

# CONTEÚDO DINÂMICO PME DIGITAL

## Estratégias de Transformação Digital na Indústria do Retalho - Escalabilidade e Agilidade Operacional

ID	DATA	TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR
PMED.029	<DATA>	Estratégias de Transformação Digital	PME Digital
<b>KEYWORDS</b>			
PLATAFORMA DIGITAL – GERAL; RETALHO; TRANSFORMAÇÃO DA LIDERANÇA; TRANSFORMAÇÃO DA OMNI-EXPERIÊNCIA; TRANSFORMAÇÃO DA FORÇA DE TRABALHO; TRANSFORMAÇÃO DO MODELO OPERATIVO; TRANSFORMAÇÃO DA INFORMAÇÃO			
<b>LINK</b>			
<LINK>			

## CONTEÚDO

### Escalabilidade e Agilidade Operacional

#### Empresa Móvel

Cada vez mais a jornada do cliente está sendo percorrida num dispositivo móvel. Esse surgimento do dispositivo móvel como uma plataforma proeminente para o comércio está levando a mobilidade a se tornar a próxima fronteira para melhorar e distinguir a experiência do cliente. Embora os casos de uso móvel continuem a evoluir, os casos de uso relacionados à gestão de tarefas, envolvimento do cliente e gestão de inventário estão se tornando predominantes. A Transformação Digital das experiências do cliente também requer uma transformação das experiências dos colaboradores, e isso geralmente começa com recursos de voz e capacitados para dispositivos móveis em todos os espaços operacionais físicos de retalho - lojas, armazéns e centros de distribuição. Os retalhistas estão implementando ativamente aplicações baseados em dispositivos móveis que otimizam o quão bem as informações e ações permitem decisões de compra mais rápidas, que contribuem para a satisfação e fidelidade do cliente.

Caso de Uso	Situação Atual	Objetivos	Tecnologias utilizadas	Sumário do Caso de Uso
Gestão de informações de inventário móvel	As mercadorias são digitalizadas no recebimento, na transferência e na venda. As	Identifique as mercadorias disponíveis e os dados pertinentes em	Nuvem, dispositivos móveis, sistemas de inventário, aplicações	Os comerciantes são capazes de responder às necessidades dos consumidores de

	atividades de inventário móvel geralmente são restritas para suportar tarefas de gestão.	todos os sistemas necessários para o funcionário relevante - localização e quantidade no atendimento, disponibilidade ou recomendações de produtos para parceiros da loja.	móveis, seleção na loja, embalagem e envio e pesquisa de inventário	maneira mais fácil e rápida, tendo sistemas interconectados com informações confiáveis de inventário na “ponta dos dedos”.
<b>Gestão de tarefas móveis</b>	Mesmo que os modelos e operações das lojas se estejam a tornar mais complexos, as tarefas ainda são comunicadas por e-mail, “mala postal” e folhas de cálculo.	Assegure-se de que as tarefas estão acessíveis em qualquer lugar e de forma consistente em toda a empresa de retalho para comunicação, designação e delegação, coordenação, monitorização e rastreamento de tarefas em toda a empresa, com maior visibilidade, clareza, consistência e responsabilidade numa equipa de retalho.	Dispositivos móveis, gestão de tarefas, aplicações para dispositivos móveis e IoT	A digitalização e a automação da função de gestão de tarefas permitem melhores níveis de serviço de stock na loja, bem como melhor atendimento ao cliente.
<b>Envolvimento do cliente móvel</b>	As lojas estão bem no desenvolvimento de aplicações móveis que os clientes podem usar para se envolver em	Equipar os parceiros de vendas com aplicações móveis e as aplicações de POS que se envolvem com os	Envolvimento móvel e clienteling, comércio omni-canal, pagamentos móveis e carteiras móveis;	Existem a primeira abordagem móvel para o envolvimento com o cliente, fornecendo vários pontos de

