

Soluções da Zebra para pontos de venda

Modernize a experiência de pagamento para satisfazer as novas necessidades dos consumidores de hoje





Os consumidores em loja têm expectativas mais altas do que nunca

Embora as compras online tenham se tornado a norma, 80% das vendas de varejo no mundo todo ainda acontecem em lojas físicas, e 82% dos consumidores de todas as idades concordam quanto ao motivo. Quando se trata da experiência de compra, nada supera a capacidade de ver, tocar ou experimentar um produto antes de comprá-lo.¹ Mas os comportamentos de compra mudaram, junto com as expectativas dos clientes. Para fechar uma venda, é necessário um nível extraordinário de atendimento ao cliente, especialmente no ponto de venda (PDV), que é a última chance de impactar a experiência do cliente.

Nunca antes foi tão importante oferecer uma experiência de pagamento confiável e com menos espera. O tempo de espera aumentou em 30% em 2022,² e o custo de ter longas filas e tempos de espera nunca foi tão alto. Dentre os consumidores, 82% evitam entrar em uma loja quando veem uma fila ou pensam que ela será formada,² e 68% abandonam a fila física antes de chegar sua vez.² Somente cerca da metade desses consumidores voltará à loja presencialmente ou online para concluir uma compra, e 40% recorrerão a um concorrente.²

A eliminação de filas e dos longos processos de caixa melhora a experiência do cliente, levando a uma maior fidelidade. Quer o cliente prefira pagar em um terminal de caixa tradicional, por autoatendimento ou diretamente nos corredores no momento em que toma uma decisão de compra, existe um modelo de PDV que pode atender a todas as necessidades. E qualquer que seja o tipo de opção de PDV que você queira oferecer, a Zebra tem a solução certa.

A conveniência é o principal valor de uma loja, especialmente no pagamento



Nas lojas, a conveniência é quem manda. É por isso que mais da metade dos consumidores estão voltando para as lojas físicas, simplesmente pela conveniência de poder levar suas compras para casa.³ É por isso também que quase todos os consumidores (93%) afirmam que é mais provável que decidam comprar em uma loja específica.⁴ E essa ainda é a principal causa de vendas perdidas: 97% dos consumidores desistiram de comprar pela falta de conveniência.⁴

Em que parte da experiência em loja os consumidores demandam maior conveniência? No pagamento.⁵ Existem muitas modalidades disponíveis para oferecer a conveniência que os clientes desejam no pagamento: PDV tradicional ou fixo, PDV móvel, compra online para retirada dentro da loja ou na porta da loja, autoatendimento, estações de PDV híbrido e soluções de escaneamento durante a compra. Com a Zebra, é fácil oferecer todas essas opções.

Opções de pagamento: ofereça todas elas com a Zebra

A Zebra oferece soluções de pagamento variadas e completas para satisfazer as necessidades de qualquer espaço de varejo: de grandes redes varejistas e lojas de ferramentas e construção a lojas de roupas, supermercados, parques de diversões e até agências de aluguel de automóveis.

Não importa o que você vende ou o tamanho da sua loja, fazendo uma parceria com a Zebra é fácil implantar praticamente qualquer modalidade de pagamento para ajudar os consumidores a pagarem quando, onde e como quiserem. Como uma verdadeira loja “balcão único”, a Zebra oferece todas as tecnologias de que você precisa para criar o que for, de estações de PDV móveis, fixas ou híbridas até soluções de autoatendimento e escaneamento durante a compra, como:

- Computadores móveis, personal shoppers para escaneamento durante a compra, tablets, scanners e impressoras feitos para durar vários anos
- Um pacote de soluções de software
- Um amplo canal de parceiros com alcance geográfico para ajudar os varejistas em qualquer lugar e em todos os aspectos das soluções de pagamento
- Serviços de suporte que mantêm as soluções de pagamento da Zebra funcionando em sua capacidade máxima

Quanto aos recursos dos dispositivos, você recebe tudo o que precisa para criar uma solução empresarial de pagamento com a qual você pode contar e que oferece uma operação confiável a todo momento, incluindo:

- Robustez à sua medida, para garantir dispositivos adequados às necessidades do seu ambiente
- Processadores Qualcomm® potentes e rápidos, desenvolvidos para executar vários aplicativos com uso intensivo de dados
- Escaneamento de nível empresarial que define o padrão do setor e permite capturar praticamente qualquer código de barras em praticamente qualquer condição, sempre na primeira tentativa
- Conectividade wireless à sua medida: Wi-Fi (incluindo Wi-Fi 6 e 6E), rede celular (inclusive 5G), Bluetooth e redes privadas⁵
- Mobility DNA, que inclui ferramentas exclusivas da Zebra para maximizar a produtividade dos funcionários e simplificar a implantação de dispositivos, além de oferecer suporte durante cada minuto do ciclo de vida deles

