

Barcelona posa en marxa una prova pilot per personalitzar la digitalització dels comerços presencials

- » L'Ajuntament de Barcelona i CTecno enceten el **projecte pilot** BCNRetailLab a 4 comerços de CorEixample (Flors Navarro, Barrabés, Create Styling i Crois Croissant Gourmet) incorporant la innovació i la tecnologia com a motors de digitalització i reactivació econòmica del comerç dels barris
- » El projecte forma part del Pla de Digitalització del Comerç de Barcelona que el consistori va posar en marxa amb l'inici de la pandèmia per tal de disminuir els efectes adversos de la crisi i impulsar la competitivitat i la digitalització del comerç presencial per als properes anys
- » La inversió per a la prova pilot és de 150.000 euros, finançats al 50% per l'Ajuntament i per CTecno. Un cop avaluats els primers resultats del projecte, s'estudiarà la seva escalabilitat a altres comerços
- » Beabloo, que en els seus inicis es va incubar a Barcelona Activa, inverteix a risc la tecnologia implementada, és a dir, sense guanys inicials per a ells, ni costos per als comerços

Barcelona posa en marxa el projecte pilot **BCNRetailLab** per personalitzar la digitalització dels comerços presencials. La prova s'està implantant en quatre comerços de CorEixample: Flors Navarro, Barrabés, Create Styling i Crois Croissant Gourmet. En els quatre casos, s'han estudiat les necessitats concretes de cada un i s'ha fet un projecte dels dispositius i tecnologies que calen per tal de donar resposta a les seves necessitats.

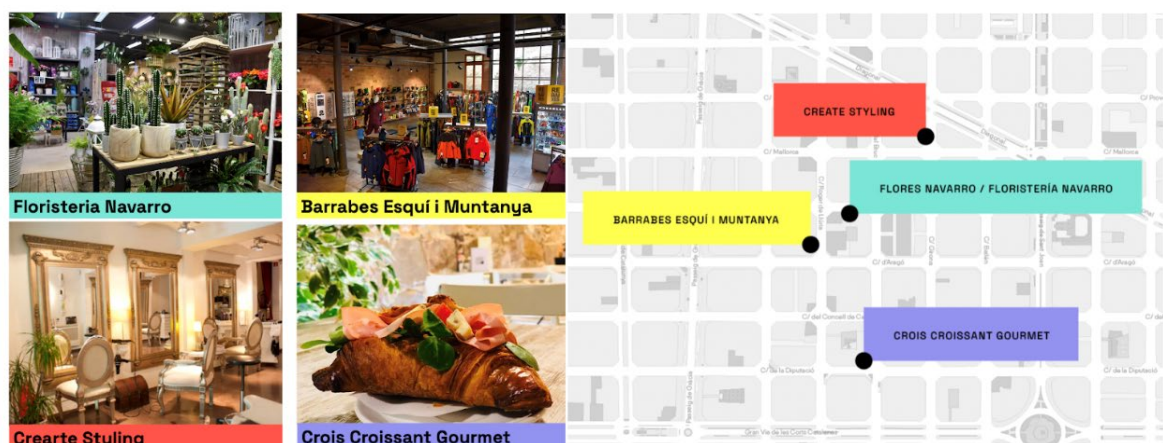
Així, s'ha instal·lat des de pantalles interactives per conèixer el perfil i interessos de la clientela mantenint en tot moment la privacitat dels clients, fins a sensors per saber quines són les zones més transitades i els productes més buscats, o controls d'aforament per elaborar estadístiques dels moments de més afluència. L'objectiu final de la prova és validar que la introducció de la tecnologia a l'establiment té un impacte directe sobre els indicadors de negoci dels comerços i poder estendre el projecte al conjunt de comerç de la ciutat.

L'Ajuntament de Barcelona, a través de la Direcció de Comerç i Barcelona Activa, i el Cercle Tecnològic de Catalunya (CTecno), han endegat el Laboratori de Comerç de Nova Generació BCNRetailLab per portar la innovació i la tecnologia a la seu de comerços, amb la convicció

que la dinamització del comerç de proximitat és el motor de la reactivació econòmica i de la revitalització dels barris. La inversió en aquest projecte té un total de 150.000 euros, finançats a part iguals per consistori i CTecno. El projecte forma part del Pla de Digitalització del Comerç de Barcelona que el consistori va posar en marxa amb l'inici de la pandèmia, per tal de disminuir els efectes adversos de la crisi i impulsar la competitivitat i la digitalització del comerç presencial per als properes anys.

