



FÓRUM E FEIRA DE TECNOLOGIA, SUSTENTABILIDADE
E INOVAÇÃO PARA SUPERMERCADOS

29 de outubro de 2019 | Centrosul - Florianópolis - SC

Inovação e Tecnologia

Elevando a Experiência e Reinventando o Varejo

Inovação e tecnologia

Elevando a Experiência e Reinventando o Varejo

LÚCIO LEITE

Diretor de Transformação Digital e Líder de Varejo

A LOJA FÍSICA SERÁ O NOVO CAMPO DE BATALHA?



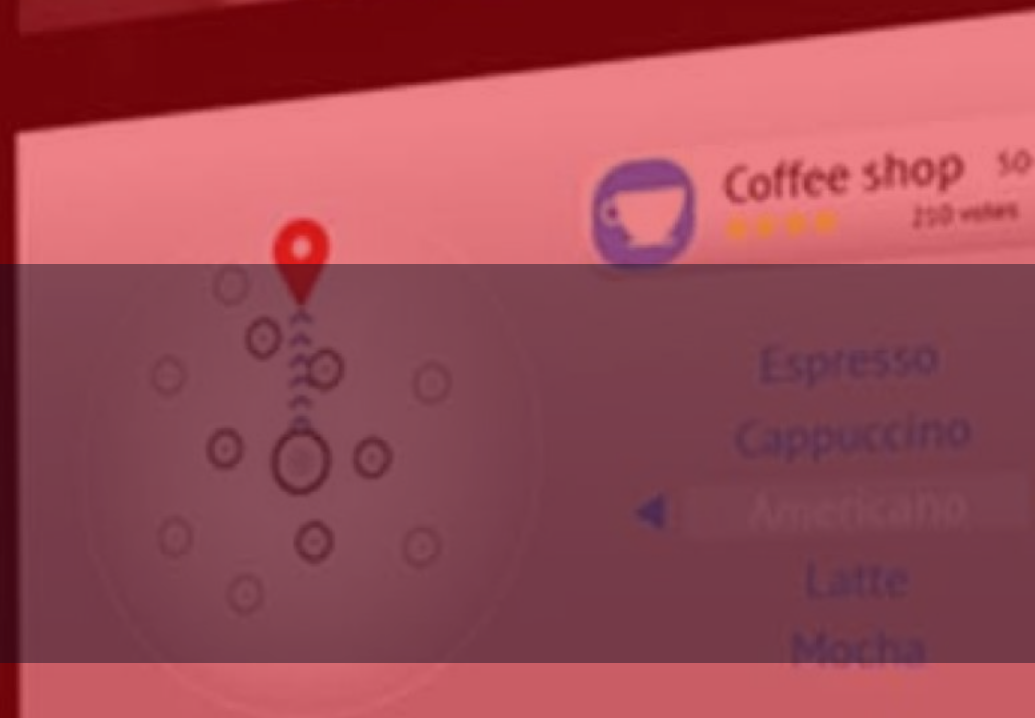
***É PRECISO
REPENSAR !***



Male
Age 30

7

INOVAÇÃO



↑
EXPERIÊNCIA



→
PAIXÃO

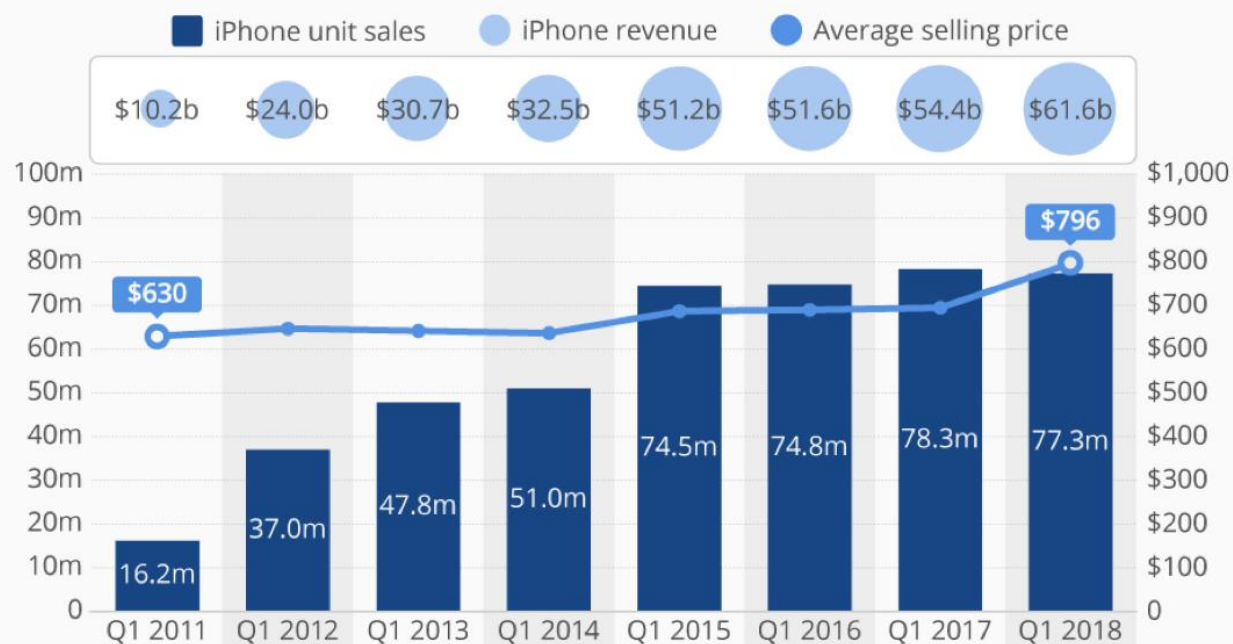


1º dia do iPhone 11

O CLIENTE CONTINUA COMPRANDO IPHONE, MESMO QUE MAIS CARO

Apple Misses iPhone Sales Record, Still Makes More Money

Apple's holiday quarter iPhone unit sales, revenue and average selling price*



* Apple's fiscal year ends in September; figures given here are for the company's first fiscal quarter ending in December

+ RECEITA

SOBE O PREÇO MÉDIO

- VOLUME



iPhone 11 Pro Max de 512 GB – Cinza-especial

1 ▾

R\$ 9.599,00

[Remover](#)

Saiba quando você pode receber este produto. [Insira o CEP ▾](#)

Envio em 3-4 semanas.



Capa de couro para iPhone 11 Pro Max – Preto

1 ▾

R\$ 449,00

[Remover](#)

Adicionar uma mensagem de presente

[Adicionar](#)

Saiba quando você pode receber este produto. [Insira o CEP ▾](#)

Em estoque e pronto para envio.



AirPods com estojo de recarga sem fio

1 ▾

R\$ 1.679,00

[Remover](#)

Adicionar uma mensagem de presente

[Adicionar](#)

Saiba quando você pode receber este produto. [Insira o CEP ▾](#)

Em estoque e pronto para envio.

Subtotal

R\$ 11.727,00

Envio

GRÁTIS

Tem um código promocional? [Insira agora ▾](#)

Total

R\$ 11.727,00

Receba um desconto de 10% ao pagar integralmente
[Pague com cartão de crédito com opções flexíveis de parcelamento](#)

