

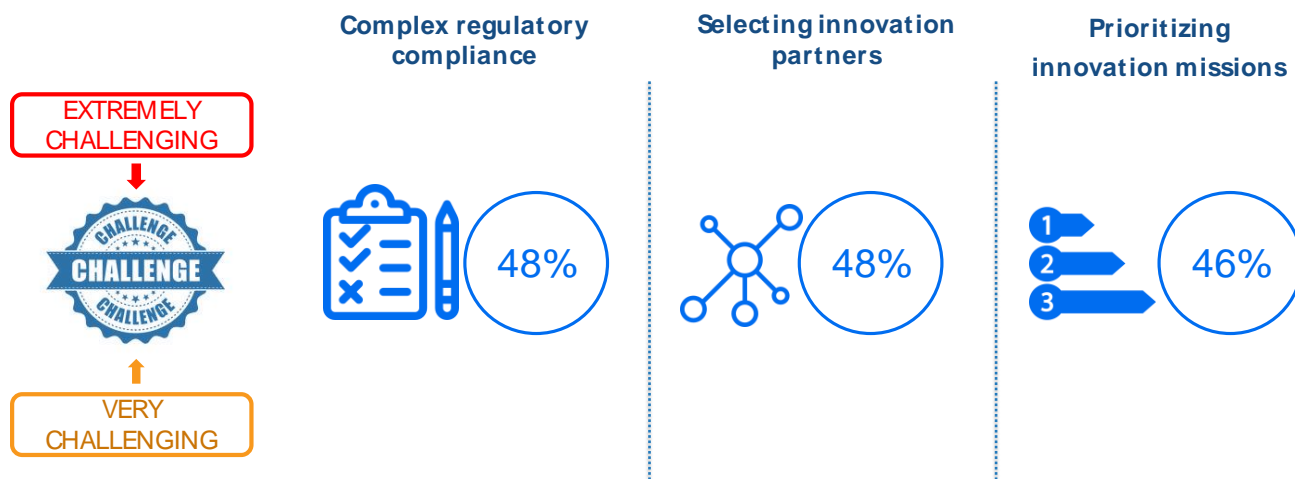
CONTEÚDO DINÂMICO PME DIGITAL

Estratégias Transformação Digital de PMEs de Retalho da Europa Ocidental - Estratégias de inovação

ID	DATA	TIPO DE DOCUMENTO	AUTOR
PMED.053	<DATA>	Informação	PME Digital
KEYWORDS			
Indústria – Geral; Retalho; Transformação Digital – Geral;			
LINK			
<LINK>			

