

## Estudo de Caso: Ponto de Venda Móvel

# Usando apenas pontos de check out móvel, uma loja de artigos esportivos revoluciona a experiência de varejo



### OTIMIZANDO O QUE ACONTECE NA LOJA PARA OBTER TRANSAÇÕES MAIS FÁCEIS E MAIS FREQUENTES

Seja buscando equipamento para esportes radicais ou apenas roupas para a academia, os islandeses estão indo em massa à loja Nike Air que abriu há um ano em Smáralind, o maior shopping center da Islândia. A loja Nike Air compete pela preferência do consumidor com mais de outros 100 estabelecimentos em Smáralind. Para aumentar os negócios, a loja removeu os tradicionais caixas onde os consumidores fazem fila para pagar. Ao invés disso, equiparam cada vendedor com um dispositivo que funciona como um ponto de venda móvel (Mobile POS) e que permite que os consumidores paguem quando finalizam as compras, em qualquer parte da loja.

#### DESAFIO

A grande maioria dos islandeses prefere pagar com cartão de crédito ou débito ao invés de dinheiro. A loja da Nike Air no shopping center de Smáralind na Islândia queria uma solução que eliminasse o espaço dos caixas, para oferecer aos seus clientes uma experiência de varejo mais flexível.

#### SOLUÇÃO

A loja Nike Air escolheu a solução HiPro Mobile POS da Handpoint, uma capa de iPod/iPhone que vem com um escâner rápido 1D/2D de código de barras, um leitor EMV de cartão com chip, um leitor de tarja magnética e um PIN pad. Além disso, a solução HiPro Mobile POS foi a primeira a oferecer a certificação de segurança PCI P2PE.

#### RESULTADOS

A solução de POS mobile transformou a experiência de varejo da Nike Store ao aumentar a interação entre clientes e vendedores e acelerar o tempo das transações. Isso significou mais vendas e clientes mais fiéis e com vontade de retornar à loja.

# Estudo de Caso: Ponto de Venda Móvel

## DESAFIO

Petur Halldorsson é um empreendedor islandês com mais de 14 anos de experiência em varejo. Sua empresa gerencia dez lojas, incluindo a nova Nike Air, em um enorme shopping center a apenas alguns minutos de Reykjavík. Petur e sua equipe sabiam que a loja Nike Air poderia oferecer uma experiência superior de compras para os clientes se eles introduzissem uma maneira moderna e conveniente de finalizar a compra e pagar com cartão, que é o modo preferido de pagamento dos islandeses. Eles queriam uma solução segura e confiável que liberaria os vendedores para que pudessem se concentrar em estabelecer uma conexão mais forte com os clientes, resultando em mais vendas e mais fidelidade dos consumidores.

## SOLUÇÃO

Há uma busca cada vez maior por soluções de POS mobile, que usem smartphones, tablets e PDAs para pagamento. Dentro dos espaços reduzidos de varejo, soluções de POS mobile oferecem cenários de verificação/aceitação do pagamento dos consumidores que são mais convenientes e flexíveis do que os tradicionais terminais de POS. As vantagens que o POS mobile oferece incluem:

- Portabilidade e facilidade de instalação e uso
- Interfaces mais simples para o estabelecimento e para o cliente
- Relatórios online para facilmente rastrear vendas e emitir reembolsos
- Versatilidade para se encaixar em qualquer tipo de negócio
- Custos mais baixos de propriedade sem taxas mensais fixas

A loja Nike Air de Smáralind escolheu a solução HiPro Mobile POS da Handpoint, uma empresa confiável de pagamentos mobile com escritórios na Islândia, Reino Unido e Estados Unidos. Desde o início, o dono da loja, Petur Halldorsson, sabia que a segurança não seria um problema porque a Handpoint foi a primeira (e até agora a única) a oferecer uma solução de POS mobile com certificação PCI P2PE (Payment Card Industry Point to Point Encryption) emitida pelo PCI Security Standards Council.

