacional, propiciando su mantenimiento en óptimas condiciones para asegurar un elevado nivel de servicio al cliente.

## Displays

En cuanto a los displays de las etiquetas, PRICER cuenta principalmente con dos tecnologías:

1) Etiquetas basadas en segmentos, con pantallas parecidas a los clásicos relojes electrónicos de pulso, en los que cada dígito se compone de siete segmentos que al ser encendidos o apagados muestran los números del 0 al 9, sin embargo, las **etiquetas digitales** también cuentan con arreglos de más segmentos que pueden mostrar caracteres alfanuméricos y así desplegar, por ejemplo, el nombre del producto, sin necesidad de requerir una etiqueta de papel adherida a la etiqueta electrónica para identificar a qué producto corresponde.

Este tipo de etiquetas son una solución accesible para la mayoría de los comercios, pues muestra la información principal del producto de una manera clara y práctica, además de poseer múltiples páginas de información ocultas que ayudan al personal de la tienda.

2) Etiquetas con displays gráficos de tinta electrónica. Estos displays están basados en píxeles individuales y no en segmentos, siendo capaces de mostrar incluso fotografías o códigos de barras tanto lineales como 2D, como el ahora tan popular código QR. La única limitante es que las imágenes se muestran en blanco y negro, o en blanco, rojo y negro, según el modelo de ESL de que se trate, siendo la elección preferida de los departamentos de Mercadotecnia de los clientes por su gran versatilidad para mostrar diseños creativos y una cantidad extra de información adicional del producto. Una aplicación clásica de estos productos es la de señalizaciones de equipos electrónicos, pues se suele mostrar una imagen del equipo, el logotipo del fabricante y las principales especificaciones técnicas del producto, además de su precio al contado y en cuotas.

Las etiquetas gráficas son una opción un tanto más costosa que las etiquetas basadas en segmentos debido a que el costo de su tecnología es mayor, pero si el cliente cuenta con el presupuesto para adquirirlas bien valen la inversión, destacándose como herramientas de venta y operación excepcionales por su enorme versatilidad.

## Flash y NFC

Las ESLs cuentan con características opcionales que permiten a la organización sacarles aún más jugo, tales como NFC (*"Near Field Communication"* o Comunicación de Campo Cercano), de la cual ya hemos hablado en este artículo, y que permite la transmisión de información de la etiqueta a un dispositivo móvil del usuario o empleado de tienda con tan solo ponerlos uno cerca del otro; mientras que otra funcionalidad opcional es el uso de un Flash integrado a las etiquetas que se utilizan para resaltar los productos en oferta, para hacer fácilmente identificables las etiquetas que necesitan que un empleado les coloque o retire un stopper plástico, o para tareas de surtido de pedidos en línea o devolución de productos a su ubicación en el anaquel. Estas sencillas aplicaciones ahorran mucho tiempo a los empleados en tareas repetitivas, dándoles la oportunidad de enfocarse más en brindar un servicio personal de calidad a sus clientes, el cual muchas veces se traduce en una lealtad incrementada a la marca y en mayores ventas.

Solo resta ponernos a sus apreciables órdenes vía telefónica o por los otros medios de contacto listados en nuestro sitio web con el fin de ampliar en persona esta información y asesorarle en la implementación de un sistema de **etiquetas electrónicas** en su organización o en la de sus clientes. Le recordamos que somos pioneros en la implementación de esta tecnología en México y contamos con el orgullo de haber instalado el sistema PRICER en varias de las principales cadenas comerciales de nuestro país.

Juan Antonio Valadez

Mayo 2020