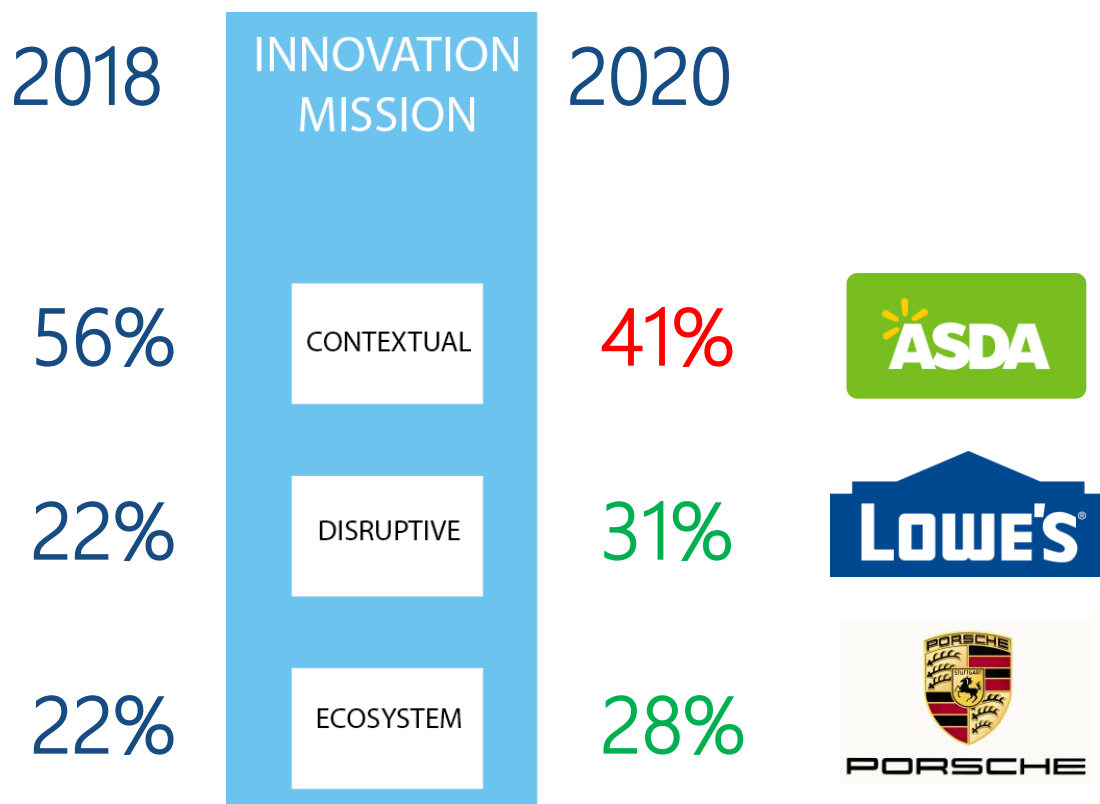
Estratégias de inovação

Os maiores desafios de inovação das PMEs de retalho estão relacionados com conformidade legal e normativa, road maps e parcerias de inovação



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

O esforço de curto prazo das PMEs é polarizado na inovação contextual, para reduzir os riscos. Planos de longo prazo mostram confiança na inovação disruptiva.



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

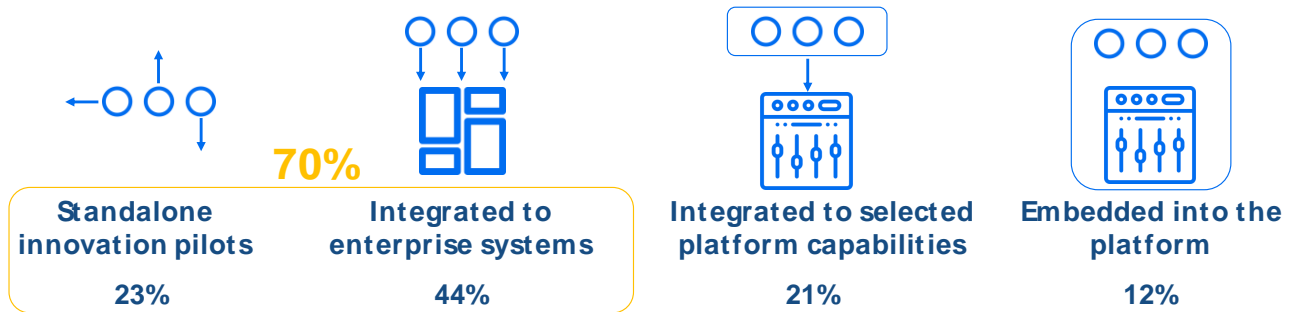
Nos próximos 24 meses, as 5 principais prioridades das PME's de retalho para os programas DX apontam para melhorias nas operações e experiência do cliente



	Mobile Enterprise	64%
	Secure omni-channel operations	59%
	Intelligent fulfillment	48%
	Product innovation	45%
	Augmented and virtual	44%

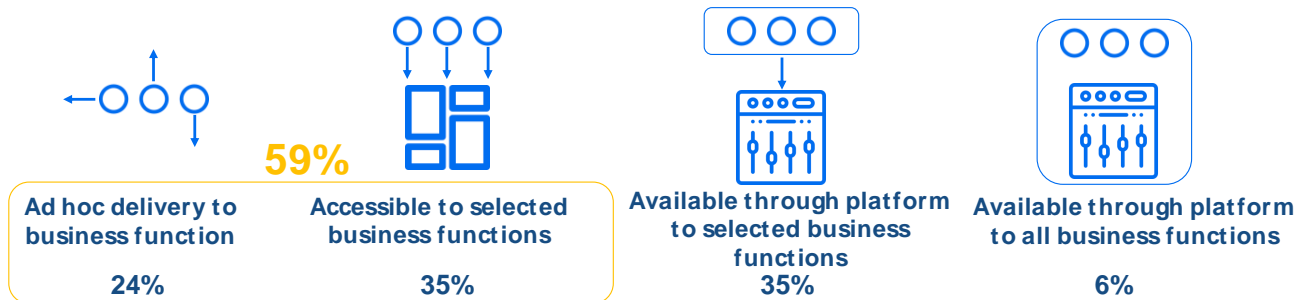
Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