	<p>qualquer lugar a qualquer momento, mas estão a equipar o parceiro de vendas com ferramentas móveis de PDV e PDV que o parceiro de vendas pode usar para se envolver melhor e mais inteligente com o cliente.</p>	<p>clientes onde estão e como querem na área de vendas, aumentando as transações de vendas, o tamanho da cesta e as visitas repetidas.</p>	<p>rede de lojas; e wearables, outras aplicações móveis, dispositivos móveis e IoT</p>	<p>contato móveis para o cliente e equipando o parceiro de vendas com ferramentas de envolvimento e clienteling para envolver o cliente no chão de loja.</p>
--	---	--	--	--

## Força de Trabalho Conectada

A força de trabalho de muitos retalhistas não é qualificada e é subestimada. A comunicação e o agendamento são frequentemente baseados em papel, e os processos para suporte de pares, desempenho pessoal e de equipa, desenvolvimento de capacidades e gestão de carreira, se não forem suportados pelas tecnologias atuais, estão desatualizados para o exigente ambiente de retalho atual. As informações imprecisas ou desatualizadas e baseadas em papel não conseguem acompanhar a cadência da empresa de retalho moderna, causando assim retrabalho humano improdutivo e intervenção, erros, atrasos, execução deficiente e maior rotatividade de colaboradores. A Transformação Digital infunde as organizações com aplicações inteligentes colaborativas, sociais e de Auto atendimento, apresentados em interfaces intuitivas e dispositivos e formatos ergonomicamente apropriados. Os trabalhadores do conhecimento poderão aceder informações curadas, estruturadas e não estruturadas ("prontas para comer", como e quando necessário); ferramentas analíticas intuitivas para exploração ad hoc; e tecnologias colaborativas que facilitam o partilha de conhecimento com a rica solução integrada de problemas. Para atrair os melhores colaboradores e parceiros de lojas necessários para proporcionar a experiência esperada ao cliente, os retalhistas precisarão se transformar digitalmente com ferramentas e práticas colaborativas; ambientes de trabalho flexíveis; tecnologias inteligentes e intuitivas com aparência e sensação de ponta conhecidas; instrução otimizada; e tecnologias que apelam para a força de trabalho moderna e melhoram a produtividade e a satisfação do trabalhador.

Caso de Uso	Situação Atual	Objetivos	Tecnologias utilizadas	Sumário do Caso de Uso
<b>Treino e execução de vendas digitais</b>	Os parceiros necessitam de know-how e métricas de desempenho e a mão-de-obra de loja é orçamentada e programadas como um custo, e não como gerador de receita. O tráfego do cliente é geralmente entendido, mas não interações específicas com mercadorias, canais, exibições e parceiros, é dada pouca consideração ao contexto do	Crie e mantenha sistemas e processos que permitam aos parceiros envolver os clientes com os comportamentos, conhecimentos e estratégias corretos para exceder as expectativas, aumentar a fidelidade à marca e aumentar as taxas de conversão e os valores das transações. Projetar, adotar e executar processos de envolvimento,	Nuvem, aprendizagem de máquina, análise visual de IA, IoT, análise comportamental e análise de ações de próxima melhor forma prescritiva em tempo real	Obtenha um entendimento mais profundo das interações humanas na "last mile" do retalho omni-canal para melhorar o impacto do orçamento, funções, medição e comportamentos dos parceiros da loja nas taxas de conversão, valores de transação e experiência do cliente.

