

# Soluciones para TPV de Zebra

Modernización de la experiencia de caja para atender las necesidades en evolución del consumidor actual





# Los clientes tienen mayores expectativas que nunca de las tiendas

Si bien las compras online se han convertido en norma, el 80 % de las ventas de retail globales todavía se producen en tiendas, con un 82 % de consumidores de todas las edades que coinciden en el motivo —en la experiencia de compra, nada supera la posibilidad de ver, tocar o probar un producto antes de comprarlo.<sup>1</sup> Sin embargo, los comportamientos de compra han cambiado, así como las expectativas de los clientes. Lograr una venta requiere un servicio al cliente de un nivel extraordinario, especialmente en el TPV, la última oportunidad para lograr un impacto en la experiencia del cliente.

Nunca ha sido tan importante ofrecer una experiencia de caja fiable y sin esperas. Los tiempos de espera aumentaron un 30 % en 2022<sup>2</sup> —y nunca ha sido más alto el coste de las colas largas y las esperas prolongadas. El 82 % de los consumidores evita un retailer si ve que hay colas o incluso si cree que va a haberlas.<sup>2</sup> El 68 % abandona las colas antes de que llegue su turno.<sup>2</sup> Solo la mitad de esos clientes regresará en persona u online para completar esa compra —y un 40 % se va a la competencia para realizar la compra.<sup>2</sup>

La eliminación de las colas y los tiempos de espera largos en las cajas mejora sustancialmente la experiencia del cliente, lo que origina una mayor fidelización de los clientes. Con independencia de si el cliente quiere pagar en una línea de cajas tradicional, en una caja de autopago o en los pasillos de la tienda mientras toma la decisión de compra, hay una modalidad de TPV que lo hace posible. Además, sean cuales sean los tipos de opciones de TPV que usted desea ofrecer, Zebra puede proporcionárselos.



# La comodidad impera en toda la tienda... sobre todo en las cajas



En la tienda, ahora impera la comodidad. De ahí que más de la mitad de los consumidores actuales estén regresando a las tiendas —simplemente por la comodidad para llevarse sus compras a casa.<sup>3</sup> De ahí también que casi todos los consumidores —el 93 %— indique una alta probabilidad de comprar en una tienda específica.<sup>4</sup> Es además uno de los motivos principales de la pérdida de ventas —un 97 % de los consumidores ha renunciado a comprar por falta de comodidad.<sup>4</sup>

¿En qué lugares de la tienda es donde más demandan comodidad los consumidores? En caja.<sup>5</sup> Hay infinidad de modalidades disponibles para ofrecer en las cajas la comodidad que quieren los clientes, como TPV tradicionales/fijos, TPV móviles (mPOS), compra online con recogida en tienda (BOPIS), compra online con recogida en el exterior del establecimiento (BOPAC), caja de autopago, estaciones de TPV híbridas y soluciones de autoescaneado. Con Zebra, es fácil ofrecerlas todas.

# Con Zebra, puede ofrecer todas las opciones de caja

Zebra ofrece gran diversidad de soluciones de caja para atender las necesidades de cualquier espacio de retail —ya sean grandes cadenas de supermercados, tiendas de bricolaje, cadenas de moda, tiendas de alimentación, parques de atracciones o incluso agencias de alquiler de vehículos.

Con independencia de lo que venda o del tamaño de su tienda, contar con la colaboración de Zebra supone facilidad para planificar, implementar y desplegar prácticamente cualquier modalidad con el fin de permitir que los consumidores paguen cuando, donde y como quieran. Como verdadero proveedor integral, Zebra ofrece todas las tecnologías que usted necesita para crear estaciones de TPV móviles, híbridas y fijas, cajas de autopago y soluciones de autoescaneo, entre las que figuran las siguientes:

- Ordenadores móviles de mano, personal shoppers con autoescaneo, tablets, escáneres e impresoras fabricados para durar años
- Un paquete de soluciones de software
- Un extenso canal de socios con amplia cobertura geográfica que facilita a los retailers, sea cual sea su ubicación, todos los aspectos de las soluciones de caja
- Servicios de asistencia que mantienen las soluciones de caja de Zebra a pleno rendimiento

