

Accenture *Interactive*

# Улучшение пользовательского опыта с помощью технологий в Ритейле

Дмитрий Хохлов

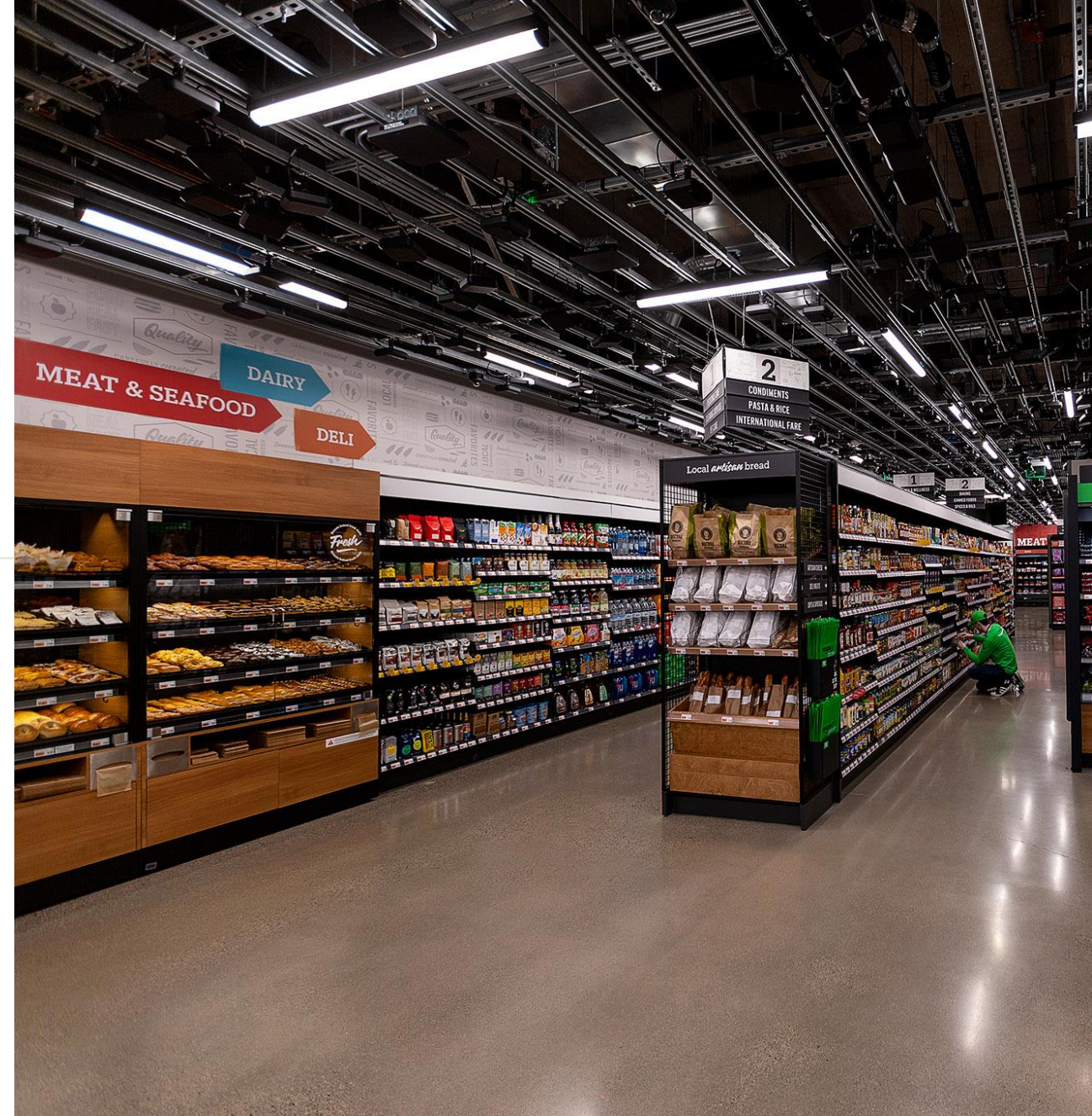
# Технологии в ритейле

В наше время заказ продуктов онлайн, доставка в течение 15 минут и автоматическая оплата являются нормой жизни.