Deixe que a Zebra
ajude você a pôr
em prática sua
moderna estratégia
de pagamentos.
Para obter mais
informações, acesse
www.zebra.com/pos

A Zebra oferece soluções de pagamento para todos os pontos de venda, em qualquer lugar

Grandes redes varejistas



- PDV móvel
- Pedidos online para retirada na loja/porta da loja
- Autoatendimento
- PDV híbrido
- PDV fixo
- Escaneamento durante a compra

Loja de ferramentas e construção



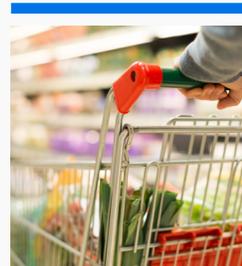
- PDV móvel
- Pedidos online para retirada na loja/porta da loja
- Autoatendimento
- PDV híbrido
- PDV fixo
- Escaneamento durante a compra

Indumentária



- PDV móvel
- Pedidos online para retirada na loja/porta da loja
- Autoatendimento
- PDV híbrido
- PDV fixo
- Escaneamento durante a compra

Supermercados e lojas de conveniência



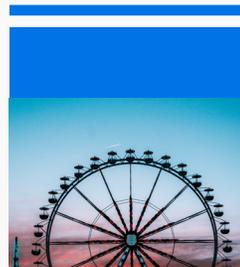
- Pedidos online para retirada na loja/porta da loja
- Autoatendimento
- PDV fixo
- Escaneamento durante a compra

Esportes e entretenimento



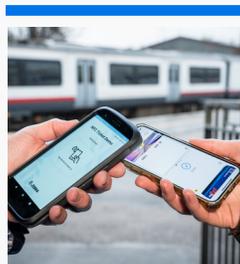
- Pedidos online para retirada na loja/porta da loja
- Autoatendimento
- PDV híbrido
- PDV fixo
- Estações provisórias

Parques de diversões



- PDV móvel
- Autoatendimento
- PDV híbrido
- PDV fixo
- Estações provisórias

Transporte/trânsito



- Venda de tickets
- Cartões de estacionamento
- Vendas relâmpago
- Lojas de varejo em terminais (aeroportos, estações ferroviárias)



97% dos varejistas planejam implantar PDV móveis até 2027.⁶

PDV móvel

Dois em cada três consumidores querem poder realizar o pagamento em qualquer lugar da loja?

Transforme os dispositivos móveis da Zebra que seus funcionários usam para ajudar os clientes e completar tarefas na loja em um PDV móvel, permitindo pagamentos em qualquer lugar e a qualquer momento.

Benefícios:

- Os funcionários podem registrar artigos no momento da decisão de compra
- Pagamento mais rápido para maximizar a conveniência do consumidor
- Eliminação de filas para evitar o abandono da compra
- Não há necessidade de instalar estações fixas de PDV, reduzindo os custos de capital
- Mais casos de uso com os dispositivos móveis da Zebra, aumentando o valor do dispositivo e maximizando o retorno sobre o investimento

O que você necessita:

- Um computador de mão ou tablet da Zebra
- Uma impressora móvel da Zebra para imprimir recibos
- Uma solução de pagamento como o Zebra Pay™

Zebra Pay™



96% dos supermercados entrevistados já implantaram terminais de autoatendimento, e 77% das lojas de outros tipos oferecem pagamento por autoatendimento.⁸

Autoatendimento

73% de todos os consumidores preferem fazer o pagamento por autoatendimento em vez de enfrentar filas para pagar no caixa.⁷

A conveniência continua a impulsionar a maior aceitação do pagamento por autoatendimento. Essa importante modalidade de pagamento permite que os consumidores escaneiem, guardem e paguem seus artigos por conta própria, o que oferece benefícios tanto para os clientes quanto para as lojas.