	<p>consumidor quando as ofertas são apresentadas. Os colaboradores não recebem orientação suficiente para melhorar as taxas de conversão, o valor da transação e a satisfação do cliente.</p>	<p>know-how, comportamentos, ambientes e métricas ideais de maneira uniforme em toda a cadeia.</p>		
<p><b>Gestão de força de trabalho digitalizada</b></p>	<p>A força de trabalho tem necessidades ao nível do know-how, ferramentas de comunicação para gerir cronogramas, procurar e fornecer suporte a colegas, acompanhar o desempenho pessoal e de equipa e gerir benefícios, progressão na carreira, desenvolvimento de capacidades e práticas de contratação.</p>	<p>Equipar a organização com aplicações inteligentes de colaboração, sociais e de Auta atendimento para melhorar as capacidades, comunicar informalmente e formalmente e agendar o trabalho em conjunto; acompanhar, melhorar e recompensar o desempenho; e gestão de carreira.</p>	<p>Nuvem, aprendizagem de máquina, agentes inteligentes, aplicações de colaboração e sociais, ferramentas de gestão de agendamento de Auta atendimento, alinhamento de aptidão para o trabalho habilitado, Treino e progressão na carreira, Human Capital Management (HCM) e software de benefícios</p>	<p>Atraia, retenha e capacite os parceiros num ambiente de trabalho moderno, colaborativo e flexível.</p>
<p><b>Trabalhador capacitado</b></p>	<p>Informações imprecisas, incompletas ou desatualizadas para execução de tarefas de</p>	<p>Suportar a execução de tarefas de processo com informações, conforme</p>	<p>Nuvem, aprendizagem de máquina, IoT, pesquisa e recuperação de conhecimento,</p>	<p>Execução de tarefas em linha direta com instruções otimizadas e informações</p>

	<p>processo atrasam a conclusão, criam retrabalho, reduzem a satisfação no trabalho e aumentam o custo.</p>	<p>necessário, em formatos compatíveis com funções, em dispositivos ergonomicamente apropriados, para aumentar a velocidade do processo e melhorar os resultados, a experiência do trabalhador e a satisfação no trabalho.</p>	<p>assistentes inteligentes e colaboração móvel e social</p>	<p>apropriadas para melhorar a produtividade e a satisfação do trabalhador.</p>
<p><b>Trabalho de conhecimento aumentado</b></p>	<p>Trabalhadores que lidam com tarefas não rotineiras de solução de problemas em fluxos de trabalho colaborativos gastam muito tempo recuperando, validando, consolidando e normalizando dados espalhados por sistemas corporativos, aplicações de desktop e fontes externas com pouco suporte analítico para as próprias tarefas de solução de problemas.</p>	<p>Provisionar trabalhadores do conhecimento com dados estruturados e não estruturados selecionados conforme necessário no decorrer do seu trabalho, ferramentas analíticas para exploração e interrogatório ad hoc e ferramentas de colaboração para trocar produtos de trabalho do conhecimento com contexto de resolução de problemas e linhagem de dados intactos.</p>	<p>Nuvem, aprendizagem de máquina, análise de texto, processamento de linguagem natural, análise de imagem capacitada, IoT, pesquisa e recuperação de conhecimento habilitado, assistentes inteligentes, raciocínio causal e geração de hipóteses, gestão de diálogos, Treino e colaboração social</p>	<p>Capacite os profissionais do conhecimento com ferramentas de informações e análises montadas ou facilmente montadas para lidar com tarefas de solução de problemas em operações, merchandising, marketing, cadeia de abastecimentos e recursos humanos.</p>

<p><b>Força de trabalho robótica</b></p>	<p>A força de trabalho robótica é em grande parte inexistente. Algumas empresas usam robótica em bens para realizar operações de atendimento a clientes ou estão testando robótica para entrega em domicílio ou serviços de gestão de stocks e serviços de concierge.</p>	<p>A robótica pode ser usada em mercadorias para operações de atendimento ao cliente, para entrega em domicílio e / ou serviços de gestão de stock.</p>	<p>Robótica, drones, IA, nuvem e software específico para casos de uso</p>	<p>Aumentar ou substituir trabalhos a serem feitos com robótica e / ou drones. Os trabalhos podem incluir em bens para operações de atendimento ao homem ou para entrega em domicílio, serviços de administração interna / de hotelaria e gestão de stock.</p>
--	---	---	--	--

### Operações Omni-canal Seguras

Para transformar digitalmente, os retalhistas devem adotar as tecnologias da 3ª Plataforma, bem como novas fontes de inovação, e reorientar a organização para uma cultura de inovação e transformação contínuas.

As tecnologias da 3ª plataforma (nuvem, móvel e social) são catalisadores fundamentais, mas para que o valor total da Transformação Digital seja realizado, as redes e os ambientes operacionais que fornecem a tela para um envolvimento perfeito devem ser seguros e protegidos. As operações omni-canal seguras exigirão segurança digital abrangente e preventiva de próxima geração, prevenção de fraudes e perdas, entre outros recursos.