Pagar

PRODUTO DE
DESEJO

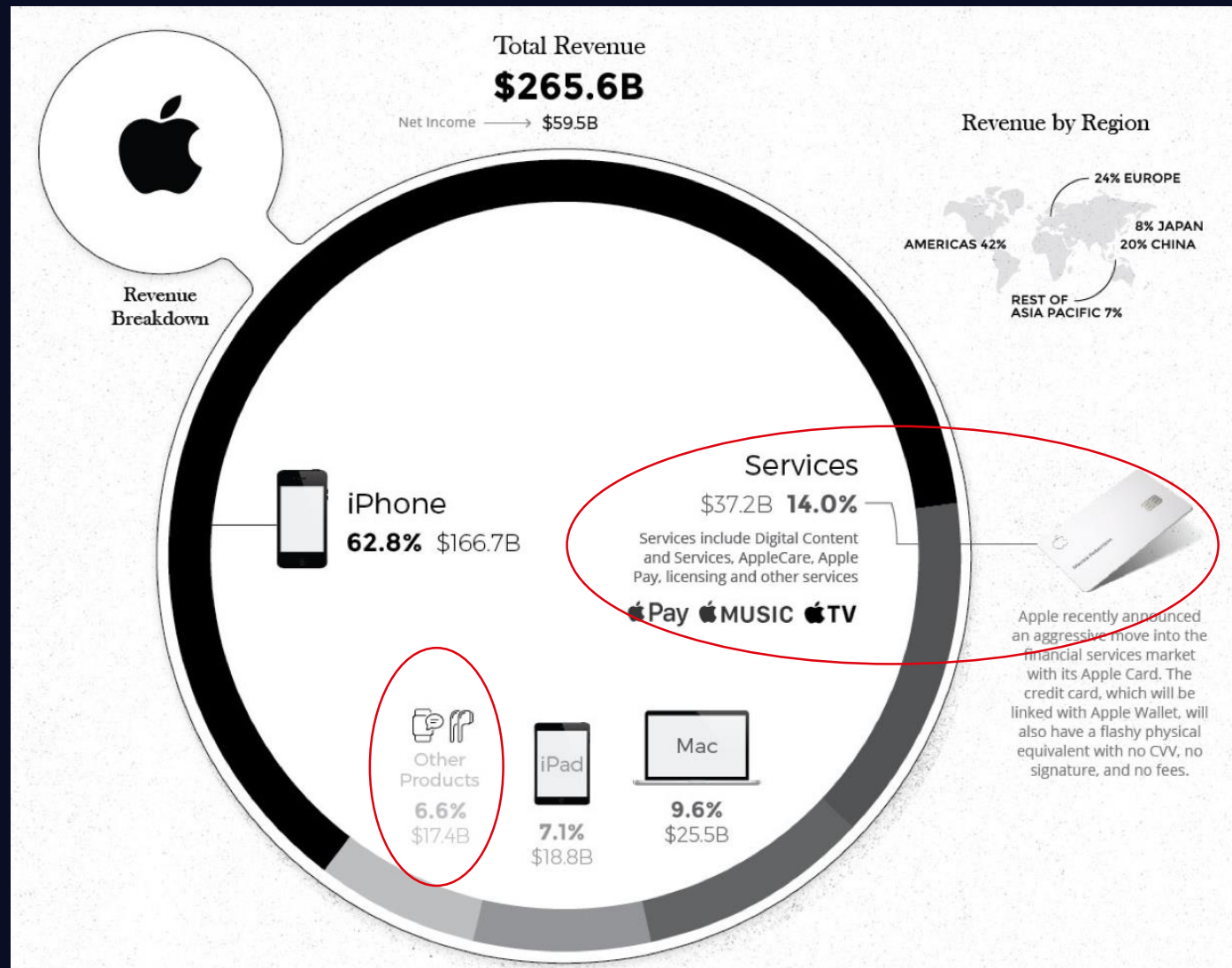


→

CADA VEZ MAIS
COMUM...