Благодаря современным технологическим инновациям, требования и ожидания наших потребителей непрерывно растут с каждым днем. Вопрос: «Нужно ли улучшать пользовательский опыт с помощью технологий?» уже давно не стоит.

Самые инновационные бренды уже используют передовые технологии для улучшения качества обслуживания клиентов в магазинах.

VR/AR, AI и IoT одни из передовых технологий, которые уже начали приносить ощутимые результаты в Ритейле.



**VR/AR**



# Whole Foods

## 365 AR



## Задача

В 2017 году была поставлена цель стать лидирующим цифровым инновационным магазином, ориентированным в первую очередь на



## Решение

Mobile APP, с помощью которого покупатель может посмотреть все детали нужного ему товара: нахождение в магазине, состав, рецепты и т.д.



# Задача

Сделать визуализацию мебели понятной и эффективной, чтобы увеличить онлайн-продажи, а также расширить ассортимент в приложении.



# IKEA

# PLACE

# Решение

Mobile APP позволяет «поставить» предмет мебели на сканированную через камеру комнату и проверить, как он подходит к общему интерьеру дома.

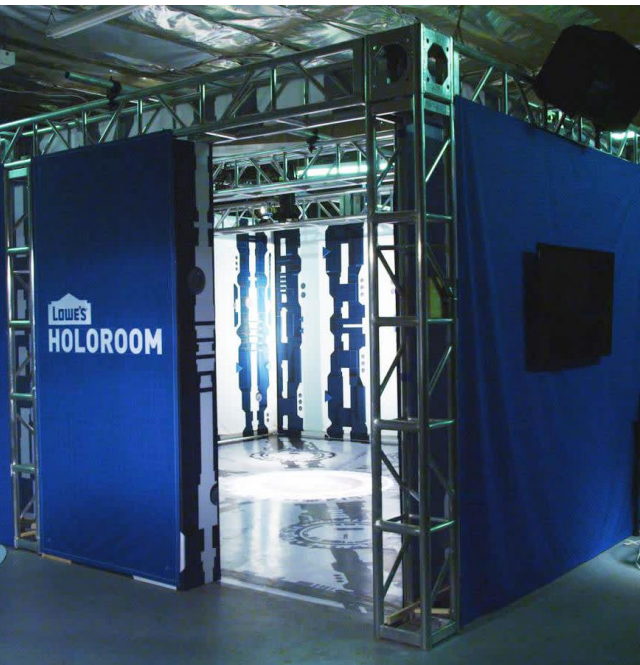


# Lowe's



## Задача

В 2018 году падение популярности товаров для дома и ремонта из-за страх покупателей при тестировании этих электрических приборов.



