



5 claves para reducir costos operativos en retail con tecnología

Optimizando tu operación de tienda desde el soporte técnico hasta la inteligencia artificial.



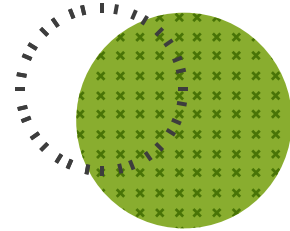
Índice

5 claves para reducir costos operativos en retail con tecnología.

Optimizando tu operación de tienda desde el soporte técnico hasta la inteligencia artificial.

1. **Introducción**
2. **Clave 1: Externaliza servicios con enfoque estratégico**
3. **Clave 2: Automatiza la atención técnica con inteligencia artificial**
4. **Clave 3: Gestiona tus dispositivos de forma centralizada**
5. **Clave 4: Prioriza la resolución proactiva de incidencias**
6. **Clave 5: Mide tus costos ocultos para tomar mejores decisiones**
7. **Conclusión: Cómo empezar tu camino hacia la eficiencia**
8. **Sobre Kenos by Scanda**

1. Introducción



La operación en el sector retail es dinámica, veloz y altamente dependiente de la tecnología. Desde la disponibilidad del punto de venta, hasta la gestión de inventario o la experiencia del cliente, **todo debe funcionar de manera fluida para no comprometer ingresos ni reputación.**

Sin embargo, muchas cadenas enfrentan desafíos como:

- Equipos fuera de servicio en horarios pico
- Saturación de las áreas de TI por tareas repetitivas
- Pérdida de visibilidad sobre el estado de dispositivos
- Respuesta lenta ante incidencias que afectan las ventas

En este ebook te compartimos **5 claves prácticas** que puedes aplicar para reducir costos operativos sin comprometer calidad de servicio, aprovechando la tecnología como aliada estratégica.



Clave 1:



2. Externaliza servicios con enfoque estratégico

Tercerizar servicios no es nuevo. Lo que marca la diferencia es hacerlo con un socio tecnológico que comprenda los retos específicos del retail y te ayude a lograr resultados medibles.

Cuando externalizas el Field Service y el Service Desk, puedes:

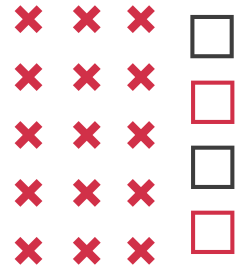
- Disminuir costos fijos al convertirlos en variables
- Garantizar cobertura nacional (o internacional) sin construir una infraestructura propia
- Establecer SLA claros y exigibles
- Escalar operaciones fácilmente en temporadas altas

El enfoque estratégico significa que no solo delegas tareas: **te apoyas en especialistas que aportan procesos, tecnología y visión de mejora continua.**

Beneficio real: Reducción de hasta un 25% en costos operativos directos.



Clave 2:



3. Automatiza la atención técnica con inteligencia artificial

El área de soporte técnico es uno de los mayores focos de gasto y congestión operativa. La mayoría de los tickets que llegan al Service Desk son repetitivos: desbloques, contraseñas, reinicios, consultas básicas.

Aquí es donde entra el AI Service Desk, una solución basada en inteligencia artificial generativa que puede:

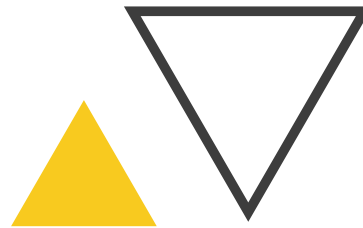
- Atender a los usuarios 24/7 sin incrementar personal
- Entender lenguaje natural y brindar respuestas contextuales
- Escalar solo los casos complejos a agentes humanos
- Aprender de tickets anteriores para mejorar cada día

Beneficio real:

- **Reducción de carga operativa de TI de hasta 30%**
- **Resolución automática del 30% de los tickets recibidos**



Clave 3:



4. Gestiona tus dispositivos de forma centralizada

Un ecosistema retail puede incluir miles de dispositivos en distintas ubicaciones: terminales punto de venta (POS), escáneres, tablets, impresoras, laptops, cámaras y más.

Cuando estos no están correctamente gestionados, se convierten en focos de ineficiencia: fallan, se desactualizan o quedan vulnerables.

Con soluciones de Endpoint Management, puedes:

- Administrar remotamente cada equipo desde una única consola
- Aplicar parches y actualizaciones automáticamente
- Monitorear desempeño y prevenir fallas
- Automatizar reportes de uso, salud y cumplimiento

Beneficio real:

- **Disminución de tiempos muertos**
- **Reducción de costos por incidentes recurrentes**
- **Mayor seguridad y cumplimiento normativo**



Clave 4:



5. Prioriza la resolución proactiva de incidencias

Esperar a que algo falle es caro. Cada interrupción en tienda afecta ventas, genera frustración en el equipo y deja una mala impresión en el cliente final.