A maioria dos pilotos de PMEs de retalho derivados de programas DX é executada como projetos isolados ou com integração básica aos sistemas corporativos



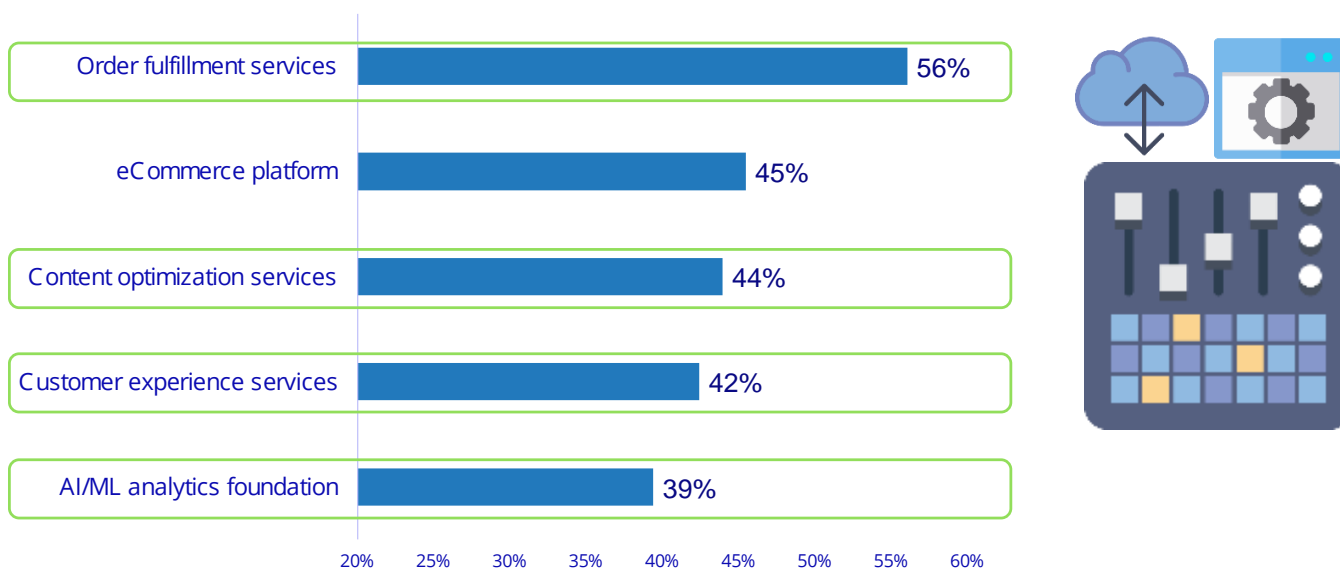
Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

A maioria das PMEs de retalho implementa e escala pilotos com entrega ad hoc ou por meio de sistemas corporativos. No entanto, mais de um terço dos retalhistas começa a alavancar uma abordagem de plataforma



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Para PMEs, os principais recursos para responder às prioridades de inovação são: atendimento de pedidos, otimização de conteúdo e serviços de experiência do cliente



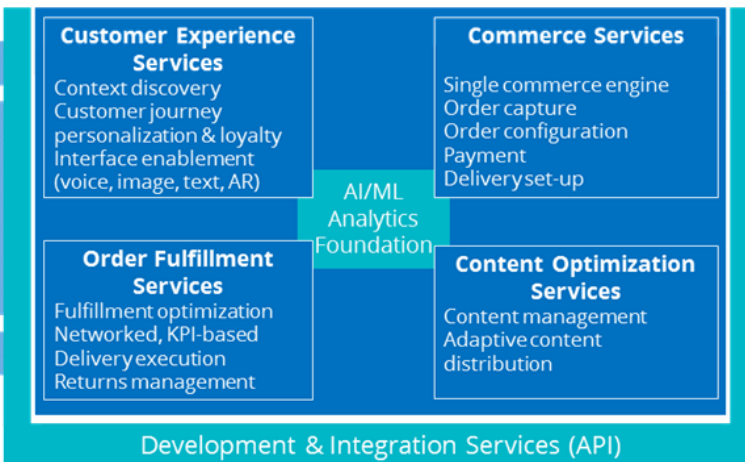
Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Para empresas de todos os tamanhos, a implementação da plataforma de comércio de retalho é essencial para executar a transformação do modelo de negócios

