

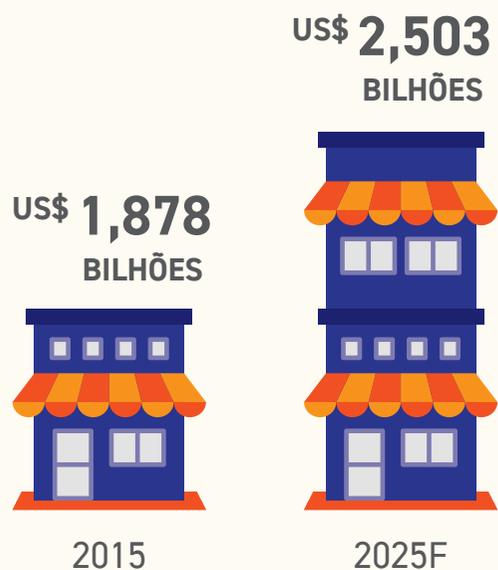
América Latina: Empresas Tradicionais Lideram em Experiência do Cliente

O aumento do uso de celulares está criando grandes oportunidades para o crescimento exponencial do setor varejista, com Brasil e México abrindo o caminho

Lojas físicas ainda são críticas para a abordagem multicanal

A interação humana tem um grande valor para consumidores jovens na América Latina

SETOR VAREJISTA, AM. LAT., \$ BI, 2015 – 2025F



SETOR VAREJISTA, BRASIL, 2025F



SETOR VAREJISTA, MÉXICO, 2025F

Comércio Varejista Online*

4.7%

Comércio Varejista Físico

95.3%

Comércio Varejista Online*

3.8%

Comércio Varejista Físico

96.2%



Fonte: Frost & Sullivan

* À exclusão de B2B (interação entre comércios), C2C (interação entre consumidores), viagens, classificados e serviços bancários online

FROST & SULLIVAN

NEC

Transformação Digital no Varejo: A Experiência do Consumidor como um Diferencial Competitivo

Lojas do varejo físico na América Latina estão mudando gradualmente seu foco para a experiência do consumidor

mas muitos varejistas enfrentam dificuldades em gerenciar de forma eficiente os sistemas de front-end e back-end

MAIORES DESAFIOS DE TI, VAREJO, AM. LAT.

27% Alinhando TI com estratégias de negócios

31% Automatizando e agilizando processos de negócios

27% Integração do sistema; gerenciando soluções de vários fornecedores

MUDANDO O FOCO, VAREJO, AM. LAT.



Soluções Inteligentes para o Varejo Transformando as Experiências em Lojas Físicas

Permitindo que os varejistas da América Latina desenvolvam um melhor entendimento dos clientes com tecnologias avançadas



As soluções de softwares para varejo da NEC são facilmente integradas a sistemas administrativos para entregar informações referentes ao cliente diretamente ao PDV - transformando, realmente, em um “Ponto de Vendas”.

Tal configurabilidade flexível permite que os funcionários das lojas tenham acesso a dados em tempo real para que possam interagir com os clientes, responder dúvidas e fazer mais vendas.

A tecnologia de reconhecimento facial da NEC é capaz de reconhecer instantaneamente um cliente entrando na loja, recuperar transações e preferências passadas - criando uma experiência de compras personalizada.

O pagamento facial automatizado e a análise de vídeo também facilitam um processo de compras completamente dinâmico.

Tecnologias de Ponta da NEC

Parcerias com mais de 122.000 comércios varejistas em todo o mundo para melhorar a experiência dos clientes em lojas físicas

2017: Trazendo eficiência e custo-benefício às operações comerciais das Lojas de Conveniência da Mac.

- Solução para varejo instalada com gerenciamento ao longo de toda a vida útil
- Transmissão de dados em tempo real, permitindo visibilidade nas vendas e relatórios transparentes
- Manutenção e suporte técnico contínuos para o sistema



Impacto no Cliente



Mais de 150

Lojas transformadas até setembro de 2017



2018: Lançamento do programa-piloto de pagamento por reconhecimento facial na CaliBurger

- Permite que os clientes concluem transações em questão de segundos, o que melhora a experiência do cliente
- Elimina o inconveniente de ter que fornecer identificação do consumidor ou passar cartões de crédito
- Experiência do cliente sem conflitos



Impacto no Cliente

Objetivo para 2018:

Substituir pagamentos com cartões de crédito por pagamentos feitos através de reconhecimento facial