



Solução Capgemini para Unified Commerce

Engajamento digital com os seus consumidores, em todos canais

A Capgemini implementa soluções de tecnologia da informação capazes de inovar e transformar a jornada de experiência e engajamento de seus clientes, contribuindo para a evolução de seus negócios. No Brasil, a Capgemini reúne mais de **350 profissionais capacitados** em soluções Digitais, altamente comprometidos com o sucesso de seus clientes.

A solução

Ao integrar soluções de e-commerce, marketing, atendimento, aplicativos mobile e redes sociais, através das principais plataformas de Customer Experience do mercado, a Capgemini consegue oferecer aos seus clientes uma personalização da jornada do consumidor de forma fluída entre os diferentes canais. Essa é a verdadeira implementação da estratégia Omnichannel.

Consumidores poderão, dessa forma, iniciar um pedido no e-commerce e finalizá-lo numa loja física, ou mesmo pelo telefone ou na rede social de sua preferência. Outra possibilidade é realizar a troca de um item comprado no e-commerce diretamente na loja física, ou completar o seu pedido da loja física com itens disponíveis apenas no estoque do e-commerce e alterar o endereço de entrega, a qualquer momento, seja pelo site, pelo aplicativo ou redes sociais. Finalmente, também podemos incrementar a experiência de loja física desses consumidores trazendo recomendações de produtos aos vendedores da loja, que oferecerão uma experiência personalizada para cada consumidor.

Componentes da Solução

- E-Commerce
- CRM
- Marketing Cloud
- Soluções de Atendimento Mobile e integrado às Redes Sociais
- Insights & Data



People matter, results count.



Por que a Capgemini?

- A Capgemini, empresa líder em transformação digital, por meio de sua metodologia e aceleradores consolidados e reconhecidos globalmente, oferece uma solução completa, desde a venda de licenças, serviços de implementação, infraestrutura, suporte e operação.
- Além de possuir experiência comprovada em diversos segmentos, demonstrada por relevantes casos de sucesso, a Capgemini atua com um processo contínuo de formação de profissionais altamente qualificados para prover a solução ideal para otimizar o negócio dos seus clientes.



Benefícios: Aumento do ticket médio em **50% para vendas cross-channel**

Para o Diretor de Negócios:

- Aumento do ticket médio nas vendas entre canais de até 50% para os pedidos revisados;
- Possibilidade de tomada de decisões estratégicas e táticas de forma rápida e fundamentada, com base em insights obtidos em tempo real a partir de dados amplos e precisos gerados a partir de termômetros nos canais digitais;
- Redesenho e automação dos principais processos de interação com o cliente final, aumentando a eficiência operacional e o engajamento;
- Evolução dos canais digitais através de Inteligência Artificial por meio das ofertas de Conversational Commerce e Intelligent Process Automation.

Para o Diretor de TI:

- Redução do Total Cost Ownership através da implementação de soluções digitais de última geração;
- Maior eficiência operacional por meio da implementação de uma arquitetura digital robusta e consistente para suporte aos canais digitais;

Sobre a Capgemini

Um dos líderes globais em consultoria, serviços de tecnologia e transformação digital, a Capgemini se mantém na vanguarda da inovação, para apoiar seus clientes, de maneira abrangente, em oportunidades de nuvem, tecnologias digitais e plataformas, que estão em constante evolução. Com base em nosso sólido patrimônio de 50 anos e no profundo conhecimento específico em indústrias, apoiamos organizações na concretização de suas ambições de negócios, por meio de uma completa gama de serviços que cobrem desde a estratégia até a operação. A Capgemini tem a convicção de que o valor da tecnologia para os negócios vem das pessoas e por meio delas. Somos uma empresa multicultural de 200 mil profissionais, distribuídos em mais de 40 países. Em 2018, o Grupo Capgemini reportou uma receita global de 13,2 bilhões de euros.

Visite-nos em www.capgemini.com/br-pt
Conecte-se à Capgemini no Brasil pelo Twitter, Facebook, Instagram e LinkedIn.