APPLE VOLTA A SER A MAIS VALIOSA NA BOLSA

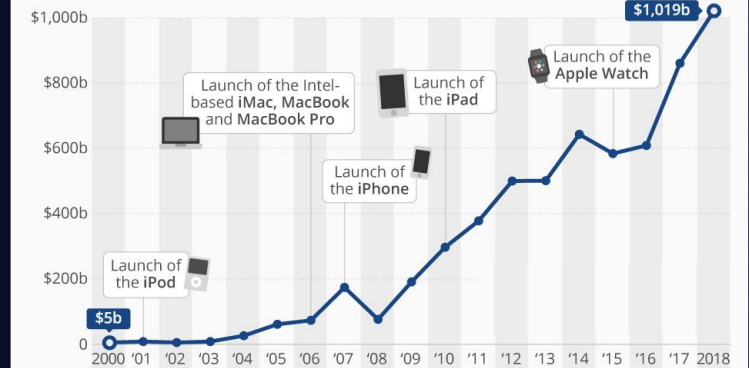


NASDAQ

APPL APPLE Inc. 1,114 tri

Apple's Road to \$1 Trillion

Apple's market capitalization at the end of the respective year*

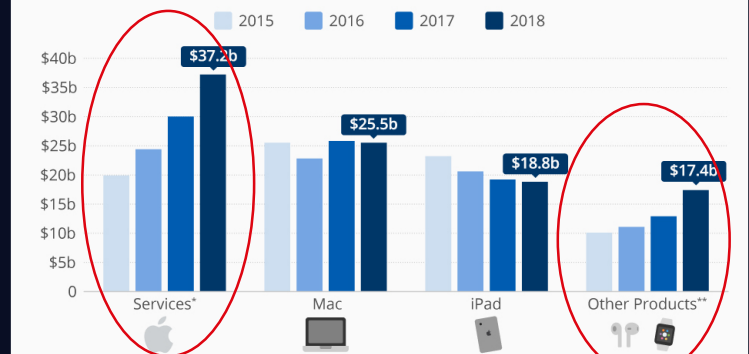


* 2018 figure as of August 2, 4:00PM EDT
Sources: Wolfram | Alpha Knowledgebase, Xignite, Morningstar

statista

Beyond the iPhone

Apple's non-iPhone revenue by product group (fiscal years ending in September)



* includes revenue from Digital Content and Services, e.g. Apple Music, AppleCare, Apple Pay, licensing and other services
** includes sales of AirPods, Apple TV, Apple Watch, Beats products, HomePod, iPod touch and Apple-branded and third-party accessories

Source: Apple

statista

Jobs retorna a Apple a 90 dias de uma falência

1996

1997



 Microsoft
\$150M

“Precisamos largar a ideia de que para a Apple vencer, a Microsoft precisa perder”



“You’ve got to start with the

CUSTOMER EXPERIENCE



And work back toward the technology”

A TECNOLOGIA CONECTA A JORNADA



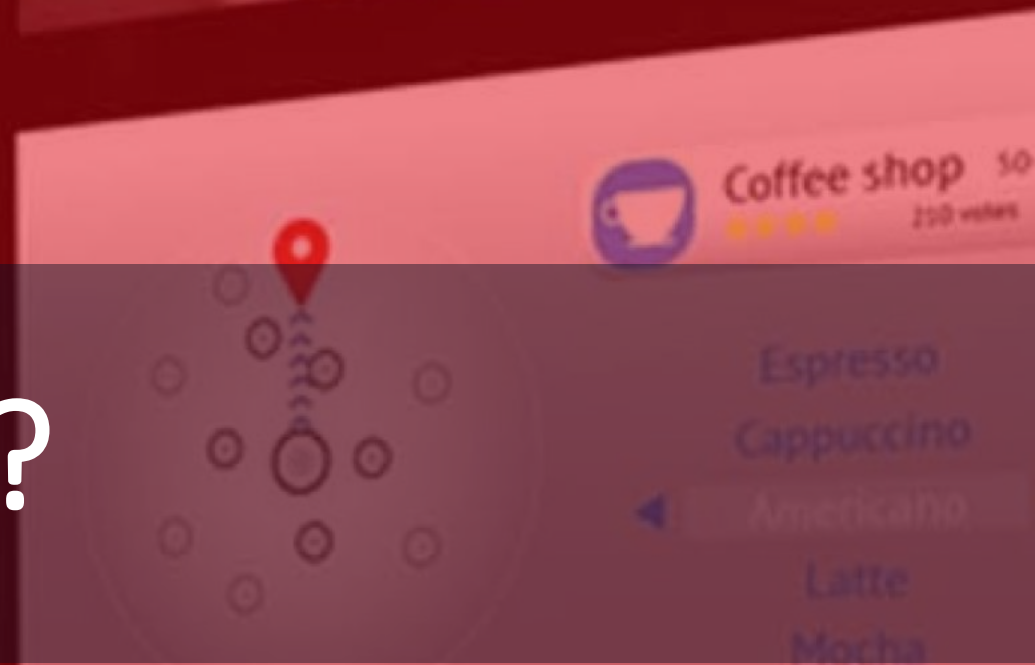
“ Touchpoints matter, but it’s the full journey that really countsts”

Alex Rawson - McKinsey

Male
Age 30

7

E PARA QUE TUDO ISSO?



