



*Инновационная торговля:
трансформация обслуживания покупателей*

Всеобъемлющий Интернет #InternetOfEverything



TOMORROW starts here.

Длинные очереди в кассу более всего отталкивают покупателей

Около **40 %** владельцев смартфонов отказываются ходить в магазины из-за очередей.

Еще **21 %** откажутся от покупки, если свободных касс не будет.

Источник: Businessdaily.com

52 % покупателей пойдут в другое место, если время ожидания превысит 5–10 минут.

Источник: [опрос покупателей Great Clips](#)

Удержание покупателей — ключ к росту продаж

Если вы повысите показатель удержания интернет-покупателей на 5 %, вы сможете **увеличить прибыль** максимально на **95 %**.

Источник: [Bain](#)

80 % ваших будущих доходов зависит от
20 % уже существующих покупателей.

Источник: [Gartner](#)

Цена неудобства для покупателей:

Длинные очереди обходятся британским розничным продавцам в **1 миллиард фунтов в год.**

Источник: [Telegraph](#)

12 % лояльных покупателей сообщили, **что отказались от покупок в тех компаниях**, которые столкнулись с проблемами в **системе безопасности.**

Источник: [Cisco Consulting Services](#)

Около половины всех покупателей будут **активно избегать поставщика** или бренд в будущем, если простояли в очереди более 5 минут.

Источник: [Brickstream](#)

Что касается управления очередями...

- у **62 % продавцов** нет решения для управления очередями.
 - 42 % используют технологии, **чтобы предоставлять информацию клиентам**, ожидающим своей очереди.
 - 11 % привлекают технологии, которые **вознаграждают покупателей за** ожидание в очереди.

Источник: [Qmatic](#)

Будущее розничной торговли

Покупатели с помощью мобильных устройств смогут оплачивать товары одним касанием, находясь в зале магазина. Это позволит **обойтись без очередей**.

Источник: [The Atlantic](#)

Розничные продавцы считают, что к 2017 году **56 % всех покупок** будут выполняться через мобильные точки продаж, терминалы самообслуживания или мобильные устройства.

Источник: [Motorola](#)

- «Умные полки» предугадывают, когда заканчивается товар, и вы можете вовремя организовать поставки.
- Технология послойной печати (**3D-печать**) обеспечивает цифровую доставку товаров прямо в дом.
- Сочетание камеры и компьютера позволяет примерять одежду и **приобретать ее с комфортом, не выходя из дома**.
- **Камеры, датчики и теги RFID** обеспечивают автоматизацию оплаты и прогнозирование очередей.
- Сотрудники магазина могут использовать **Bluetooth и функции мобильной оплаты** для сканирования товара. Кассы не нужны.

Откуда начать ведущим розничным продавцам?

Аналитика должна сыграть ключевую роль в понимании поведения покупателей и их предпочтений. Рынок аналитики в розничной торговле **к 2018 году может превысить 3 миллиарда долларов.**

Источник: [исследование ABI](#)

Долларовое выражение транзакций, которые выполняются в **терминалах самообслуживания** Северной Америки, **к концу 2015 года составит более 1 триллиона долларов.**

Источник: [Retail Touch Points](#)

Недавний опрос показал, что 39 % покупателей хотели бы, **чтобы выбирать и покупать товары стало проще и быстрее** (например, чтобы нужные товары всегда были в наличии и их было легко оплатить).

Источник: [Cisco Consulting Services](#)

Ведущие розничные продавцы в современном мире

Британский торговый центр [intu](#) недавно вложил 8 миллионов фунтов в создание магистральных сетей и стратегии по использованию мобильных технологий.

Всего через 4 месяца после введения Wi-Fi база клиентов увеличилась на 25 %.

Данные позволили понять, как покупатели перемещаются по магазину и сколько времени они там проводят. Благодаря этому были созданы персональные предложения и улучшилось взаимодействие с покупателями.

Американская продовольственная сеть The Kroger Co. внедрила инфракрасные датчики и использовала прогнозирование, чтобы сократить время пребывания в очереди с четырех минут до 30 секунд.

Источник: [BizJournal](#)

Компания Tesco повысила объем продаж на 10 % благодаря внедрению камер для управления очередями.

Источник: [Iris Case Studies](#)

Благодаря виртуализации приложений для оплаты компания [Columbia Sportswear](#) обеспечила быстрое движение очередей и экономит теперь 20 000 долларов в год.

Узнайте, как Cisco помогает
избавиться от очередей.



Со ВСЕОБЪЕМЛЮЩИМ ИНТЕРНЕТОМ

очереди навсегда уйдут в прошлое

Мы создаем Всеобъемлющий Интернет для бизнеса. Благодаря ЦОД, мобильным приложениям и инструментам аналитики, реализованным на основе серверных решений UCS, очереди исчезнут навсегда, а покупатели будут оставаться довольны. Оставим очереди в прошлом.

Подробнее читайте здесь: cisco.com/thelastcheckoutline.



TOMORROW starts here.