Benefícios:

- Permite o pagamento sem contato para fornecer aos clientes as opções mais convenientes para eles
- Reduz a necessidade de funcionários de caixa, diminuindo os custos de mão de obra
- Aumenta a produtividade da equipe atual ao liberar os funcionários para se concentrarem em tarefas cruciais da loja, como a reposição de estoque e a limpeza
- Aumenta a satisfação dos clientes, oferecendo opções e permitindo que eles escolham o PDV com pagamento mais rápido

O que você necessita:

- Um scanner com balança MP72 Series ou um scanner de plano único SP72 Series da Zebra para processos de caixa de alto rendimento, ou um tablet ET40 da Zebra em um suporte de apresentação com o Workstation Connect
- Periféricos de PDV novos ou existentes, como uma tela grande, um scanner de mão, um terminal de pagamentos, uma impressora, um teclado, um mouse, etc.
- Câmera colorida opcional para aplicativos de visão computacional e inteligência artificial, como prevenção de perdas e reconhecimento de produtos



Curbside
Pickup

50% dos consumidores
online preferem
retirar seus pedidos
em loja.⁹

Pedidos online para retirada na loja/porta da loja

A opção de retirada em loja ou na porta da loja está ganhando cada vez mais popularidade como modalidade de compra. Essa excelente combinação entre compra online e lojas físicas é adotada devido à sua conveniência, permitindo que os consumidores retirem seus produtos em questão de horas. No entanto, ela exige que os funcionários realizem uma tarefa até então restrita aos funcionários de armazém: o processamento de pedidos. Equipe seus funcionários com a tecnologia necessária para processar pedidos de forma correta, a fim de garantir que os clientes recebam todos os artigos encomendados, e de forma eficaz, para que os pedidos estejam prontos quando os clientes chegarem para buscá-los.

Benefícios:

- Permite o pagamento sem contato para fornecer aos clientes as opções mais convenientes para eles
- Minimiza o tempo de compra para os clientes
- Aumenta os pedidos online com retirada no mesmo dia
- Melhora a precisão do inventário
- Aumenta a satisfação do cliente com a oferta de uma nova opção de conveniência

O que você necessita:

- Um computador de mão ou tablet da Zebra com scanner complementar para acessar pedidos e escanear artigos
- Uma impressora móvel da Zebra para etiquetar o pedido com seu código de barras e o nome do cliente para garantir que a pessoa certa receba o pedido certo
- Um quiosque de autoatendimento para retirada dentro da loja (dispensável para retirada na porta da loja)



O mesmo dispositivo que seus trabalhadores usam para ajudar os clientes pode se transformar imediatamente em um PDV, duplicando a funcionalidade e o valor dos seus dispositivos móveis da Zebra.

Ponto de venda (PDV) híbrido

Crie um PDV sob demanda com o mesmo dispositivo da Zebra que seus funcionários usam para a venda assistida e muito mais.

Com um PDV híbrido, os trabalhadores podem simplesmente acoplar seu dispositivo da Zebra ao suporte para transformá-lo em um PDV completo e receber pagamentos. Ao concluir o pagamento, os funcionários podem simplesmente remover o dispositivo e usá-lo para acessar informações e responder a perguntas dos clientes, habilitar a venda assistida, acessar listas de tarefas, marcar tarefas como concluídas e entrar em contato com outros funcionários e gerentes quando necessário.

Benefícios:

- Elimina a necessidade de estações de PDV, reduzindo os custos de capital
- Mais casos de uso com os dispositivos móveis da Zebra, aumentando o valor do dispositivo e maximizando o retorno sobre o investimento
- Elimina filas para reduzir os tempos de espera, evitando o abandono da compra
- Permite o pagamento no momento da decisão da compra, reduzindo o tempo gasto na loja pelo cliente e evitando a possibilidade de perder vendas

O que você precisa:

- Um computador de mão ou tablet da Zebra
- Suporte ou central do Workstation Connect e aplicativo Workstation Connect da Zebra
- Periféricos de PDV novos ou existentes, como uma tela grande, um scanner de mão, um terminal de pagamentos, uma impressora, um teclado, um mouse, etc.



Pontos de venda (PDV) tradicionais com fila

Ideais para caixas operados por funcionários e terminais de autoatendimento em lojas grandes.

O mais recente scanner com balança MP72 Series da Zebra oferece o mais rápido desempenho no pagamento até hoje, com velocidade de escaneamento excepcional e uma facilidade de uso que garante que todos os clientes tenham uma experiência rápida e simples. Entre os recursos inovadores estão uma câmera colorida opcional, que permite o uso de aplicativos de visão computacional para facilitar e agilizar o pagamento por autoatendimento, além de ajudar a minimizar as perdas, tudo com baixo consumo de energia, tempo de atividade superior e fácil integração com a infraestrutura existente.