Caso de Uso	Situação Atual	Objetivos	Tecnologias utilizadas	Sumário do Caso de Uso
<p><b>Gestão de Fraude</b></p>	<p>Existe uma automação mínima para identificar e impedir proactivamente a fraude. Os sistemas instalados são em grande parte sistemas baseados em regras que</p>	<p>Aplicar técnicas de gestão de fraudes que utilizem a detecção de anomalias, o baseline de scoring do cliente e as tolerâncias a riscos apropriadas para identificar e</p>	<p>IA, analítica e software de detecção de fraudes</p>	<p>A gestão de fraudes de última geração identificará possíveis fontes de fraude com o mínimo de falsos positivos, maximizando as oportunidades de receita e minimizando o risco de fraude.</p>

	<p>muitas vezes retornam números elevados de alertas falsos-positivos e são explorados por criminosos à medida que aprendem as regras e como contorná-las.</p>	<p>impedir transações fraudulentas.</p>		
<p><b>Segurança digital de próxima geração</b></p>	<p>Os comerciantes concentraram a maior parte da sua atenção na redução dos impactos das vulnerabilidades digitais após o ataque, considerando os riscos mais amplos de cibersegurança como um risco versus custo do trade-off de negócios. Ao mesmo tempo, os agentes de ameaças estão a ficar muito mais organizados e sofisticados.</p>	<p>A segurança da informação e a cibersegurança devem ser encaradas como peças críticas da infraestrutura de retalho, incorporadas numa estratégia sob a responsabilidade de um executivo sénior responsável e suportada por tecnologias atuais, dando aos clientes a confiança de que as suas transações e informações pessoais estão seguras.</p>	<p>Criptografia end-to-end, tokenização, autenticação multimodal, biometria e análise de segurança avançada, plataformas de inteligência contra ameaças e cognitiva</p>	<p>A segurança de última geração e a cibersegurança estão em constante evolução e transformação para aproveitar as tecnologias mais atuais, protegendo a empresa de retalho, os fluxos de negócios de retalho, os clientes e as suas informações pessoalmente identificáveis (PII).</p>
<p><b>Prevenção de perdas de próxima geração</b></p>	<p>Os comerciantes têm confiado bastante em vídeos monitorizados / gravados para</p>	<p>Reduza os riscos e as perdas de forma proativa aplicando uma variedade de medidas de</p>	<p>Vídeo, análise de conteúdo, IA / análise cognitiva, aprendizagem de máquina,</p>	<p>A prevenção de perda de próxima geração reduz proactivamente o risco e a perda aplicando uma variedade de medidas</p>



	<p>identificar e perseguir o roubo dentro do retalho físico, por vezes em conjunto com sensores de produto conectados que alertam na saída e muitas vezes danificam os produtos se não forem removidos adequadamente.</p>	<p>avaliação de riscos e de prevenção de perdas que identifiquem rapidamente as possíveis fontes de risco e perda, permitindo ações preventivas.</p> <p>Da mesma forma, automatize o processo de compilação de evidências de crimes, riscos e assim por diante, conforme necessário, para conduzir processos e ações de melhoria.</p>	<p>sistemas de prevenção de perdas, IoT, reconhecimento facial e biometria</p>	<p>de avaliação de risco e prevenção de perdas que identificam rapidamente as fontes potenciais de risco e perda, possibilitando ações preventivas, automatizando o processo de recolha de evidências de crimes e riscos e impulsionando processos de autoaperfeiçoamento. e ações.</p>
--	---	---	--	---

## Otimização da Rentabilidade

À medida que os retalhistas adotam as tecnologias, dados, análises e IoT da 3ª plataforma, permitem a visibilidade de novas fontes de otimização de lucros, por meio da redução de custos e da identificação de oportunidades de receita.