El laboratori incorpora la innovació i la tecnologia com a motors de reactivació econòmica del comerç. El Laboratori no és doncs un espai d'experimentació tecnològica sinó d'aplicació directa de la tecnologia en un sector específic perquè es pugui validar el seu impacte en els resultats dels negocis. La idea és que el tractament de dades serveixi per impulsar la competitivitat dels establiments presencials, que a més aporten el valor del tracte directe, tal i com està succeint en altres sectors econòmics de forma cada vegada més acusada.

Els 4 comerços



S'han triat quatre comerços que responen a quatre criteris: que tingui molta presència de veïnat de l'entorn i amb molta circulació (com un forn o cafeteria de barri); que treballi amb marques reconegudes (una botiga de moda o calçat); un local de serveis de proximitat representatiu de l'entorn (com ara una barberia o un centre de ioga, per exemple); i un establiment singular representatiu de la història i identitat del barri, on poder experimentar el fet d'innovar per a conservar. La selecció d'aquests comerços, feta per CorEixample, ha estat:

- **Flors Navarro**, una floristeria de referència de Barcelona des de fa més de 65 anys.
- **Barrabes Esquí i Muntanya**, una botiga líder a escala europea, dedicada al món de la muntanya i l'outdoor.
- **Create Styling**, un saló de bellesa integral, taller d'imatge, perruqueria i estètica amb productes biològics.
- **Cros Croissant Gourmet**, una cafeteria d'estil italià especialitzada en croissants dolços i salats.

Flors Navarro, floristeria referència de Barcelona des de fa més de 65 anys.

L'objectiu és mostrar la seva capacitat de digitalització i oferir una experiència de client personalitzada. S'ha instal·lat Minerva, un sistema d'intel·ligència artificial que gestiona les diferents solucions desplegades a la botiga. Flors Navarro pot monitoritzar i regular l'aforament, gestionant l'ocupació i minimitzant les interaccions de risc. S'ha implementat cartellera digital amb analítica d'audiència per poder mostrar contingut adaptat al perfil demogràfic del client, respectant sempre la seva privacitat. Un altre dispositiu permet entendre el recorregut que fan els clients per la botiga i optimitzar l'organització de l'espai i millorar el servei. També es monitoritzen les cues, ajudant a gestionar les que es fan per comandes de rams personalitzats a través d'un expendedor de tickets i una pantalla, amb els torns i perfil rellevant per al perfil de client que hi ha fet cua en aquell moment.

Al final del recorregut, es recull i analitza la informació que dona cada client sobre la seva experiència. Durant aquests primers mesos, Minerva aprendrà a partir de les dades recollides per canviar els continguts en temps real i proporcionar previsions diàries als gestors de l'establiment.

Barrabés Esquí i Muntanya

La botiga referència d'aquesta àrea de l'Eixample en material, roba, i calçat de muntanya té les seves arrels en el món online, ja que va començar com eCommerce per obrir després la botiga física. Per fer d'aquesta botiga un espai intel·ligent i segur s'implementa una tecnologia per al control de l'ocupació juntament amb la cartellera digital. A més, un video wall possibilita als treballadors accedir a les característiques del producte des de diferents punts de la botiga sense haver de desplaçar-se escanejant els codis de barres dels productes. Un altre dispositiu permet analitzar i optimitzar els diferents punts de la botiga i al final del recorregut, un darrer dispositiu recull i analitza la informació sobre l'experiència de la clientela.

Crearte Styling, un saló de bellesa integral, taller d'imatge, perruqueria i estètica amb productes biològics

El centre de perruqueria i estètica biològic de la zona ha buscat solucions tecnològiques que es centraran en l'emissió de contingut. S'ha instal·lat cartellera digital, que emet diferents continguts d'interès per als seus clients mentre es fan el tractament. I mitjançant un codi QR, la clientela pot donar la seva opinió sobre la seva experiència. Altres tecnologies permeten a la clientela verificar ràpidament la informació sobre els productes que ven el centre aixecant-los d'un prestatge interactiu, així com controlar l'aforament i els accessos i sortides de les persones del centre. Finalment, com a la resta d'establiments, un dispositiu recull i analitza la informació sobre l'experiència de la clientela.