## Решение

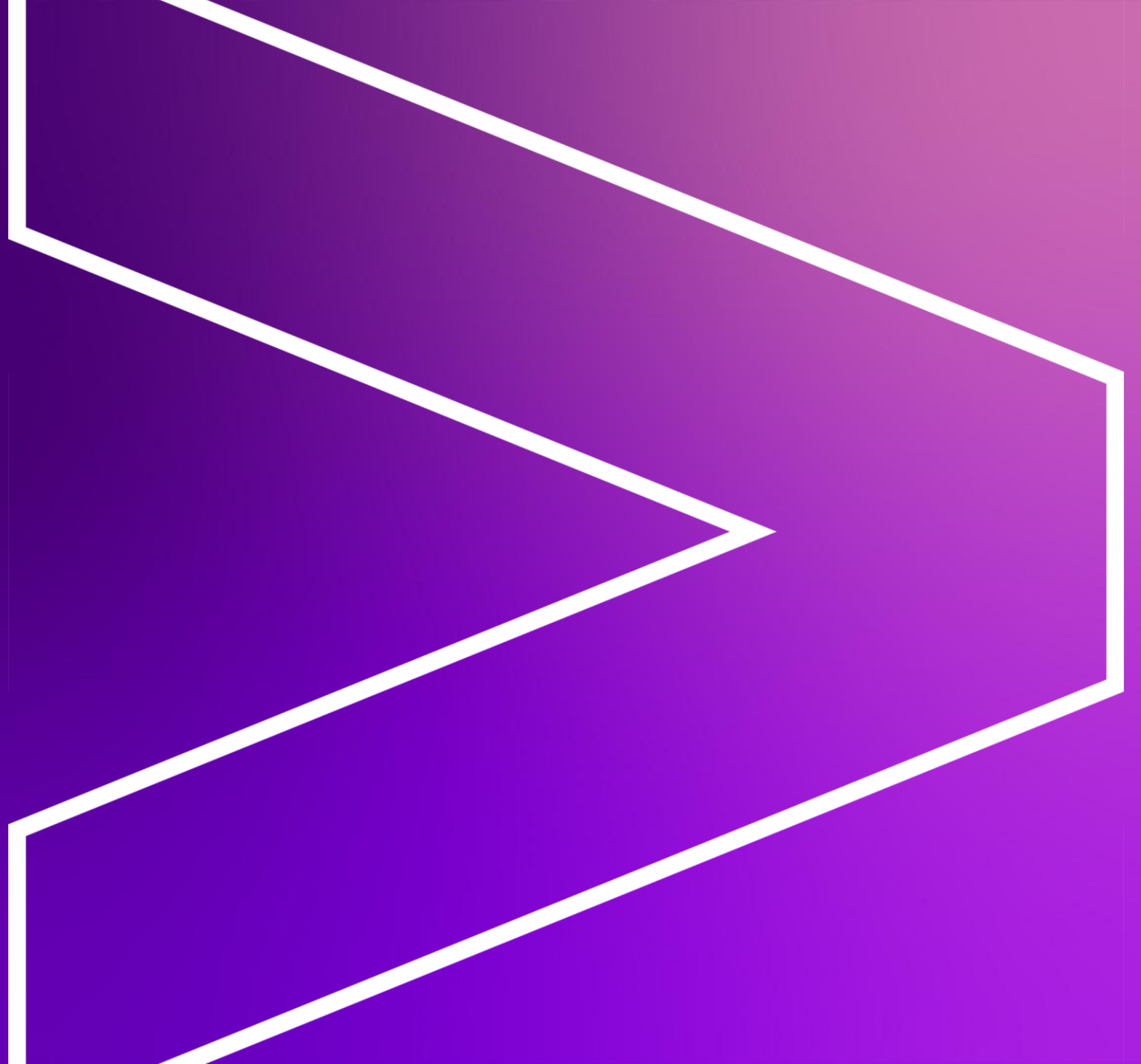
Holoroom TEST DRIVE.  
Надев VR-очки, пользователь может испытывать прибор без страха получить травму.

на **127%**

увеличилась уверенность в продукте и покупателей



**AI**



# H&M

## Задача

В 2018 выйти из крупнейшего падения продаж за всю историю компании

## Решение

AI система которая анализирует продажи и последние тренды, предсказывает, какие вещи стоит продавать, чтобы они были востребованы у потребителя

# на 40%

сократили ассортимент не потеряв в продажах





# Задача

2020 года на фоне пандемии нагрузка на службу поддержки выросла многократно



# Utkonos

# Решение

виртуальный помощник «U: Онлайн»

## 75%

запросов обрабатываются чат-ботом без оператора



# ASOS



## Задача

В 2019 ASOS содержит около 900 марок одежды, обуви и аксессуаров. Из-за этого клиентам сложно узнать к какому размеру они принадлежат у определенного бренда.



## Решение

Чат-бот Enki, который выполняет функцию персонального стилиста.