En cuanto a características de los dispositivos, usted obtiene todo lo necesario para crear una solución de caja de categoría empresarial que le proporcionará un funcionamiento fiable cada minuto que su tienda esté abierta, entre ellas las siguientes:

- La resistencia que prefiera —adapte el dispositivo a las necesidades de su entorno
- Procesadores potentes y rápidos Qualcomm® diseñados para gestionar múltiples aplicaciones con gran profusión de datos
- Un escaneo de categoría empresarial que es la referencia del sector —capture prácticamente cualquier código de barras en prácticamente cualquier estado siempre y a la primera
- La conectividad inalámbrica que prefiera: Wi-Fi (incluida Wi-Fi 6 y 6E), datos móviles (incluida 5G), Bluetooth y redes privadas<sup>5</sup>
- Mobility DNA —herramientas exclusivas de Zebra que maximizan la productividad del trabajador y simplifican la implementación de dispositivos y la asistencia cada minuto del ciclo de vida del dispositivo

Deje que Zebra haga realidad su estrategia de caja moderna. Para obtener más información, visite [www.zebra.com/pos](http://www.zebra.com/pos)



# Zebra ofrece soluciones de caja flexibles para cualquier TPV... en cualquier lugar



## Grandes superficies

- TPV móvil
- BOPIS/BOPAC
- Cajas de autopago
- TPV híbrido
- TPV fijo
- Autoescaneado



## Tienda de bricolaje

- TPV móvil
- BOPIS/BOPAC
- Cajas de autopago
- TPV híbrido
- TPV fijo
- Autoescaneado



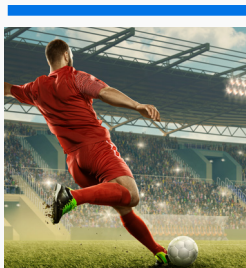
## Ropa

- TPV móvil
- BOPIS/BOPAC
- Cajas de autopago
- TPV híbrido
- TPV fijo
- Autoescaneado



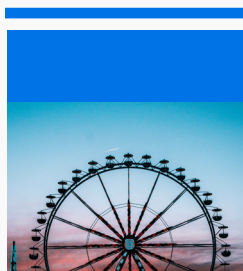
## Alimentación y tiendas de conveniencia

- BOPIS/BOPAC
- Cajas de autopago
- TPV fijo
- Autoescaneado



## Deportes y entretenimiento

- BOPIS/BOPAC
- Cajas de autopago
- TPV híbrido
- TPV fijo
- Tiendas ambulantes



## Parque de atracciones

- TPV móvil
- Cajas de autopago
- TPV híbrido
- TPV fijo
- Tiendas ambulantes



## Transporte/ tránsito

- Venta de billetes
- Pases de estacionamiento
- Venta ambulante
- Tiendas de retail en terminales (aeropuertos, trenes)



El 97 % de los retailers tiene previsto desplegar mPOS para 2027<sup>6</sup>

## TPV móvil (mPOS)

**Dos de cada tres consumidores quieren tener la posibilidad de pagar en cualquier lugar de la tienda<sup>7</sup>**

Convierta los mismos dispositivos móviles Zebra utilizados por sus empleados para atender a los clientes y realizar tareas en la tienda en un TPV móvil que verdaderamente permita pagar en cualquier momento y lugar.

### Ventajas:

- Los empleados pueden cobrar los artículos en el lugar en el que se toma la decisión de compra
- Cobro más rápido que maximiza la comodidad para el cliente
- Posibilite la eliminación de colas para evitar esperas prolongadas y la pérdida de ventas
- Elimine la necesidad de instalar estaciones de TPV fijas adicionales, con la consiguiente reducción del coste de capital
- Haga posibles más casos de uso con dispositivos móviles Zebra, aumentando el valor de los dispositivos y maximizando el retorno de la inversión

### Lo que usted necesita:

- Un ordenador móvil de mano o una tablet Zebra
- Una impresora portátil Zebra para imprimir recibos
- Una solución de pagos como Zebra Pay™

# Zebra Pay™





## Cajas de autopago

**El 73 % de los clientes prefiere las cajas de autopago a las cajas atendidas por personal.<sup>7</sup>**

La comodidad sigue impulsando la aceptación de las cajas de autopago. Esta importante modalidad de caja permite a los clientes escanear, embolsar y pagar los artículos por sí solos, lo que brinda ventajas para los clientes y para las tiendas.