Enterprise Services

- Store Operations
- Enterprise Applications
 - Supply Chain
 - Merchandise and Assortment Planning
 - Price and Promotion
 - Finance and Accounting
 - Asset Management
 - HCM
- ERP

Retail Commerce Platform



Consumer Services

- Store
- Mobile
- Web
- Connected Product
- Robot
- Social
- Marketplace
- Ecosystem Network

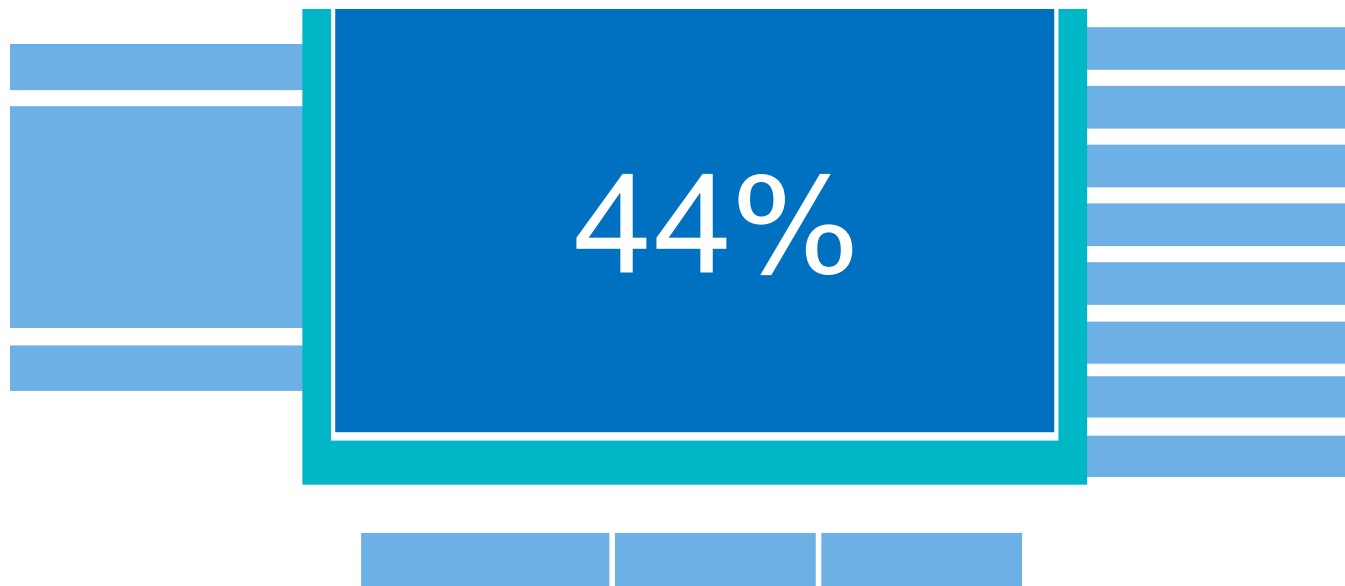
Data Services

- Product, Customer, Inventory
- IoT
- External

Source: IDC2018

Quase metade das PME de retalho investirá na plataforma nos próximos 12 meses

Retail Commerce Platform



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Principais atributos de uma plataforma de comércio de retalho



Back-end and front-end systems converge



Provides development and integration services around a rich feature set of applications



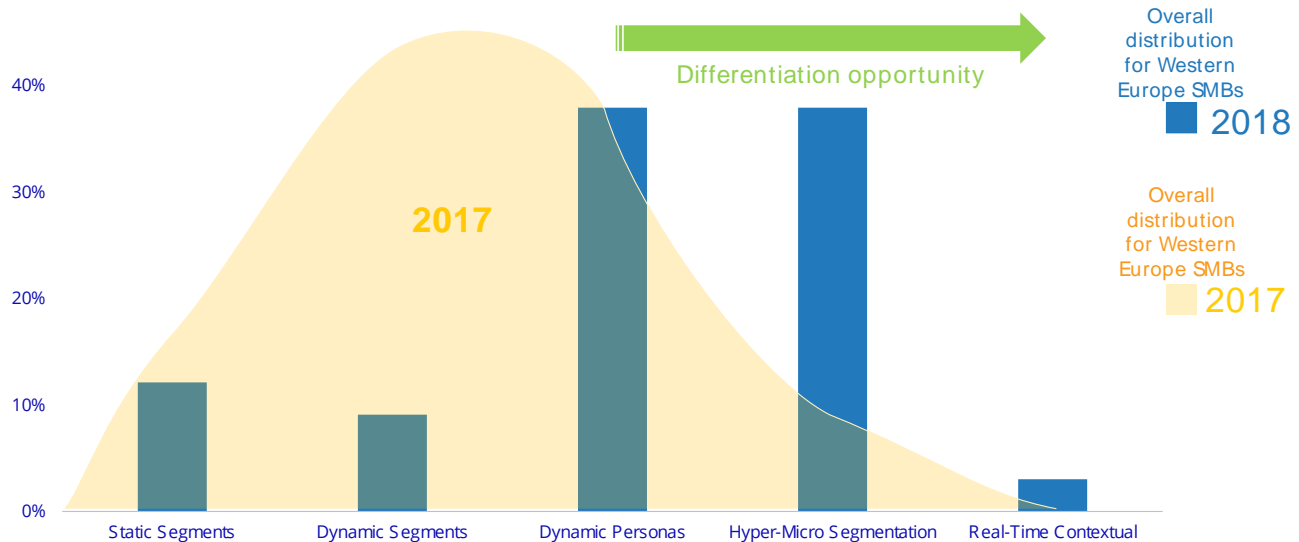
Seamless governance and optimized execution of edge processes