COM DADOS, PODEMOS TOMAR DECISÕES INTELIGENTES

**ENGAJAR
O CLIENTE**





**GERAR
NOVAS
DEMANDAS**



**AUMENTAR
O TICKET
MÉDIO**



**INCENTIVAR
RECOMPRA**



**ESTIMULAR MAIOR
VISITA NAS LOJAS**

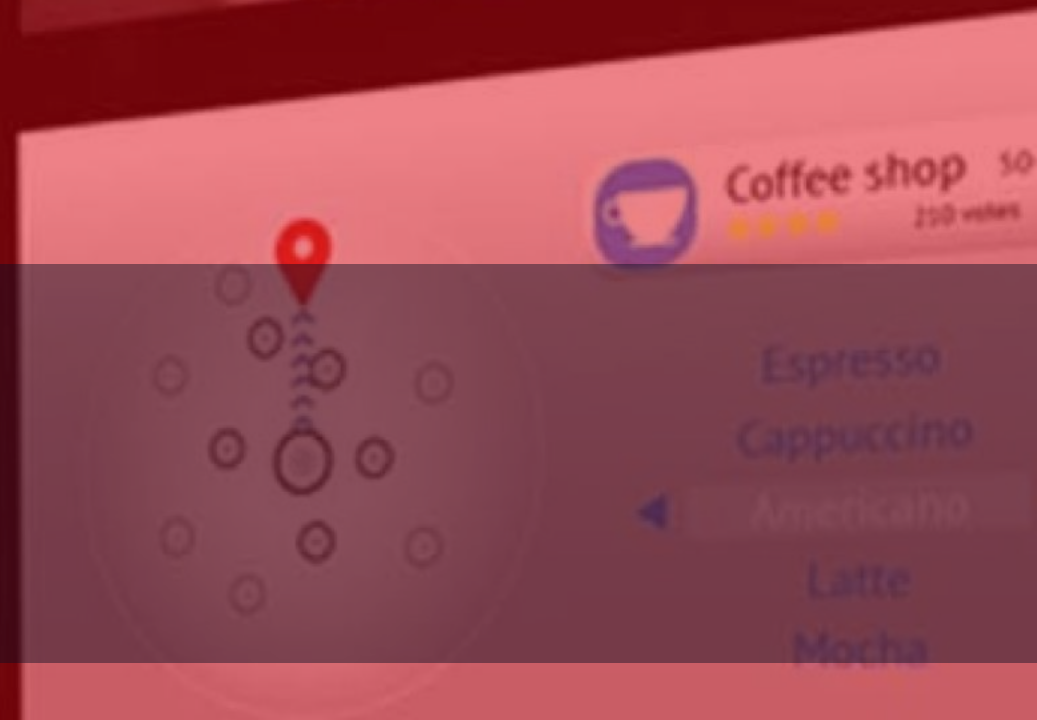


**AUMENTAR
A FIDELIDADE**

Male
Age 30

7

A REINVENÇÃO



VAREJO INTELIGENTE



***3 PILARES
IMPORTANTES***



CLIENTES



DADOS



COLABORADORES



MUDANÇA DE PERFIL
DAS PESSOAS E DA MANEIRA
COMO ELAS COMPRAM.

VOCÊ
CONHECE O
SEU CLIENTE?

É IMPORTANTE QUE VOCÊ
CONHEÇA SEUS CLIENTES.

INTELIGÊNCIA DE NEGÓCIOS



PERFIL DO CLIENTE



COMPORTAMENTO



JORNADA
DE COMPRA

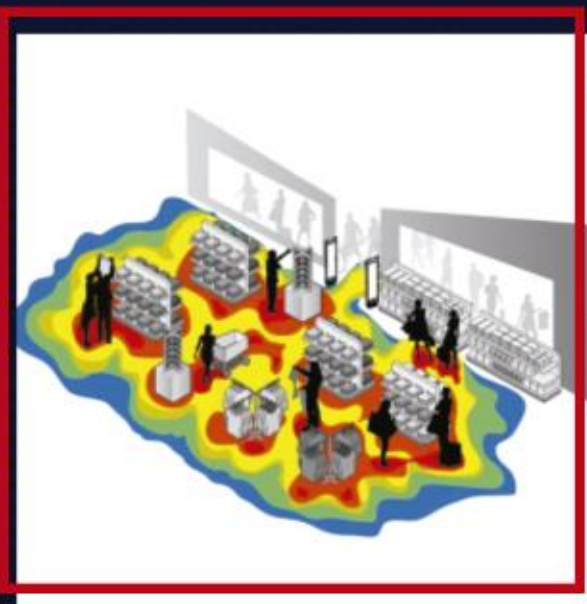


HISTÓRICO
DE COMPRA

O PETRÓLEO DO MUNDO MODERNO

**DADOS
VALIOSOS
PARA O SEU
NEGÓCIO.**





ANÁLISE INTELIGENTE DE OCUPAÇÃO DOS ESPAÇOS

- ✓ **Conhecer o movimento** no espaço físico.
- ✓ **Estimular a compra** através da localização atual.