La resolución proactiva se basa en usar datos, tecnología y procesos para anticipar fallas y atenderlas antes de que impacten:

- Dashboards centralizados para monitoreo de operación
- Alertas predictivas sobre comportamientos inusuales
- Protocolos automáticos para escalar o corregir incidentes

Beneficio real:

- **Disminución de incidencias críticas**
- **Menos pérdidas por interrupciones no planeadas**
- **Continuidad operativa en horarios clave**



Clave 5:

6. Mide tus costos ocultos para tomar mejores decisiones

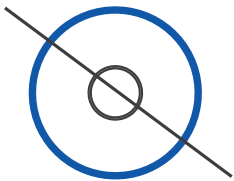
Muchas empresas solo calculan los costos visibles: horas de soporte, licencias, refacciones. **Pero los costos ocultos son igual o más importantes:**

- Tiempo improductivo del personal por fallos de TI
- Ventas perdidas en cajas por sistemas fuera de servicio
- Costos de oportunidad por no atender rápido a un cliente

Implementar KPIs adecuados permite dimensionar el impacto total:

- Tiempo promedio de resolución
- Disponibilidad de dispositivos críticos
- Tickets por tienda o por equipo
- Satisfacción del usuario interno (NPS)

Beneficio real: Mejor toma de decisiones, basada en datos y en impacto real sobre el negocio.



Conclusión



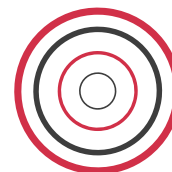
7. Cómo empezar tu camino hacia la eficiencia

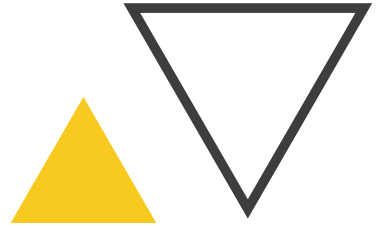
Reducir costos operativos en retail no se trata de recortar, sino de mejorar procesos con ayuda de la tecnología.

Al externalizar servicios estratégicos, automatizar con inteligencia artificial, centralizar la gestión de dispositivos y anticipar problemas, puedes liberar recursos, mejorar resultados y mantener tu operación lista para escalar.

En Kenos, marca de Grupo Scanda, podemos ayudarte a lograrlo.

Agenda una consultoría gratuita para evaluar tu operación actual y construir un plan de eficiencia adaptado a tus necesidades.





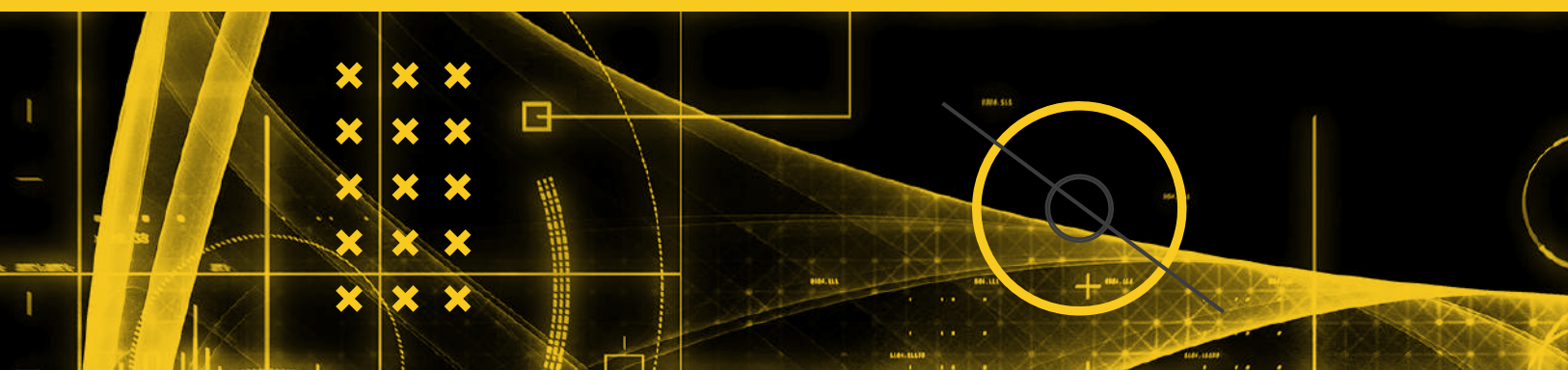
8. Sobre Kenos by Scanda

Somos una empresa mexicana con más de 27 años de experiencia, especializada en soluciones tecnológicas para operación y soporte en retail.

Formamos parte de Grupo Scanda, y ofrecemos:

- Field Service nacional e internacional
- Service Desk multicanal y omnicanal
- Endpoint Management con visibilidad 360°
- AI Service Desk con modelos de IA generativa

Atendemos clientes en México, Estados Unidos y Europa con enfoque personalizado, ágil y centrado en resultados.





kenos.com.mx



Kenos Scanda



KenosScanda



Kenos Grupo Scanda



Kenos Scanda



Kenos Scanda