### **Ventajas:**

- Haga posible una caja sin contacto que brinde al cliente actual las opciones cómodas que desea
- Reduzca la necesidad de personal de caja, con la consiguiente reducción de los costes laborales
- Aumente la productividad del personal actual, que puede centrarse en tareas cruciales para la tienda, como reponer y limpiar
- Aumente la satisfacción del cliente —el cliente dispone de opciones y puede seleccionar el TPV que permita pagar más rápido

### **Lo que usted necesita:**

- Un escáner multiplano/báscula Zebra MP72 Series o un escáner monoplano SP72 Series para cajas con gran volumen de operaciones, o una tablet Zebra ET40 en una base de presentación con Workstation Connect
- Periféricos de TPV existentes o nuevos, como pantalla grande, escáner de mano, terminal de pago, impresora, teclado, ratón, etc.
- Una cámara en color opcional para aplicaciones de visión artificial e inteligencia artificial, como las de prevención de pérdidas y reconocimiento de productos frescos

**El 96 % de las tiendas de alimentación encuestadas ha implementado cajas de autopago y las que no son de alimentación están recortando la diferencia con estas —el 77 % de las tiendas no de alimentación ofrece cajas de autopago.<sup>8</sup>**



Curbside  
Pickup

## Compra online con recogida en tienda o en el exterior de la tienda (BOPIS/BOPAC)

Click-and-collect, ya sea en la tienda o en el exterior de esta, está cobrando popularidad rápidamente como modalidad de compra. Esta magnífica combinación de compras online y tienda física gana adeptos por su comodidad, permitiendo que los clientes recojan sus artículos en unas horas. Sin embargo, requiere que sus dependientes realicen una tarea antes limitada a los trabajadores de almacén: la ejecución de pedidos. Dote a sus trabajadores de la tecnología que necesitan para seleccionar pedidos con precisión y garantizar que los clientes reciban todos los artículos que solicitan de manera eficiente cuando lleguen a recogerlos.

### Ventajas:

- Haga posible una caja sin contacto que brinde al cliente actual las opciones cómodas que desea
- Minimice el tiempo de compra de los clientes
- Aumente los pedidos online con recogida el mismo día
- Aumente la precisión del inventario
- Aumente la satisfacción del cliente ofreciendo mayor comodidad

### Lo que usted necesita:

- Un ordenador móvil de mano o una tablet Zebra con escáner complementario para acceder a pedidos y escanear artículos
- Una impresora portátil Zebra para etiquetar el pedido con el nombre del cliente y el código de barras del pedido, de manera que el cliente reciba el pedido correcto
- Un kiosco de autoservicio para recogida en tienda (no es necesario para recogida en el exterior del establecimiento)

El 50 % de los que compran online utiliza la compra online con recogida en tienda (BOPIS).<sup>9</sup>





## TPV híbrido

**Cree un TPV bajo demanda con el mismo dispositivo que sus trabajadores utilizan para la venta con asistencia y otras tareas.**

Con un TPV híbrido, sus trabajadores pueden simplemente acoplar su dispositivo Zebra para convertirlo en un TPV completo y realizar cobros. Una vez finalizado el pago, los trabajadores pueden sencillamente extraer el dispositivo y seguir usándolo para acceder a información y responder a preguntas de los clientes, permitir la venta con asistencia, acceder a listas de tareas, confirmar la realización de tareas y ponerse en contacto con compañeros y gerentes cuando sea necesario.