COMUNICAÇÃO DE CAMPANHAS PERSONALIZADAS EM TEMPO REAL

- ✓ **Envio de mensagens** baseado na localização.
- ✓ **Engajamento do consumidor** durante a compra.





CONHECER O COMPORTAMENTO DO CONSUMIDOR

- ✓ **Saber a frequência** e tempo de visita.
- ✓ **Conhecer o fluxo de pessoas**, identificando novas ou quem já é frequente.
- ✓ **Trabalhar** com comunicação dinâmica.

TRABALHAR COM UMA COMUNICAÇÃO DINÂMICA

- ✓ **Direcionar campanhas** de acordo com perfil e comportamento dos visitantes.





APLICAR PESQUISAS BASEADAS EM NPS ENVIADAS AUTOMATICAMENTE PARA O CLIENTE.

- ✓ **Interação** com público visitante.
- ✓ Comunicação de grande autonomia **e sem custo.**

CRIAR RELACIONAMENTO BASEADO EM HISTÓRICO DE COMPRA

- ✓ **Interagir com o consumidor** de acordo com histórico de compra, seja no ambiente digital ou na loja física.







COLABORADOR EMPODERADO



***Entrega uma experiência
diferenciada todos os dias
para seu cliente***



Menos de 20%
dos colaboradores,
da linha de frente,
Indicaram que
possuem
tecnologia
adequada para
realizarem o
trabalho