Accelerates innovations and short-term value realization

O modelo de jornada do cliente das PME de retalho mudou consideravelmente de segmentos dinâmicos para personas dinâmicas e segmentação hiper-micro. A personalização contextual em tempo real é a maior oportunidade de diferenciação

IDC's Retailers' Customer Journey Model 2018 – SMBs



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Nas PME de retalho as funções de nível C de TI são as principais responsáveis por liderar equipas de estratégia de inovação e fornecer resultados

IT Roles



CTO 42%

CIO 24%

Business Roles



CDO 14%

CEO 6%

COO 6%

VPs 7%

Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Para executar missões de inovação, os líderes das equipas de inovação precisarão abordar a área organizacional e a implementação urgente de uma plataforma de comércio de retalho



Organizational transformation

76%



Retail Commerce Platform

55%

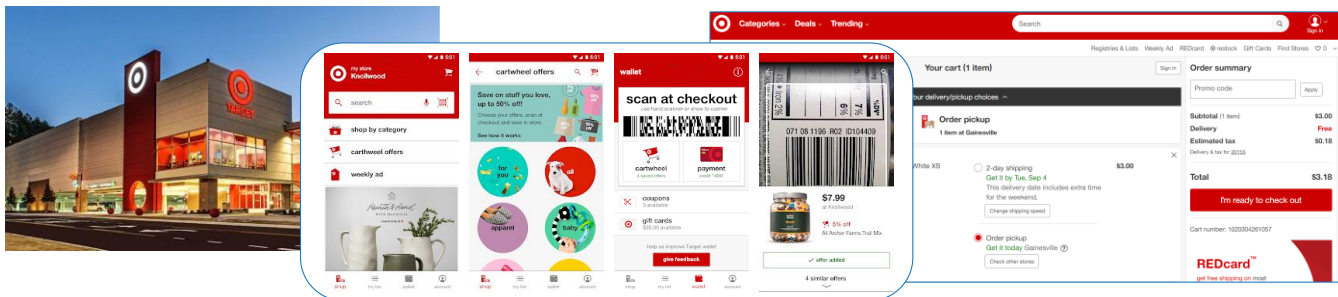
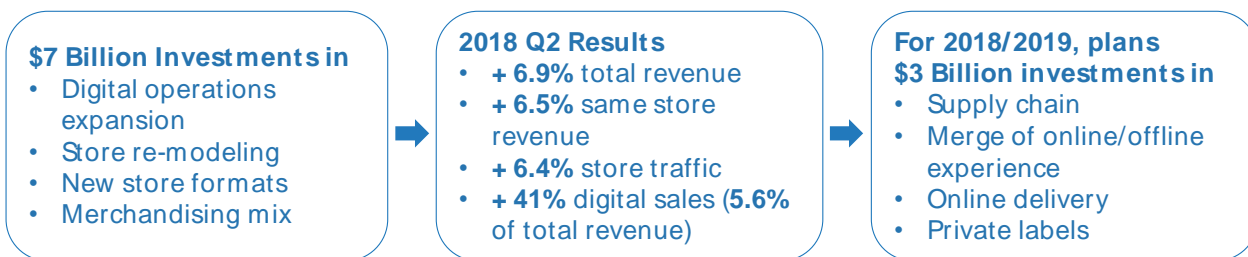