Benefícios:

- Escaneamento mais fácil, com campos de visão até duas vezes maiores que os scanners biópticos da concorrência, garantindo um escaneamento mais rápido e intuitivo
- Consumo de até 50% menos energia do que outros scanners com balança
- Confiabilidade superior e taxa de falha comprovada inferior a 0,5%, minimizando o tempo de inatividade e os gastos com consertos

O que você necessita:

- Scanner com balança MP72 Series
- Os modelos curto, médio e longo foram desenvolvidos para caber nos móveis que você já tem, minimizando o tempo e os custos com instalação
- Câmera colorida HD opcional para reconhecimento de produtos, prevenção de perdas e muito mais

Conte com desempenho de última geração nos PDV tradicionais de alto volume para minimizar as filas, mesmo nos dias mais movimentados.



Um PDV fixo moderno se integra a outros sistemas importantes da empresa, é mais flexível e tem um custo menor de implantação, configuração e manutenção.

Ponto de venda (PDV) fixo flexível

Instale estações fixas de PDV com bom custo-benefício e repletas de recursos, onde e quando você precisar delas, sem precisar adquirir mobiliário personalizado.

A Zebra facilita seu trabalho, tanto se você precisar de estações fixas de PDV em um departamento quanto se tiver que lidar com volumes crescentes de consumidores. Não é necessário adquirir mobiliário personalizado caro nem instalar novos pontos de rede: você pode se conectar aos aplicativos de back-end do PDV usando o Wi-Fi do dispositivo da Zebra ou conectividade celular. Com a Zebra, você pode criar um PDV fixo que ocupe pouco espaço em praticamente qualquer lugar: em um balcão ou carrinho, onde quer que haja eletricidade disponível, seja dentro da loja ou em áreas de compra ao ar livre, como um setor de jardinagem.

Benefícios:

- Mais flexibilidade e simplicidade para estações fixas de PDV
- Menor tempo de espera
- Menos abandono de compras
- Custos de capital reduzidos

O que você necessita:

- Um tablet da Zebra com o suporte de apresentação, a central do Workstation Connect da Zebra e o software Workstation Connect
- Periféricos de PDV novos ou existentes, como uma tela grande, um scanner de mão, um terminal de pagamentos, uma impressora, um teclado, um mouse, etc.



Escaneamento durante a compra

77% dos consumidores estariam mais inclinados a começar a comprar em uma loja que ofereça escaneamento durante a compra como opção de pagamento.¹¹

Ofereça aos seus consumidores uma experiência de compra conveniente e sem contato com uma solução da Zebra de escaneamento durante a compra. Os clientes podem escanear e guardar seus próprios artigos com um dispositivo da Zebra desenvolvido para agilizar o pagamento. É possível personalizar a experiência de compra para cada cliente, apresentando artigos em oferta e itens complementares de acordo com os produtos escaneados. E você pode oferecer ainda mais conveniência aos clientes com a opção que busca a localização dos produtos.

Benefícios:

- Reduz o tempo que os consumidores passam comprando
- Praticamente elimina o tempo de pagamento para os consumidores
- Aumenta o volume das compras por meio de vendas cruzadas e promoções
- Diminui os custos de mão de obra ao exigir menos funcionários de caixa

O que você necessita:

- Um dispositivo da Zebra de escaneamento pessoal para que os clientes façam compras, como o Personal Shopper PS30
- Pagamento em um quiosque, uma estação de autoatendimento ou um dispositivo pessoal de compras com a funcionalidade “tocar para pagar”

Até 2027, estima-se que o número de lojas que permitem o escaneamento de artigos pelos clientes triplicará¹⁰, sendo que 97% dos varejistas planejam oferecer um dispositivo próprio da loja para isso.⁶



Até 2026, 60%
da população
mundial usará
carteiras digitais.¹²
Sua empresa está
preparada para isso?

Além do pagamento: o mundo sem contato das carteiras digitais

Mais de 3,4 bilhões de pessoas têm carteiras digitais, e elas querem usá-las na sua loja.¹²

Os cartões de pagamento são apenas uma das razões pelas quais seus clientes optam por carteiras digitais. Elas proporcionam um mundo de benefícios não relacionados ao pagamento: de cartões de fidelidade e cupons até passes de estacionamento, passes de transporte público, etc. Quando os clientes entram na loja, eles esperam que você aceite todos os recursos disponíveis em suas carteiras digitais. E com os dispositivos móveis da Zebra, você pode fazer isso. Eles oferecem suporte incorporado para Apple VAS e Google Smart Tap, as tecnologias que viabilizam funções não relacionadas a pagamentos nas carteiras digitais. Além disso, as atualizações do Android não afetam sua funcionalidade.