SOLUÇÕES



DASHBOARD
ANALÍTICO



SEGURANÇA
DE DADOS



COMUNICAÇÃO
COLABORAÇÃO



JORNADA
DO CLIENTE



NOC 24X7



MOBILIDADE



SINALIZAÇÃO
DIGITAL



LOCALIZAÇÃO

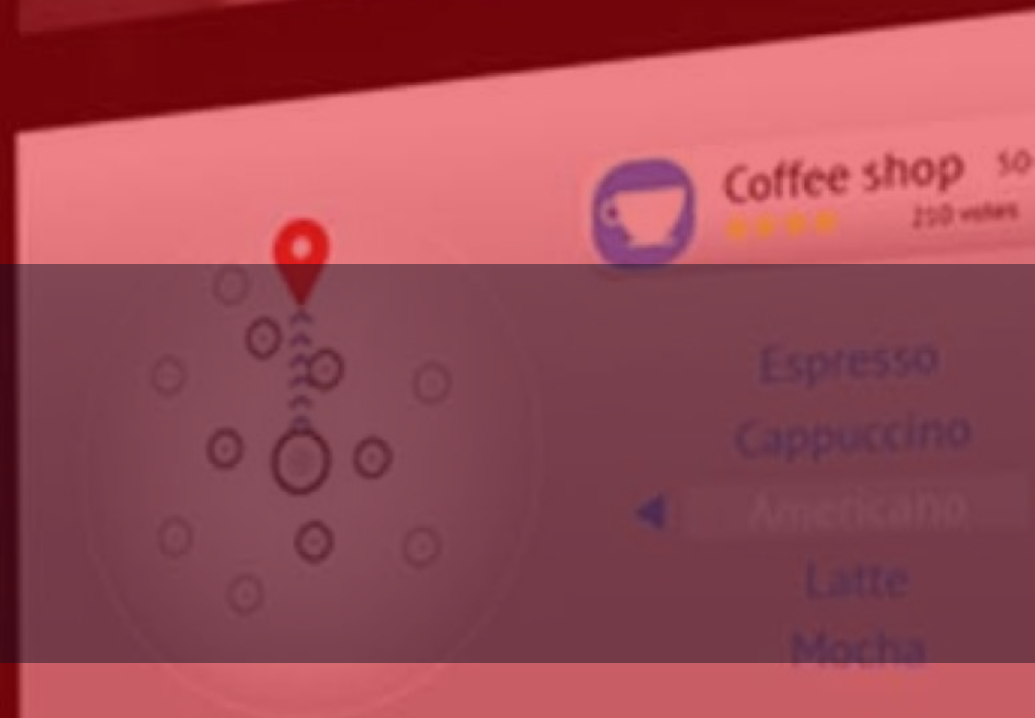
PARCEIROS

Tech Intensity

Male
Age 30

7

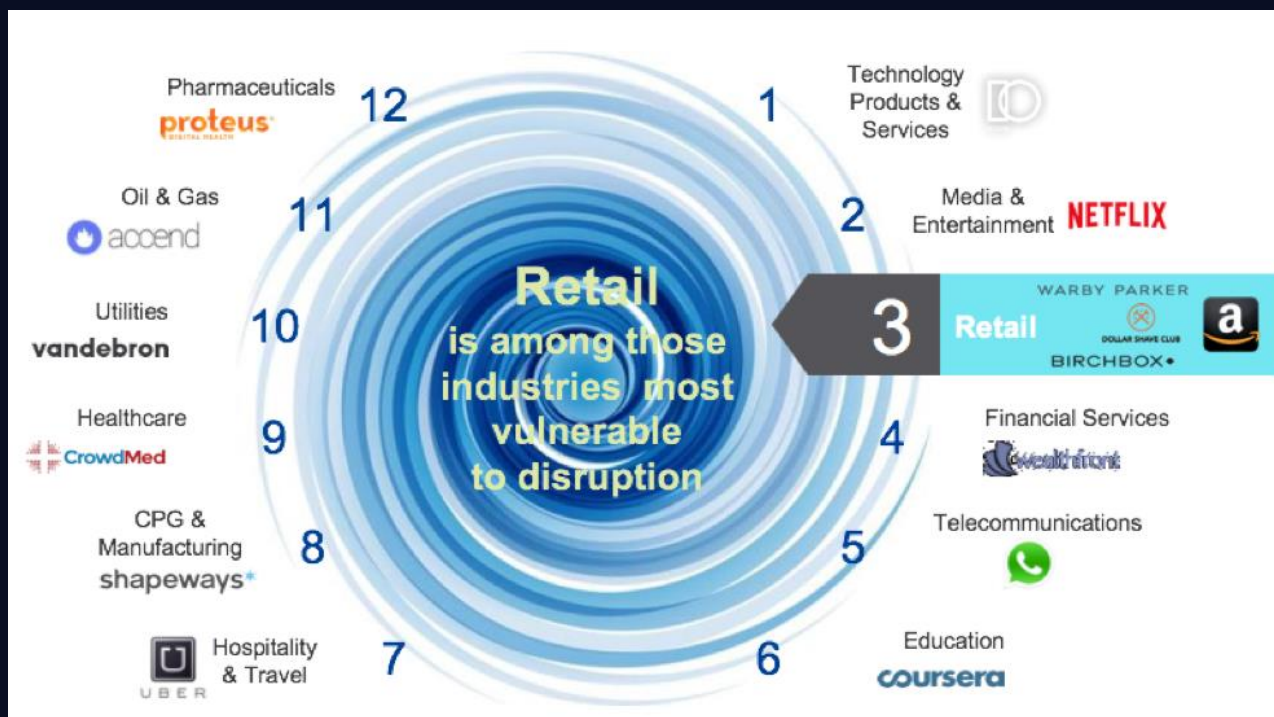
REPENSAR POR QUE?



—→
A TSUNAMI ESTÁ
CHEGANDO



DISRUPÇÃO DIGITAL



Diversas partes da economia estão sendo impactadas por empresas disruptivas ou por novos modelos de negócios