### **Ventajas:**

- Elimine la necesidad de contar con estaciones de TPV, con la consiguiente reducción del coste de capital
- Haga posibles más casos de uso con dispositivos móviles Zebra, aumentando el valor de los dispositivos y maximizando el retorno de la inversión
- Posibilite la eliminación de colas para reducir las esperas, previniendo con ello la pérdida de ventas
- Posibilite el pago en el lugar en el que se toma la decisión de compra para reducir el tiempo que el cliente pasa en la tienda y prevenir la posible pérdida de ventas

### **Lo que usted necesita:**

- Un ordenador móvil de mano o una tablet Zebra
- Zebra Workstation Connect Cradle o Connect Hub y la aplicación Workstation Connect
- Periféricos de TPV existentes o nuevos, como pantalla grande, escáner de mano, terminal de pago, impresora, teclado, ratón, etc.

El mismo dispositivo que sus trabajadores utilizan para ayudar a los clientes puede convertirse al instante en un TPV, duplicando la funcionalidad y el valor de sus dispositivos móviles Zebra





Obtenga un rendimiento de nueva generación en sus líneas de TPV tradicionales con gran volumen de operaciones para minimizar las colas incluso en días de actividad muy intensa.

## Líneas de TPV tradicionales

**Idóneas para líneas de cajas atendidas por personal y cajas de autopago en tiendas con gran volumen de actividad.**

El escáner multiplano/báscula más reciente de Zebra, el MP72 Series, ofrece el funcionamiento de caja más rápido hasta la fecha —con velocidades de escaneo premium y una facilidad de uso que garantiza que cada cliente disfrute de una experiencia ágil y fluida. Entre sus características innovadoras figuran una cámara en color opcional que permite aplicaciones de visión artificial y facilita el uso de las cajas de autopago —además de contribuir a minimizar la merma, todo ello con un bajo consumo de energía, disponibilidad superior e integración sencilla con la infraestructura existente.

### **Ventajas:**

- Escaneo más sencillo con campos de visión hasta dos veces mayor que el de los escáneres biópticos de la competencia, lo que hace que el escaneo sea rápido e intuitivo
- Consume hasta un 50 % menos de energía que otros escáneres multiplano
- Fiabilidad superior que ha demostrado una tasa de fallos un 0,5 % inferior, lo que minimiza los periodos de inactividad y los costes de reparación

### **Lo que usted necesita:**

- Escáneres multiplano/báscula MP72 Series
- Los modelos corto, mediano y largo están diseñados para caber en el mobiliario existente, lo que minimiza el tiempo y los costes de instalación
- Cámara HD en color opcional para reconocimiento de productos frescos, aplicaciones de prevención de pérdidas, etc.





## TPV fijo flexible

**Establezca estaciones de TPV fijas asequibles y de amplias prestaciones donde y cuando las necesite sin necesidad de armarios personalizados.**

Con independencia de si necesita más estaciones de TPV fijas en un nuevo departamento o atender a un volumen creciente de clientes, Zebra le facilita la tarea. No necesita costosos armarios personalizados ni estar expuesto a caídas de la red —puede conectar con las aplicaciones de TPV de su backend inalámbricamente mediante la conectividad Wi-Fi o móvil del dispositivo Zebra. Con Zebra, puede crear un TPV fijo que ahorra espacio prácticamente en cualquier lugar —en cualquier mostrador o en un carro, en cualquier punto en el que haya alimentación disponible, dentro de la tienda o en áreas comerciales al aire libre, como un departamento de jardinería.

### **Ventajas:**

- Un nivel superior de flexibilidad y simplicidad para sus estaciones de TPV fijo
- Esperas más cortas
- Menos cancelaciones de ventas
- Reducción de los costes de capital

### **Lo que usted necesita:**

- Una tablet Zebra con base de presentación, Zebra Workstation Connect Hub y el software Workstation Connect
- Periféricos de TPV existentes o nuevos, como pantalla grande, escáner de mano, terminal de pago, impresora, teclado, ratón, etc.

Un TPV fijo moderno se integra con otros sistemas clave de la empresa, es más flexible y su despliegue, configuración y mantenimiento son más asequibles.