Crois Croissant Gourmet

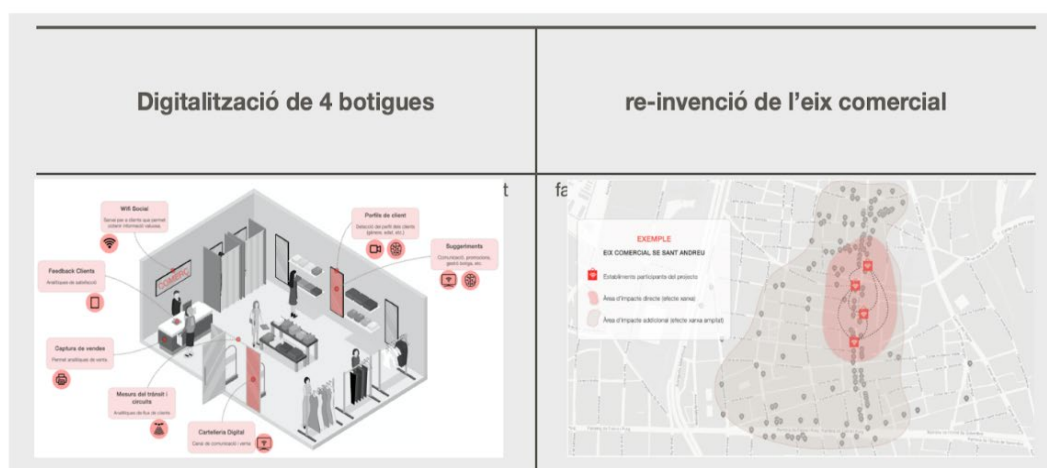
A la cafeteria i workspace especialitzat en croissant gourmet i productes italians, s'ha implementat també Minerva, el motor d'intel·ligència artificial, integrada amb la cartellera digital i la restes de solucions. Els continguts emesos són de vital importància mostrant a l'usuari el contingut més atractiu, analitzant l'audiència de forma anònima, les vendes, el moment del dia, el temps i altres paràmetres. També s'ha implementat un dispositiu per a gestionar l'aforament i el control d'accessos i sortides. Finalment, un dispositiu recull i analitza la informació sobre l'experiència de la clientela a la cafeteria. També s'analitzen les vendes i la seva relació amb el contingut mostrat a les pantalles, així com totes les variables proporcionades per les diferents solucions per tal de proposar millores i optimitzar l'espai.

Beabloo, incubada en els seus inicis a Barcelona Activa, implementa la tecnologia

Les solucions tecnològiques s'han començat a dur a terme amb Beabloo, l'empresa catalana que es va incubar a Barcelona Activa, que ha guanyat el concurs per fer aquesta transformació i canvis en les dinàmiques de compra-venda, i que ho fa sense cost per als comerços i sense guanys en aquesta fase pilot.

Beabloo ja ha desplegat iniciatives de transformació digital en espais comercials de tot el món, singularment a Europa, Estats Units i Orient Mitjà, basades en captures i analítiques de dades, cartellera digital i aplicacions d'intel·ligència artificial per a la creació d'experiències de compra personalitzades. Tot això, ho fa a partir de l'optimització dels espais i la millora del recorregut de compra de la clientela i d'incrementar les vendes imaginant el comerç del futur.

Laboratori de Comerç de Nova Generació- portar el món online a 4 botigues d'un eix



S'estima que aquesta iniciativa impactarà no sols en les quatre botigues on s'implementen aquestes accions, sinó en les 164 botigues de l'entorn, arribant-hi a un milió de persones. Així mateix, depenent els resultats d'aquest innovador laboratori, pioner a Europa, podrà ésser extrapolable i escalar a d'altres districtes i fer un canvi en la forma com comerç i persones compradores interactuen en el seu dia a dia. Ara mateix, Barcelona compta amb 25.000 associats a eixos comercials. El potencial d'escalat a altres ciutats és també molt elevat.

Xarxa digital de comerços

Un objectiu addicional en el projecte de Laboratori és la interconnexió i promocions creuades entre comerços, desplegant una nova forma de xarxa digital sobre el barri. Per tant, aquest Laboratori comença per ser un espai d'experimentació tecnològica i ràpidament passa per ser clau en la validació d'impacte econòmic en el negoci dels comerços a curt termini, i un impuls en la competitivitat basada en les dades, cosa que complementa i impulsa el valor humà de les interaccions personals.

Al juliol de 2021 es valorarà l'impacte en els comerços de les solucions implementades a les quatre botigues i s'analitzaran els resultats basats en consumicions reals, i es detallaran les properes passes i les potencialitats d'escalament a d'altres botigues tant de l'Eixample com a eixos comercials de la ciutat.

El projecte de col·laboració públicoprivada neix d'una relació amb CTecno continuada. CTecno com a fundació oberta a les persones, empreses i professionals de les TIC, vol ser referent, dinamitzador i punt de trobada del sector de les TIC. En aquest sentit, el nou acord exemplifica el poder transformador del sector tecnològic a la resta de sectors.