VAREJO UM SETOR EM MUDANÇAS



Transformação Digital

LGPD

Novos modelos

Phygital

Meios de pagamento

Geração Millenium



**ENGAJAMENTO
CONTEXTUAL**
(FÍSICO E ON-LINE)

**EXPERIÊNCIAS
"NO-FRICTION"**

**MOBILIDADE
E FIDELIDADE**

**ENGAJAMENTO
DOS
COLABORADORES**

**OS
CLIENTES
ESPERAM
POR
MAIORES
EX
PERI
ÊNCIAS**



**MODELOS
DISRUPTIVOS**

**COMPETIDORES
DE ENTREGA**

MARKETPLACES

amazon

**NOVA
ECO
NOMIA
COM
PE
TI
TIVA**





**VOCÊ ESTÁ
PREPARADO?**



Em 2000, a Blockbuster desistiu de comprar a NETFLIX por \$50 Milhões



Hoje, a NETFLIX vale \$121Bilhões
e a Blockbuster não existe mais

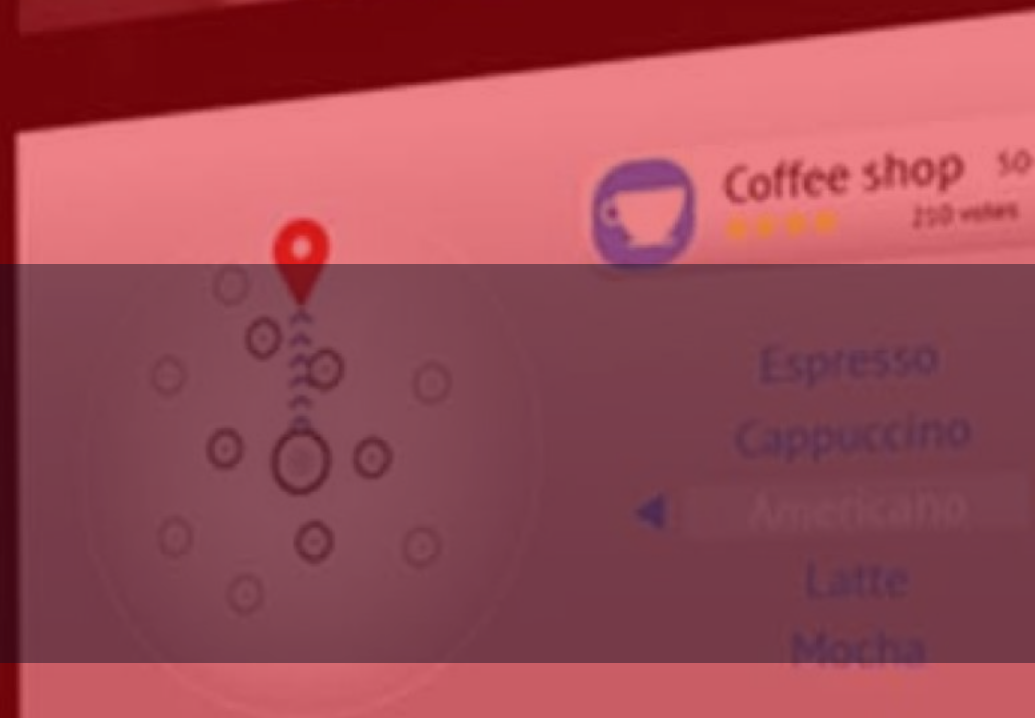
Transforme seu negócio
VAREJO
INTELIGENTE



Male
Age 30

7

CONCLUSÃO





O FUTURO DO VAREJO

CAPTURA DE DADOS
ANÁLISE EM TEMPO REAL
“INSIGHTS” DE CLIENTES
ELEVAR O ENGAJAMENTO
CURADORIA DE CONTEÚDO
EFICIÊNCIA DAS CAMPANHAS
NOVOS LAYOUTS DE LOJA
INTERAÇÃO COM PRODUTOS

O FUTURO DO VAREJO PASSA PELA TECNOLOGIA



“The retail environment is changing faster than ever, but the value of service, speed, convenience and newness remain constant. To continue to be successful into the future, we need to invest in Technologies that will enable us to deliver on those qualities and better serve customers in a digitally connected world”

*- Brian Gill,
Technology Senior Vice President, Nordstrom*

***É PRECISO
REPENSAR !***





OBRIGADO

Lúcio Leite

Digital Transformation Director & Retail Leader

lucio.leite@teltecsolutions.com.br

+55 11 930205407





inova acats

O novo olhar
do varejo

FÓRUM E FEIRA DE TECNOLOGIA, SUSTENTABILIDADE
E INOVAÇÃO PARA SUPERMERCADOS