## Autoescaneado

**El 77 % de los consumidores estaría más dispuesto a empezar a comprar en una tienda si el autoescaneado fuera una de las opciones de pago.<sup>11</sup>**

Proporcione una experiencia de compra cómoda y sin contacto para sus clientes con una solución de autoescaneado de Zebra. Los clientes pueden escanear y embolsar sus artículos con un dispositivo Zebra diseñado para que los clientes aceleren el proceso de pago. Puede personalizar la experiencia de compra de cada cliente presentándole artículos a la venta y artículos complementarios en función de los productos escaneados. Además, puede aumentar la comodidad permitiendo a los clientes buscar la ubicación de los productos.

### **Ventajas:**

- Reduzca el tiempo que los clientes pasan comprando
- Elimine prácticamente el tiempo que los clientes dedican al pago
- Aumente el tamaño de la cesta de la compra mediante venta cruzada y promociones de ventas
- Reduzca los costes laborales disminuyendo el personal dedicado a atender las cajas

### **Lo que usted necesita:**

- Un dispositivo de escaneado personal shopper para uso de cara al cliente de Zebra, como el personal shopper PS30
- Pago mediante kiosco, estación de caja de autopago o pago contactless en un dispositivo personal shopper

Para 2027, está previsto que se tripliquen las tiendas con autoescaneado en todo el mundo<sup>10</sup>, con un 97 % de retailers que tiene previsto ofrecer un dispositivo de escaneado propiedad del establecimiento.<sup>6</sup>





## Más allá del pago —el universo contactless de las carteras móviles

**Más de 3400 millones de personas llevan consigo carteras móviles —y quieren usar el dispositivo que llevan encima en su establecimiento.<sup>12</sup>**

Las tarjetas de pago son solo uno de los motivos por los que sus clientes llevan una cartera móvil. Hay todo un universo de elementos no relacionados con pagos en esas carteras móviles —como tarjetas de fidelización, cupones, pases de aparcamiento, abonos de tren, etc. Cuando sus clientes entran en su establecimiento, esperan que usted acepte todo lo que hay en sus carteras móviles. Con los dispositivos móviles Zebra puede hacerlo. Los dispositivos móviles Zebra ofrecen compatibilidad incorporada con Apple VAS y Google Smart Tap —las tecnologías en las que se basan las secciones no relacionadas con pagos de las carteras móviles. Además, las actualizaciones de Android no afectan a su funcionalidad.

### **Ventajas:**

- Cumpla las expectativas de los clientes y aumente la satisfacción y la fidelidad de los clientes
- Despliegue rápido —reduzca a la mitad el tiempo de desarrollo con el Apple VAS/Google Smart Tap Software Development Kit (SDK) de Zebra
- Capture elementos en una cartera móvil con la misma facilidad y rapidez que un código de barras

### **Lo que usted necesita:**

- Un ordenador móvil o una tablet Zebra compatible

Para 2026, el 60 % de la población mundial llevará consigo carteras móviles.<sup>12</sup>  
¿Está preparada su empresa?

## Los productos: resumen de las soluciones de cajas de Zebra

La siguiente tabla muestra un resumen de los productos Zebra que pueden utilizarse para crear cada una de las modalidades de caja.

Método	Ordenadores móviles de mano	Tablets	Escáneres	Impresoras	Soluciones
<b>TPV móvil (mPOS)</b>	TC5x Series TC7x Series	ET4x Series	CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pago móvil mediante Zebra Pay
<b>Caja de autopago</b>		ET4 Series con base de presentación	DS8178 con MP72 SP72-H CC600/CC6000	ZD400 Series ZD600 Series	Terminal de pagos
<b>BOPIS/BOPAC</b>	TC5x Series TC2x Series	ET4x Series	Opcional: RS5100, RS6100 o CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pago móvil mediante Zebra Pay
<b>TPV híbrido</b>	TC53/TC58 TC73/TC78	ET4x Series	DS8100 DS9900 DS9900	ZQ620 Plus ZD400 Series ZD600 Series	Workstation Connect Terminal de pagos
<b>Líneas de TPV tradicionales</b>			MP72, SP72, DS8100, DS4600, DS2200, DS9900, DS9300, CS60		
<b>TPV fijos flexibles</b>		ET4 Series con base de presentación	SP72 DS8100, DS9300 DS9900	ZD400 Series ZD600 Series	Aplicación de TPV
<b>Auto-escaneado</b>	Personal Shopper PS30				Zebra (CPOC)
<b>Estaciones ambulantes de vending</b>	TC58 TC57x TC78	ET45	No son necesarios Opcional: CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pago contactless mediante móvil (CPOC)





