

Accenture *Interactive*

Улучшение пользовательского опыта с помощью технологий в Ритейле

Дмитрий Хохлов

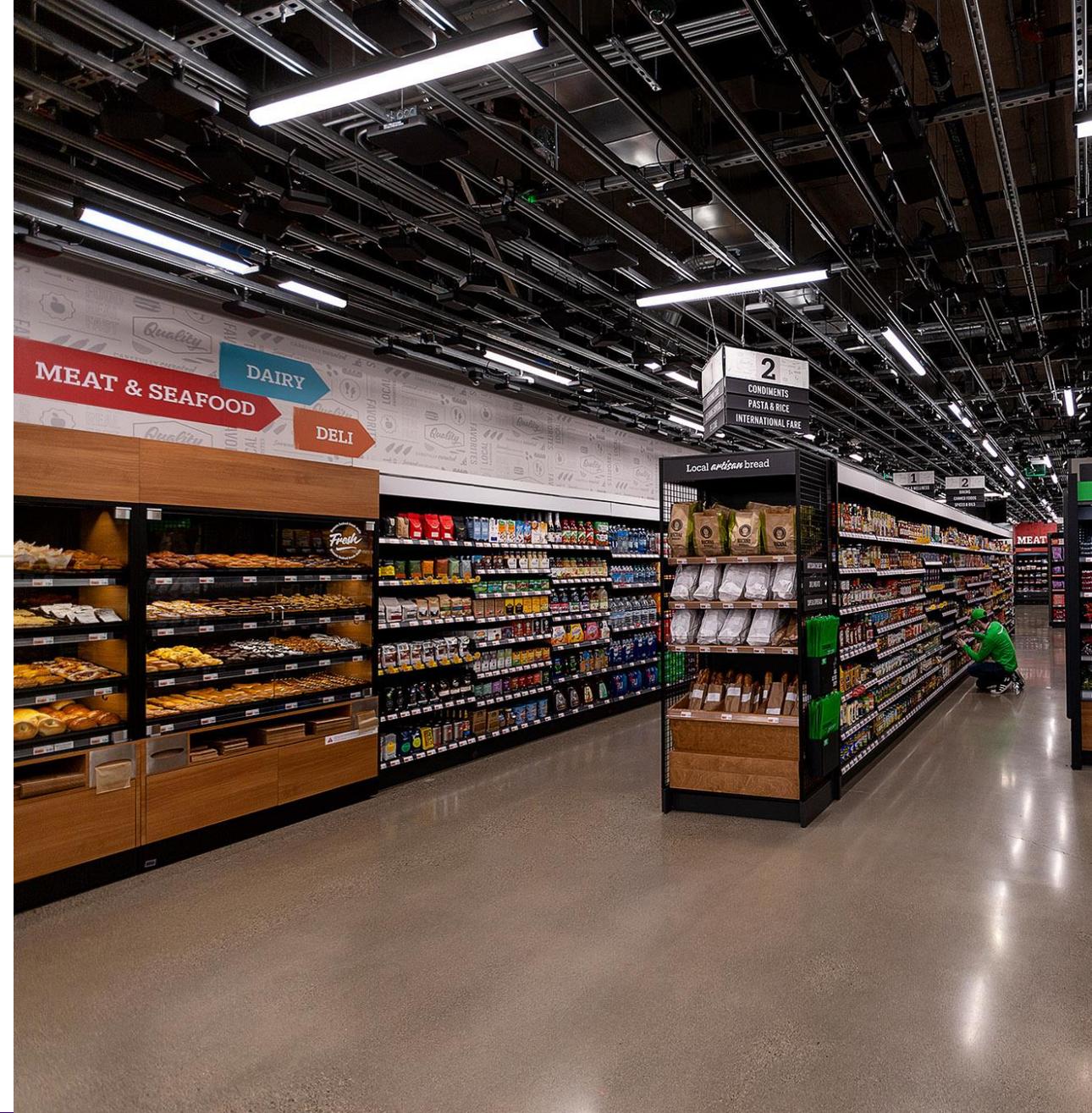
Технологии в ритейле

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



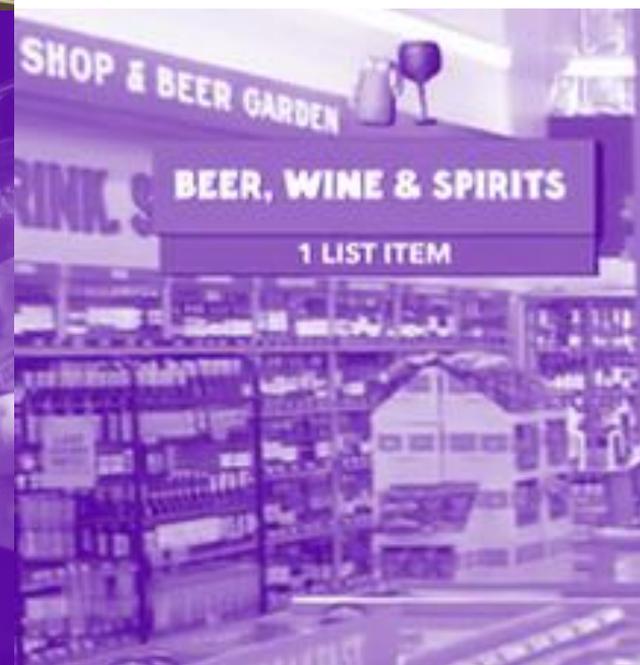
Задача

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.