New KPIs

42%

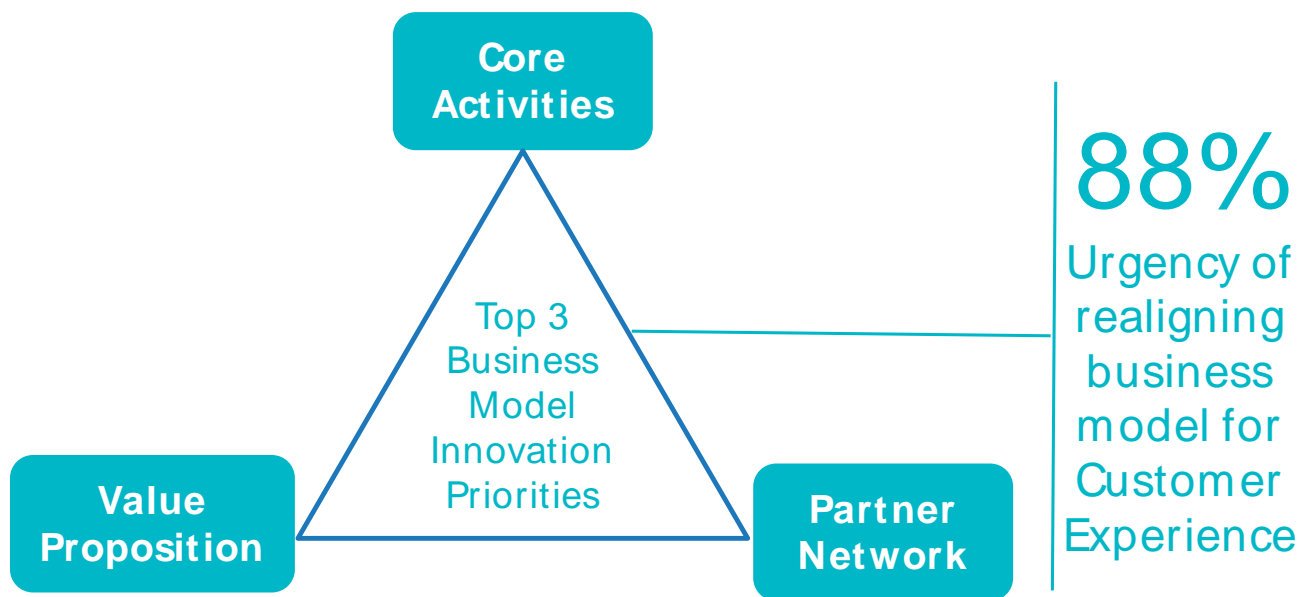
Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

A Target está a executar uma estratégia clara com resultados a curto prazo, abrindo caminho para a inovação a longo prazo



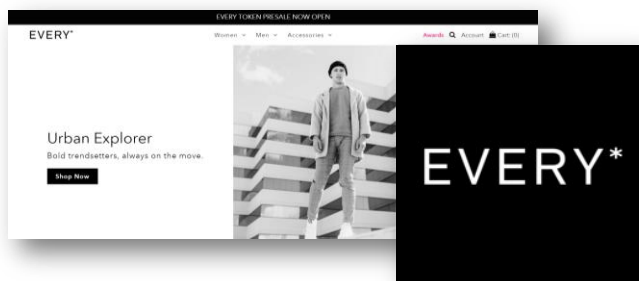
Source: publicly available information

9 em cada 10 PMEs de retalho sentem a pressão de evoluir para modelos de negócio baseados na experiência. Para fazer isso, eles priorizam as atividades principais, a rede de parceiros e a proposta de valor

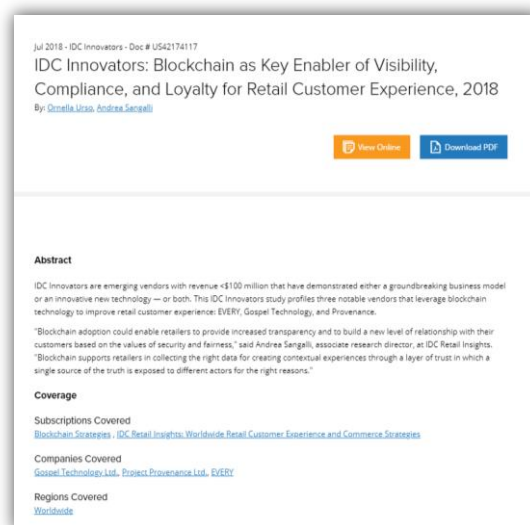





Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Melhorar a experiência do cliente através da monetização de dados



