

Lorena Concha, gerente tarjeta de crédito Fashion 's Park:

“EL SERVICIO INTEGRAL DE MEKANO NOS HA PERMITIDO DEDICARNOS A NUESTRO NEGOCIO”

Con el objetivo de introducir tecnología, mantenerse a la vanguardia y mejorar los procesos de servicio al cliente, Fashion 's Park implementó junto a Mekano módulos de autoservicio en sus locales.

18

Fashion's Park es una cadena de tiendas con cobertura nacional, especialista en vestuario para toda la familia, que ofrece una amplia variedad de modelos a precios muy económicos. Nació del emprendimiento de una familia de inmigrantes chinos que llegó a Chile en la década de los ochenta en busca de mejores oportunidades. La primera tienda se inauguró en 1994 y desde entonces se han abierto 44 locales distribuidos principalmente entre Antofagasta y Puerto Montt.

“Con el tiempo nuestras tiendas empezaron a ser reconocidas por la calidad de sus prendas y sus bajos precios, estableciendo una fiel clientela en aquellas familias de mayor esfuerzo”, explica Lorena Concha, gerente Tarjeta de Crédito Fashion 's Park.

La tecnología sí importa

No solo la calidad del vestuario es lo que destaca en Fashion 's Park. También resalta su capacidad de innovar en el desarrollo del negocio y su pre-



“Mekano nos ha entregado una propuesta de solución integral, apoyándonos tanto en la búsqueda de la solución como en su diseño propiamente tal”, Lorena Concha.

ocupación por la introducción de tecnología en sus distintos procesos de venta.

En esta tarea, la contratación de Mekano para la implementación de módulos de auto consulta en sus locales

ha sido una gran solución que les permite hablar de vanguardia y de la obtención de importantes ventajas.

Se trata de un tótem en el cual las personas pueden solucionar distintas consultas durante la interacción

con una pantalla. Según explica Lorena Concha, “estos módulos en una primera etapa están orientados a entregar información a los clientes de tarjeta de crédito y a resolver sus preguntas más frecuentes de forma amigable y rápida”. En una segunda etapa se ampliará el foco de las máquinas para abarcar también la contratación de la tarjeta para un nuevo cliente, como también nuevos servicios de valor agregado para clientes existentes.

Con esta simple instalación Fashion's Park logró automatizar sus procesos de servicio y entregar a los usuarios toda la información que necesitan de manera fácil, rápida y oportuna. Por lo mismo, también han logrado descongestionar las áreas de atención de las tiendas. El módulo de autoservicio otorga además, la posibilidad de ir a la vanguardia, con tecnología de punta, de aumentar la satisfacción de sus clientes con mejor atención y ahorro de tiempo y de posicionar a Fashion's Park a la altura de los grandes *retailers* del país.

En marcha

El proyecto total contempla la implementación de módulos de autoconsulta en todas las tiendas de Fashion's Park. Para esto Mekano se ha hecho cargo en forma integral de los procesos de iniciación, lo que implica la planificación, fabricación de los tótem, adecuación de SW de desarrollos, puesta en marcha y el soporte de monitoreo durante todo el periodo del contrato.

En una primera etapa piloto, los tótem se instalaron en cinco locales de la cadena. “Al comienzo nuestros clientes manifestaron cierta resistencia, especialmente aquellos que son mayores, por el hecho de tener que interactuar con una máquina y no con una persona. Pero hemos dispuesto anfitrionas en las tiendas, que los van ayudando y familiarizando con el diseño de navegación, que es muy intuitivo y amigable. Así, finalmente nuestros clientes han podido resolver sus consultas en



Módulos de auto consulta han sido instalados en distintos locales de Fashion's Park.



Aunque en un principio los clientes se resistieron a interactuar con máquinas, la resolución de dudas en forma rápida ha hecho que el servicio sea evaluado positivamente”.

forma rápida y el servicio ha sido evaluado positivamente”.

En este proceso, Lorena Concha explica que la labor de Mekano ha sido de vital importancia. “Son ellos quienes nos han apoyado en la búsqueda de la solución y en el diseño propiamente tal. Nos entregaron una propuesta de servicio integral en la que se preocu-

pan de administrar los dispositivos en forma global. De esta manera nosotros no perdemos el foco y podemos dedicarnos a nuestro negocio”.

En los próximos meses de este año se espera concretar la distribución e instalación de 39 tótem en todos los locales, quedando la red completa de tiendas con módulos de autoservicios.