



AUTOCOM encerra congresso com a afirmativa de que só sobreviverá quem tiver agilidade e oferecer a melhor experiência ao cliente

De serviços bancários a omnicanalidade, foi discutida a evolução da tecnologia do sistema financeiro para o varejo

São Paulo, abril de 2022 – O segundo dia do Congresso Autocom foi marcado por discussões sobre temas que têm sido tendência no mercado de automação comercial digital – a evolução da tecnologia do sistema financeiro aplicada ao varejo, das formas de acessar os canais de vendas até o futuro da tecnologia, passando pelo sistema de *delivery* e meios de pagamento.

O painel de abertura contou com a presença de Rodrigo Soares, fundador da RS Solutions, Marcos Cavagnoli, diretor no grupo Itaú Unibanco, Rafael Correa, head de BNPL (Buy Now, Pay Later) da Provu e Carlos Eduardo Brandt, chefe adjunto do Departamento de Competição e de Estrutura do Mercado Financeiro do Banco Central, e teve como destaques a receptividade do brasileiro à novas tecnologias e o parcelamento do PIX.

Já no segundo painel foram apontados diversos problemas enfrentados pelo serviço de *delivery* hoje, como a dificuldade em organizar pedidos e o gerenciamento de cardápios em diferentes plataformas, o problema da conciliação financeira, a falta de integração do chamado e rastreabilidade de logística e ainda, a falta de integração dos PDV (pontos de venda) nos restaurantes e a falta de dados do cliente.

Segundo os painelistas Celio Philippi Salles, membro do Conselho da ABRASEL e cocriador do *open delivery*, Emerson Barreto, vice-presidente de software da AFRAC e Vicente Gouvea, gerente de canais na NCR e vice-presidente de marketing da AFRAC, o Open Delivery é uma solução aberta, facilitadora de integração, segura e transparente e feita pela própria cadeia do setor.

Para falar sobre o Omnichannel e multicanalidade foram convidados Ricardo Pimentel, CEO da Infoprotect e head de canais da Fortics, Alfredo Thomé, CEO e proprietário da ACT Informática e Vanessa Schroeder, head de marketing da Amoedo, que trouxeram reflexões sobre a jornada multicanais apresentada aos clientes no processo de vendas e mais diversos canais de atendimento.

No painel de encerramento do congresso, Pedro Luiz Roccato, fundador da Direct Channel, e curador do congresso, e os convidados Cleber Moraes, diretor geral da AWS para o Brasil e Rafael Correa, head de BNPL da Provu, anunciaram que o consumidor não quer e nem precisa saber a complexidade de uma transação. Ele quer escolher o produto e pagar da maneira mais simples possível. Com isso, as empresas de serviços financeiros precisam pensar com a cabeça do consumidor e fornecer crédito de forma rápida e eficiente. A sobrevivência no setor, será de quem proporcionar a melhor experiência ao cliente.

Em relação ao futuro da tecnologia em favor das empresas, a conclusão é de que não basta criar um departamento de inovação e destinar 10% do investimento em tecnologia. É necessário agilidade na mudança, ciência de dados (*data science*) e investimento em capacitação. Hoje o país conta com mais de 200 mil vagas abertas na área de tecnologia da informação.

Informações para a Imprensa

DFREIRE Comunicação e Negócios

(11) 5105-7171

Debora Freire: debora@dfreire.com.br

(11) 99976-1165

Elisabete Leandro: beteleandro@dfreire.com.br

(11) 99616-2885