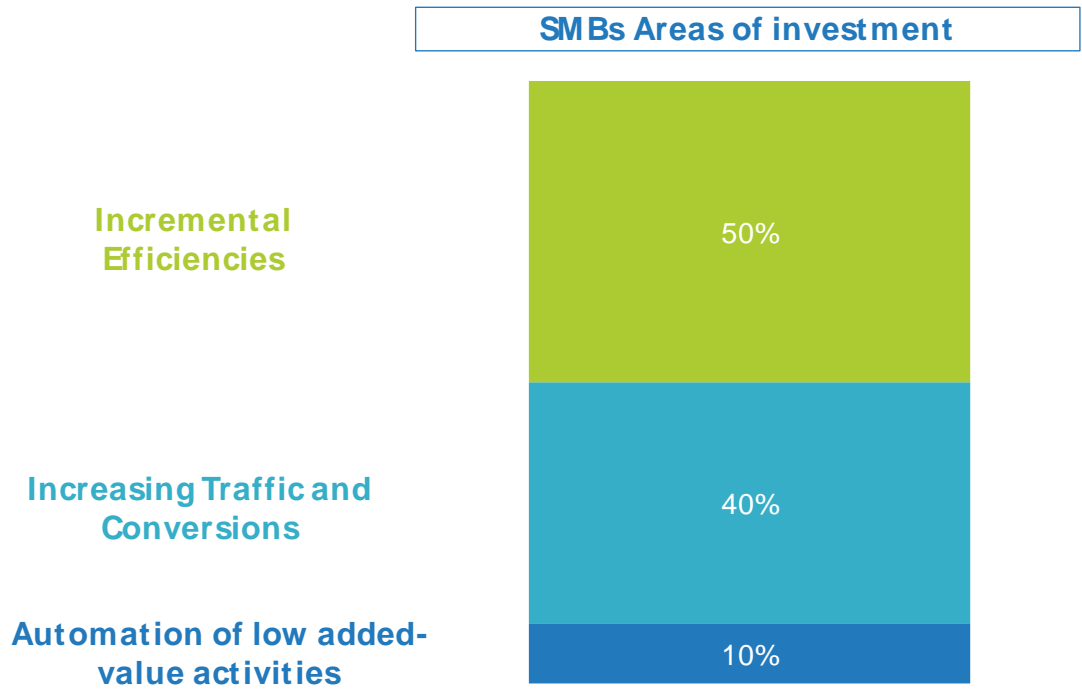
To know more...



-  EVERY Tokens in exchange of Customers' data
-  Personalize shopping experience
-  Increase customer loyalty (through blockchain)

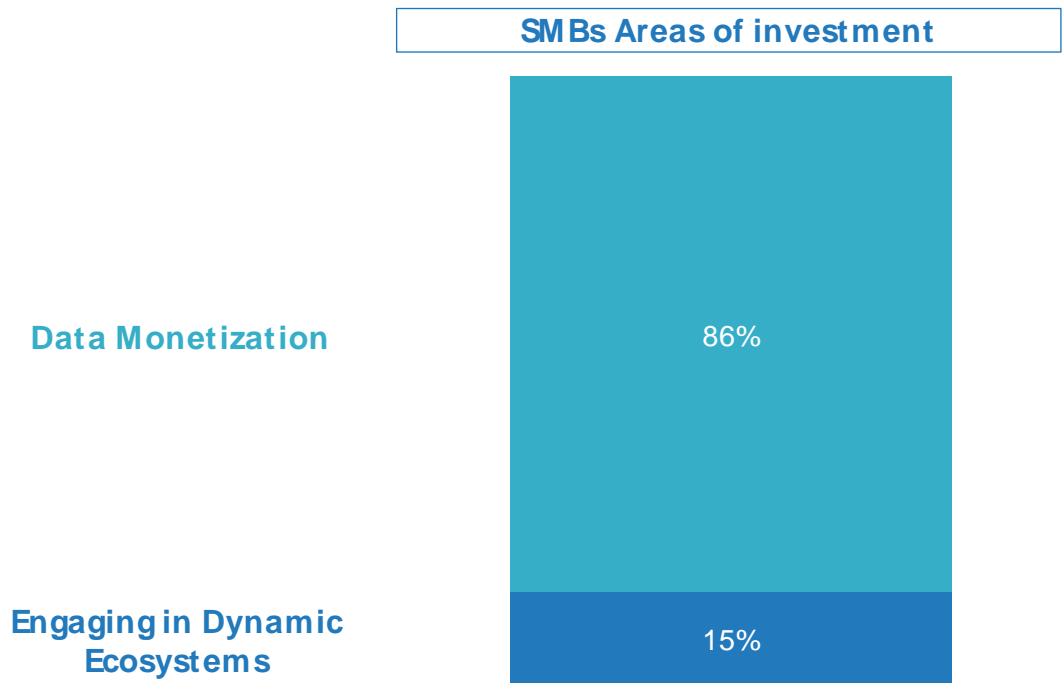
Source: IDC Innovators: Blockchain as key enabler of visibility, compliance and loyalty for retail customer experience 2018