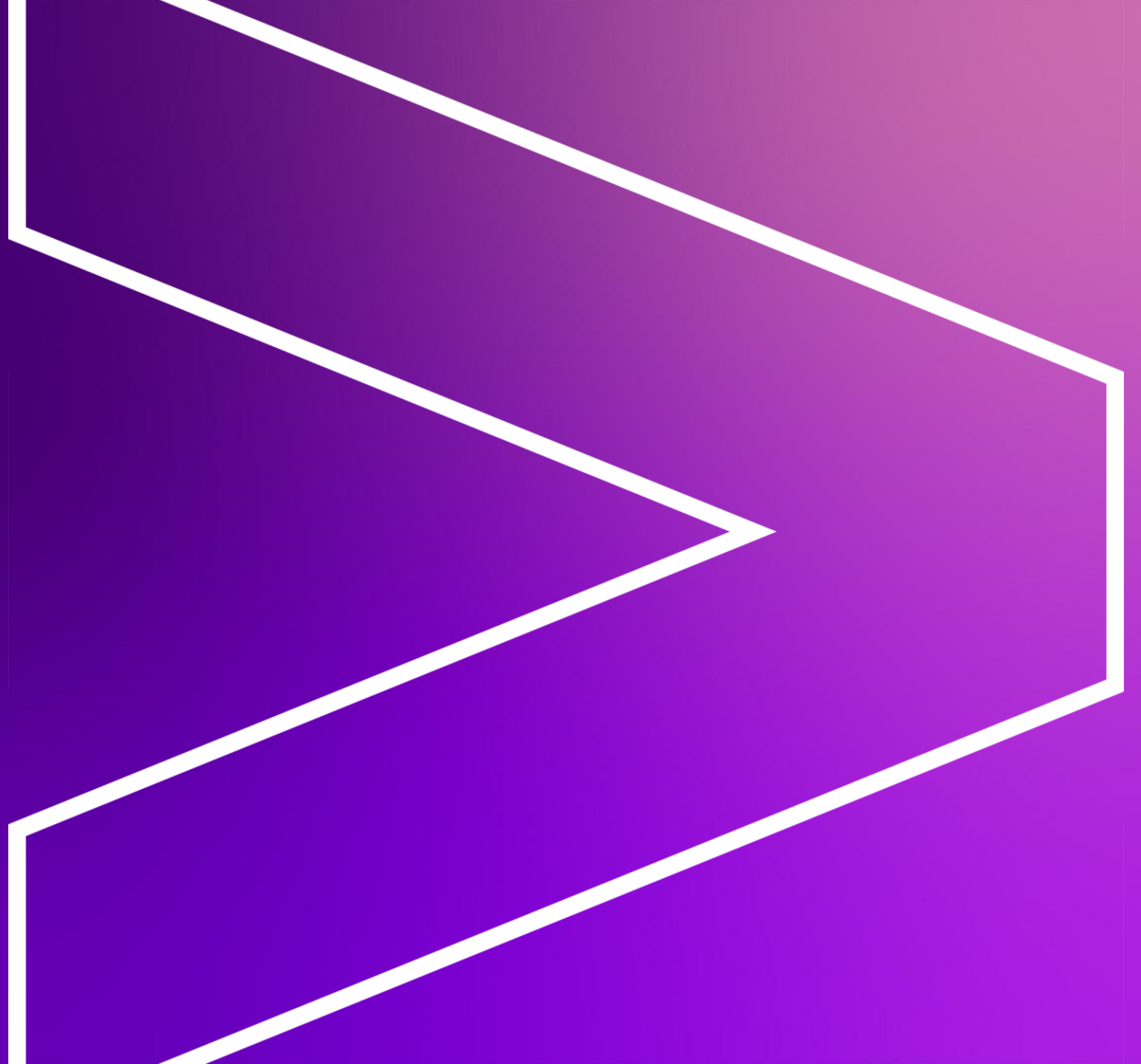
**на 7%**

выросла средняя частота заказов

**на 19%**

выросло количество клиентов по сравнению с 2019

**IoT**



# Kroger

## Задача

В 2019 компания решила избавиться от печатных сообщений об акциях в магазинах

## Решение

Установили «умные» полки. Они позволяют вовремя восполнить распроданный товар, а покупатели могут узнать более подробную информацию о товаре.





КАЖДОГО  
КЛИЕНТА



ЗНАЕМ  
В ЛИЦО

# Prime

## Задача

В 2020 упрощение  
процесса покупки

## Решение

Система биометрической  
оплаты — совместная  
разработка Сбербанка  
и Visa — даёт  
возможность совершать  
транзакции, просто  
посмотрев в камеру  
терминала.



# Q&A

