

# CONTEÚDO DINÂMICO PME DIGITAL

## E agora? Motivadores de mudança na Indústria do Retalho

ID	DATA	TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR
PMED.051	<DATA>	Informação	PME Digital
KEYWORDS			
Indústria – Geral; Retalho; Transformação Digital – Geral;			
LINK			
<LINK>			

Encontrar clientes através de experiências de descoberta contextual



Source: IDC, 2018

## Prioridades de C-suite de retalho nos próximos 5 anos



## Previsões de Transformação Digital no Retalho

Até 2019, mais de 30% das empresas de retalho da Europa Ocidental terão adotado uma plataforma de comércio. O aumento dos ganhos de receita, com TCO, custos de stock, custos operacionais e redução da pressão promocional, permitirá um aumento de até 30% na rentabilidade do canal omni-canal

<b>Impacto TI</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Maturidade da plataforma específica do país</li> <li>• GDPR gera pressão sobre TI e LoB</li> </ul>
<b>Guia para clientes de tecnologia</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Selecione um fornecedor de plataforma de comércio omni-channel de retalho com presença em todos os principais países da Europa Ocidental</li> <li>• Defina objetivos claros de rentabilidade omni-channel com linhas de negócios</li> <li>• Verifique se o fornecedor que você selecionou pode ajudá-lo com a conformidade com GDPR</li> </ul>

**Use case**






**Outcomes**

- 18% of grocery online orders via app
- App users 2X more loyal
- Mobile shoppers spend up to 1.8X vs desktop
- 15 million click & collect orders a year, of which 30% same day





**toyou** exclusively at **ASDA**

End-to-end parcel solution for returns and collection of items to be shipped


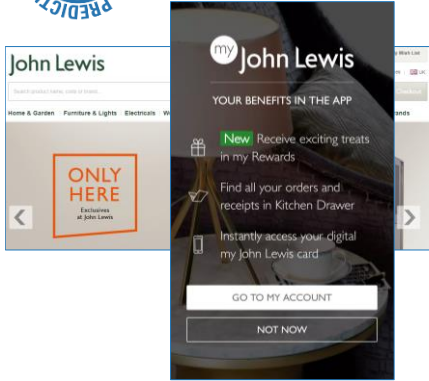
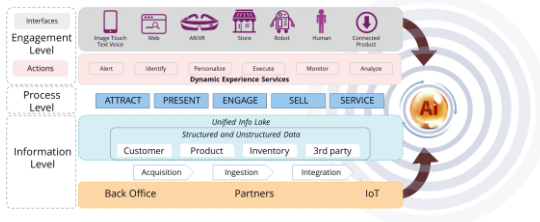
- 600 stores
- Real-time tracking of items
- Over 5 million parcels returned in 2 years

Source: ASDA website, other public sources

Até 2019, 30% das principais empresas de retalho da Europa Ocidental irão envolver-se ativamente na transformação digital, promovendo mudanças organizacionais e estratégias de investimento em tecnologias de plataforma fundamental baseadas em nuvem e preparadas para IA

<p><b>Impacto TI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Necessidade de se definir uma missão estratégica para a inovação</li> <li>• Maior possibilidade de SaaS adotado diretamente pelas LoB</li> <li>• Necessidade de novas métricas e indicadores chave de desempenho (KPIs)</li> </ul>
<p><b>Guia para clientes de tecnologia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Construir um roadmap com objetivos de curto e longo prazo</li> <li>• Requalifique a equipa de TI para dar suporte à adoção da nuvem</li> <li>• Garantir uma visão abrangente da infraestrutura e uma abordagem ágil para integrar novos serviços</li> <li>• Acelere os pilotos de inteligência artificial e incorpore novos recursos</li> </ul>
<p><b>Use case</b></p>	  <p>Adidas foresees e-commerce growth \$1B to \$4B by 2020</p>   <p>McDonald's Corporation NYSE: MCD - 7 nov, 18:51 GMT-5 170,77 USD +0,70 (0,41%) Alter-hours: 170,59 +0,11%</p> <p>Experience of the Future</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +6% increase in Sales</li> <li>• - 2,500 cashiers in 2017</li> <li>• - 3,000 cashiers over 2018</li> <li>• 20.000 restaurants accept mobile ordering and payment</li> <li>• McDelivery</li> </ul> <p>Source: public interview to adidas' CEO, Kasper Rorsted; public sources on McDonalds activity</p>

Até 2019, 50% das empresas de retalho da Europa terão desenvolvido uma arquitetura CX suportada por uma camada de IA; Essa plataforma permitirá a personalização CX Hyper-Micro, permitindo um aumento de até 30% na conversão e uma receita até 25% maior

<p><b>Impacto TI</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• GDPR: um desafio e uma oportunidade</li> <li>• Necessidade de alavancar soluções de IA fundamentais</li> <li>• Novos tipos de infraestrutura precisam ser avaliados</li> </ul>
<p><b>Guia para clientes de tecnologia</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Crie um data lake aberto e descentralizado</li> <li>• Faça parcerias com fornecedores de tecnologia capazes de fornecer uma plataforma de comércio unificado e oferecer modelos de entrega flexíveis</li> <li>• Crie uma estratégia e um roteiro para a inteligência artificial</li> </ul>
<p><b>Use case</b></p>	<div style="display: flex; align-items: center;"> <div style="text-align: center; margin-right: 20px;">  </div> <div style="flex: 1;">  </div> <div style="margin-left: 20px;"> <div style="border: 1px solid #ccc; border-radius: 15px; padding: 10px; width: fit-content;"> <p>John Lewis</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• +17% online sales</li> <li>• +11% click &amp; collect</li> <li>• +84% sales via smartphone</li> <li>• Mobile app users 4X more loyal</li> <li>• +32% subscriptions to My John Lewis</li> </ul> </div> <div style="margin-top: 20px;">  </div> </div> </div> <p style="text-align: right; font-size: small;">Source: IDC Retail Insights, 2018</p> <p style="text-align: center; font-size: x-small;">Source: John Lewis Partnership annual report and public sources</p>

FIM DO DOCUMENTO