A otimização da rentabilidade inclui casos de uso que otimizam a utilização de energia, ativos e locais para melhorar a experiência do cliente e reduzir os custos operacionais; reduzir o risco e garantir a conformidade com os procedimentos e políticas de segurança, permitindo a visibilidade, a governança e a aplicação de políticas ao treino e aos procedimentos e políticas operacionais padrão; e melhorar a rentabilidade através da identificação de oportunidades ocultas e perdas para aumentar a receita ou reduzir custos.

Caso de Uso	Situação Atual	Objetivos	Tecnologias utilizadas	Sumário do Caso de Uso
<b>Gestão sustentável do ambiental</b>	Existem vários níveis de automação e relatórios para gestão de energia, iluminação, HVAC e outros sistemas de gestão de ambientes.	Automatize a gestão do ambiente do local e a geração de relatórios em toda a linha para gestão de energia, iluminação, HVAC e outros controlos ambientais, otimizando o conforto, o custo e a experiência.	Sistemas de controlo ambiental, gestão de energia, painéis de sustentabilidade, IoT, IA e análises	Melhore a experiência do local e reduza os custos com gestão automatizado de ambiente e processos de geração de relatórios para gestão de energia, iluminação, HVAC e outros controlos ambientais.
<b>Gestão de ativos</b>	Os comerciantes atualmente aplicam vários níveis de rigor para monitorizar e manter as coisas de valor, incluindo equipamentos, tecnologia e outras propriedades físicas. A maioria tem sistemas inteiramente	Rastreie e faça a gestão automaticamente dos ciclos de vida dos ativos, incluindo dados sobre localização, uso, utilizadores atribuídos e estado.	Software de gestão de ativos, IA, analítica e IoT	Otimize a utilização e a manutenção de ativos por meio do ciclo de vida do ativo para maximizar o fluxo de trabalho e a experiência.

	<p>manuais e baseados em folhas de cálculo para rastreamento.</p>			
<p><b>Segurança física e gestão de riscos</b></p>	<p>Os comerciantes geralmente têm listas de verificação e seguem as "orientações" das instalações para validar se estão em conformidade e para reduzir o risco relacionado a espaços físicos.</p> <p>Da mesma forma, os colaboradores são treinados em procedimentos de segurança pessoal, e as políticas e procedimentos de segurança são publicados em locais apropriados.</p>	<p>Reduza os riscos e garanta a conformidade, permitindo visibilidade, governança e aplicação de políticas ao Treino e aos procedimentos e políticas operacionais padrão.</p>	<p>Gestão de riscos e software de rastreamento de segurança, IoT, visão computacional, IA e sistemas de distribuição de vídeo / conteúdo.</p>	<p>Reduza violações de segurança, acidentes e riscos, permitindo visibilidade e aplicação de políticas, SOPs e requisitos de conformidade de Treino.</p>
<p><b>Gestão de portfólio de espaços</b></p>	<p>Os comerciantes utilizam uma variedade de ferramentas de desktop para gerir o ciclo de vida dos locais (imóveis, navios, aviões, etc.).</p> <p>Os processos geralmente incluem identificação, aquisição /</p>	<p>Permitir a identificação e a utilização de locais mais lucrativos, com ferramentas que melhorem a visibilidade e a precisão dos dados que suportam os melhores processos de decisão.</p>	<p>Software de geolocalização, IA, análise, gestão de macrospace, ferramentas de visualização 3D e IoT.</p>	<p>Melhorar a rentabilidade dos locais através de uma melhor ciência e análise através de todos os processos de decisão relacionados com a seleção, aquisição, desenvolvimento e disposição dos locais.</p>

	arrendamento, desenvolvimento e disposição do local.			
<b>Garantia de receita e margem</b>	Os comerciantes geralmente gerem processos de negócios em silos, e isso pode levar a uma incapacidade de identificar ou aproveitar oportunidades.	Melhorar a capacidade das organizações de identificar e abordar fontes de fuga de lucros e oportunidades perdidas para aumentar a receita.	Software de otimização de receita, IA e análises	Melhore a rentabilidade através da identificação de oportunidades ocultas e / ou perdas para aumentar a receita ou reduzir custos.

---

FIM DO DOCUMENTO