Benefícios:

- Satisfaz as expectativas dos clientes e aumenta a satisfação e a fidelidade dos consumidores
- Implantação rápida: reduz o tempo de desenvolvimento pela metade com o Kit de desenvolvimento de software (SDK) da Zebra para Apple VAS/Google Smart Tap
- Permite capturar artigos em uma carteira digital com a mesma facilidade e rapidez com que você escaneia um código de barras

O que você necessita:

- Um computador de mão ou tablet da Zebra compatível

Produtos: resumo das soluções de pagamento da Zebra

O quadro a seguir mostra os dados gerais dos produtos da Zebra que podem ser utilizados para oferecer cada uma das modalidades de pagamento.

Método	Computadores de mão	Tablets	Scanners	Impressoras	Soluções
PDV móvel	TC5x Series TC7x Series	ET4x Series	CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pagamento móvel via Zebra Pay
Pagamento por autoatendimento		ET4 Series com suporte de apresentação	DS8178 com MP72 SP72-H CC600/CC6000	ZD400 Series ZD600 Series	Terminal de pagamentos
Pedidos online para retirada na loja/porta da loja	TC5x Series TC2x Series	ET4x Series	Opcional: RS5100, RS6100 ou CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pagamento móvel via Zebra Pay
PDV híbrido	TC53/TC58 TC73/TC78	ET4x Series	DS8100 DS9900	ZQ620 Plus ZD400 Series ZD600 Series	Workstation Connect Terminal de pagamentos
PDV tradicional com fila			MP72, SP72, DS8100, DS4600, DS2200, DS9900, DS9300, CS60		
PDV fixo flexível		ET4 Series com suporte de apresentação	SP72 DS8100, DS9300 DS9900	ZD400 Series ZD600 Series	Aplicativo de PDV
Escaneamento durante a compra	Personal Shopper PS30				Zebra (CPOC)
Estação de venda provisória	TC58 TC57x TC78	ET45	Não é necessária Opcional: CS60	ZQ320 Plus ZQ620 Plus	Pagamento móvel com o recurso “tocar para pagar” (CPOC)



Os produtos e soluções apresentados neste guia representam apenas uma parte das soluções abrangentes da Zebra para o varejo, que podem variar por região. Para ter uma visão geral das soluções de varejo da Zebra e ver as informações mais recentes, acesse <https://www.zebra.com/us/en/solutions/industry/retail.html>

NOTAS DE RODAPÉ

1. 16ª Pesquisa Global de Consumidores de 2023 – Além do carrinho: O que os consumidores buscam em suas experiências de varejo; Zebra Technologies; 2023
2. Study: Long lines will cost retailers business — and consumer loyalty; Deena Amato-McCoy, Diretora de Programa da SPECS, Chain Store Age; 23 de junho de 2023; <https://chainstoreage.com/study-long-lines-will-cost-retailers-business-and-consumer-loyalty>
3. Mood: Media Shopper Sentiments; página 6; junho de 2021; <https://us.moodmedia.com/2021-shopper-sentiments>
4. Growing emphasis on convenience for today's consumers; National Retail Federation; 14 de janeiro de 2020, <https://nrf.com/media-center/press-releases/growing-emphasis-convenience-todays-consumers>
5. Disponível somente nos EUA, dependendo do modelo
6. O mundo mudou; 15ª Pesquisa Global Anual de Consumidores; Zebra Technologies
7. Self-Checkout Is Not a Failed Experiment; Kiosk Industry; dezembro de 2023; <https://kioskindustry.org/self-checkout-is-not-a-failed-experiment/>
8. Global Study on Self Checkout in Retail: Use, Impact and Control; Adrian Beck; ECR Retail Loss; março de 2022
9. 25 Buy Online, Pick Up In-Store (BOPIS) Statistics; Agatha Aviso; Fit Small Business; 3 de janeiro de 2024
10. Self-scanning stores to triple by 2027: Report; Tatiana Walk-Morris; Retail Dive; 3 de agosto de 2022; <https://www.retaildive.com/news/global-self-checkout-stores-triple-2027-report/628630/>
11. 77% of Shoppers Would Be More Willing to Shop at a Store if It Offers a Scan-and-Go Option; 11 de janeiro de 2022; Business Wire; <https://www.businesswire.com/news/home/20220111005954/en/77-of-Shoppers-Would-Be-More-Willing-to-Shop-at-a-Store-if-It-Offers-a-Scan-and-Go-Option>
12. Comunicado de imprensa: Digital Wallet Users to Exceed 5.2 Billion Globally by 2026, as Digitization accelerates cashless transition/ Over 60% of Global Population to Use Digital Wallets in 2026; agosto de 2022; Juniper Research



Sede Corporativa e América do Norte
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Ásia-Pacífico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA (Europa, Oriente Médio e África)
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede América Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com