Tendo essa tranquilidade, Petur e sua equipe trabalharam junto com a Handpoint para oferecer uma experiência harmoniosa para os clientes da loja Nike Air. A solução HiPro Mobile POS pode ser configurada remotamente, o que permitiu que a loja customizasse mensagens de resposta dos consumidores. Além disso, atualizações remotas de software são permitidas, garantindo que a versão usada pelos vendedores seja sempre a mais recente, o que oferece um melhor desempenho.

Agora a loja processa todas as suas vendas com a solução Handpoint HiPro Mobile POS. Os vendedores usam o escâner de código de barras para verificar a disponibilidade de estoque da loja, tamanhos e confirmar preços. Quando os consumidores estão prontos para finalizar a compra, os

vendedores fazem a venda e aceitam o pagamento com cartão na mesma hora. Para gerenciar análises de pós-venda, a equipe da Nike Air se loga num portal customizado na internet onde é possível rastrear, monitorar e atualizar informações de venda.

## RESULTADOS

O dono da loja Nike Air, Petur Halldorsson, disse que recomenda as soluções de POS mobile com as da Handpoint HiPro para outros estabelecimentos grandes de varejo.

Os benefícios incluem:

**Redução de perda de vendas** Na medida em que o POS mobile vai até o consumidor onde quer que ele esteja na loja, vendas na Nike Air têm menos chances de não se concretizarem, o que ocorre com as filas inconvenientes dos tradicionais caixas.

**Melhor experiência para o consumidor** Agora as vendas ocorrem nos termos dos consumidores. Ao colocar a conveniência do cliente no centro da transação, a loja Nike Air estabelece novos patamares de fidelidade do consumidor.

**Maior espaço interno para vendas** Com os espaçosos caixas retirados da loja, a Nike Store pode usar melhor a área disponível. Isso significa mais espaço para displays de produto, mais espaço para os consumidores se movimentarem e fluxo otimizado.

**Mais segurança** Com a certificação PCT P2PE do PCI Security Standards Council, os donos e o staff da Nike Air têm a confiança de saberem que as estão fazendo transações mobile seguras.

**Gerenciamento otimizado do negócio** As operações de negócio da loja Nike Air estão melhores e mais harmoniosas graças a uma interface customizável para o usuário. Os níveis de estoque são automaticamente ajustados conforme as vendas são feitas, permitindo reconciliações mais simples. O portal online de gerenciamento do negócio permite que os vendedores da loja rastreiem, monitorem e agreguem informações de vendas que podem contribuir para futuras decisões de negócio.

**Fator “cool”** A tecnologia de última geração de POS mobile alinha a loja Nike Air de Smáralind com a persona inovadora e inspiradora que a marca Nike comunica aos seus consumidores ao redor do mundo.

## A OPÇÃO DE BAIXO CUSTO PARA ATENDER AOS CONSUMIDORES QUE “NÃO CARREGAM DINHEIRO” DO MUNDO ATUAL

A aceitação mobile de cartões atualmente é um negócio de 5,7 bilhões de dólares no mundo todo e uma tendência que não para de crescer no varejo<sup>1</sup>. Seja numa paradinha de manhã no café da esquina ou numa ida ao shopping à noite, os consumidores esperam poder pagar suas transações diárias com seus cartões de crédito e débito, ao invés de usarem dinheiro vivo. Para atender a essa demanda, os estabelecimentos estão descobrindo que é fácil e eficiente em termos de custo transformar aparelhos mobile existentes, como smartphones e tablets, em soluções de POS mobile, para oferecer transações seguras, simples e inteligentes.

1. IHL Group, Mobile POS: Hype to Reality, May 2013.

**Para mais informações, por favor, envie um e-mail para [mobilepos@mastercard.com](mailto:mobilepos@mastercard.com)**

**“Os consumidores querem encontrar o que desejam e fazer o pagamento. Caixas e filas não beneficiam ninguém.”**

Petur Halldorsson dono da Nike Store