Los productos y soluciones mostrados en esta guía representan tan solo una parte de las completas soluciones para retail de Zebra, que pueden variar en función de la región. Para obtener una descripción completa de las soluciones para retail y la información más reciente de Zebra, visite <https://www.zebra.com/us/en/solutions/industry/retail.html>

## NOTAS

- 16.º Estudio global de consumidores 2023: Más allá de la cesta de la compra —lo que los consumidores desean realmente de sus experiencias de retail; Zebra Technologies, 2023.
- Estudio: Long lines will cost retailers business — and consumer loyalty (Las colas largas cuestan dinero a los retailers —y reducen la fidelización del consumidor); Deena Amato-McCoy, SPECS Program Director, Chain Store Age; 23 de junio de 2023; <https://chainstoreage.com/study-long-lines-will-cost-retailers-business-and-consumer-loyalty>
- Mood:Media Shopper Sentiments; página 6; junio de 2021; <https://us.moodmedia.com/2021-shopper-sentiments>
- Growing Emphasis on convenience for today's consumers (La importancia creciente de la comodidad para el consumidor actual); National Retail Federation; 14 de enero de 2020, <https://nrf.com/media-center/press-releases/growing-emphasis-convenience-todays-consumers>
- Solo disponible en EE. UU.; depende del modelo
- El mundo ha cambiado; 15.º Estudio anual global sobre consumidores, Zebra Technologies
- Self-Checkout Is Not a Failed Experiment (Las cajas de autopago no son un experimento fallido); Kiosk Industry; diciembre de 2023; <https://kioskindustry.org/self-checkout-is-not-a-failed-experiment/>
- Global Study on Self Checkout in Retail: Use, Impact and Control (Estudio global de las cajas de autopago en el sector de retail: uso, impacto y control); Adrian Beck; ECR Retail Loss; marzo de 2022
- 25 Buy Online, Pick Up In-Store (BOPIS) Statistics (Estadísticas de recogida en tienda (BOPIS)); Agatha Aviso; Fit Small Business; 3 de enero de 2024
- Self-scanning stores to triple by 2027: Report (Se triplicará el número de tiendas con autoescaneado para 2027: informe); Tatiana Walk-Morris; Retail Dive; 3 agosto de 2022; <https://www.retaildive.com/news/global-self-checkout-stores-triple-2027-report/628630/>
- 77% of Shoppers Would Be More Willing to Shop at a Store if It Offers a Scan-and-Go Option (El 77 % de los consumidores estaría más dispuesto a comprar en una tienda si el autoescaneado fuera una de las opciones de pago); 11 de enero de 2022; Business Wire; <https://www.businesswire.com/news/home/2022011005954/en/77-of-Shoppers-Would-Be-More-Willing-to-Shop-at-a-Store-if-It-Offers-a-Scan-and-Go-Option>
- Comunicado de prensa: Digital Wallet Users to Exceed 5.2 Billion Globally by 2026, as Digitization accelerates cashless transition/Over 60% of Global Population to Use Digital Wallets in 2026 (Los usuarios de carteras digitales superarán los 5200 millones en todo el mundo en 2026 como consecuencia de la aceleración que la digitalización provoca en la transición a los pagos sin efectivo/Más del 60 % de la población mundial utilizará carteras digitales en 2026); agosto de 2022; Juniper Research



**Sede en NA y corporativa**  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

**Sede en Asia-Pacífico**  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

**Sede en EMEA**  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

**Sede en Latinoamérica**  
[zebra.com/locations](https://zebra.com/locations)  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)