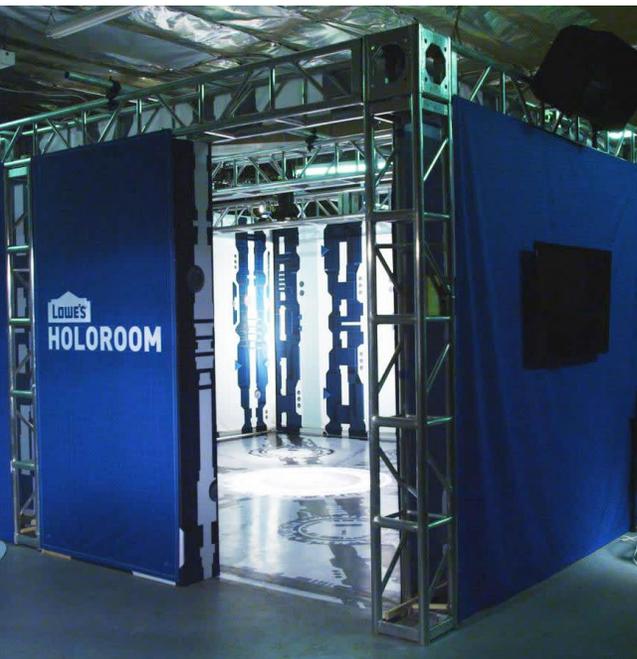


Lowe's



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

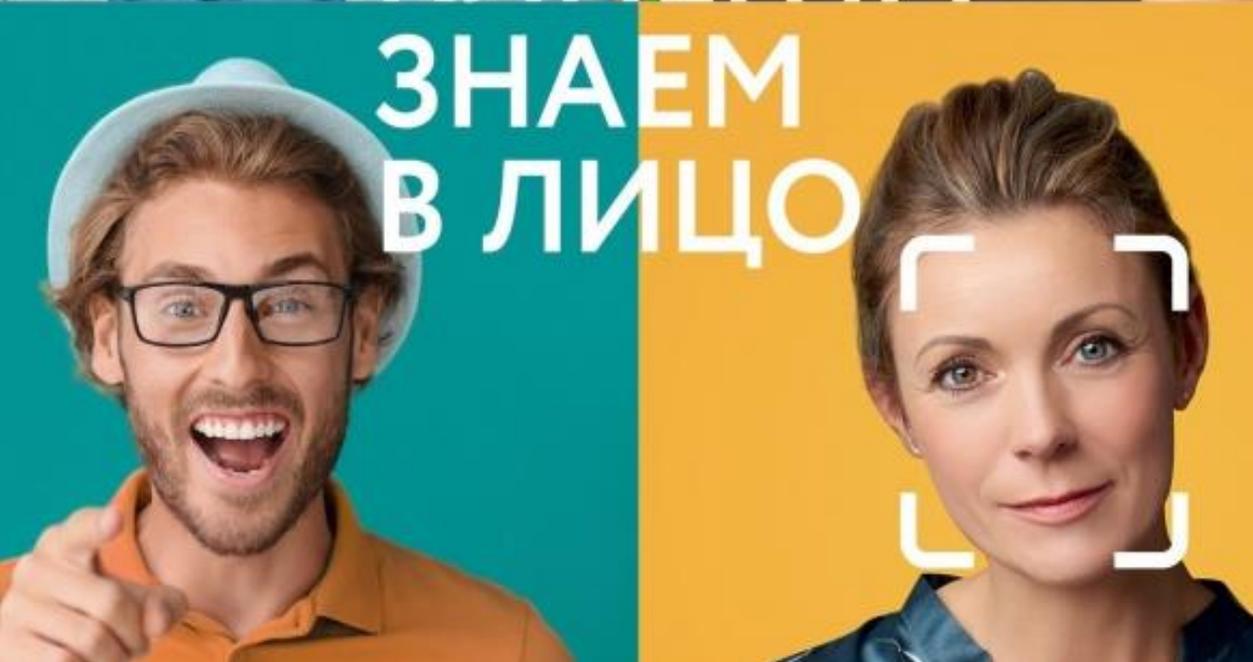
Решение

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