Entre as atividades principais, as PMEs de retalho estão a investir primeiro em eficiências incrementais e no aumento do tráfego e da conversão



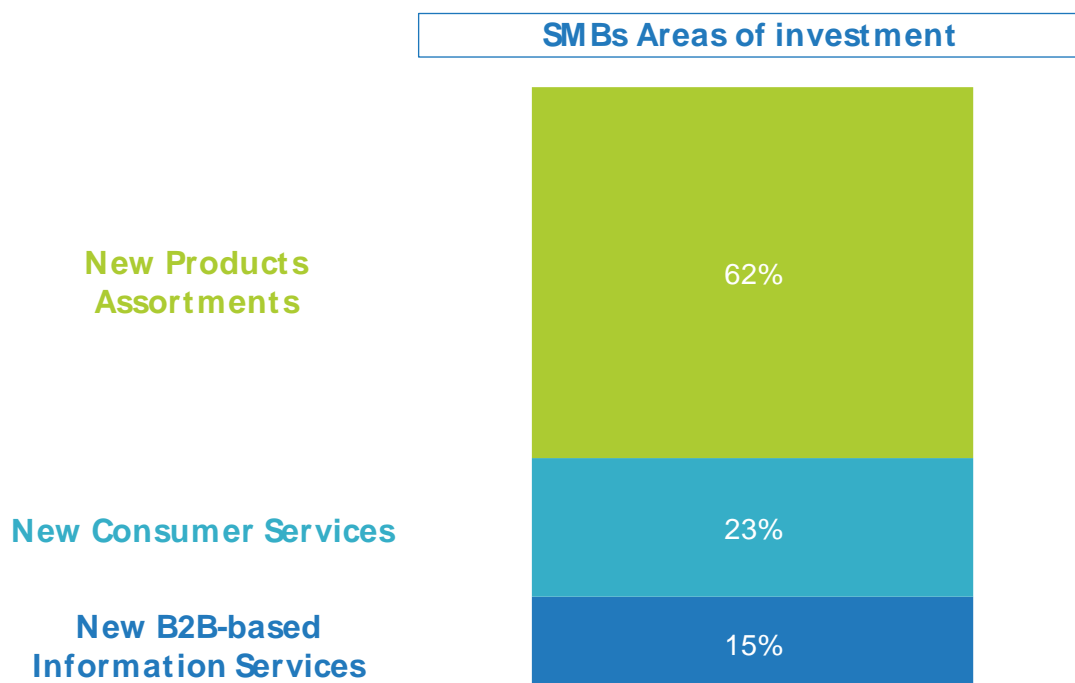
Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=20

Para atividades relacionadas com a rede de parceiros, o foco principal das PMEs de retalho é a monetização de dados



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=14

As PME de retalho estão a trabalhar em propostas de valor principalmente abordando o desenvolvimento de novos produtos



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=13

Os mercados de comércio eletrónico e online são vistos como as principais áreas que contribuem para a geração de receita nos próximos 3 anos. Lojas mantêm sua relevância, com o desenvolvimento de novos formatos



eCommerce 52%



Online Marketplaces 50%



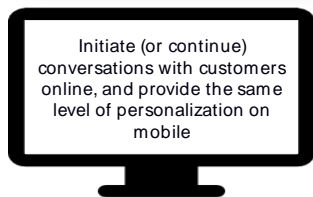
IoT commerce 48%



New store types 38%

Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

A Nordstrom adotou (e adquiriu) uma solução que permite replicar a personalização da experiência na loja com clientes de comércio eletrônico



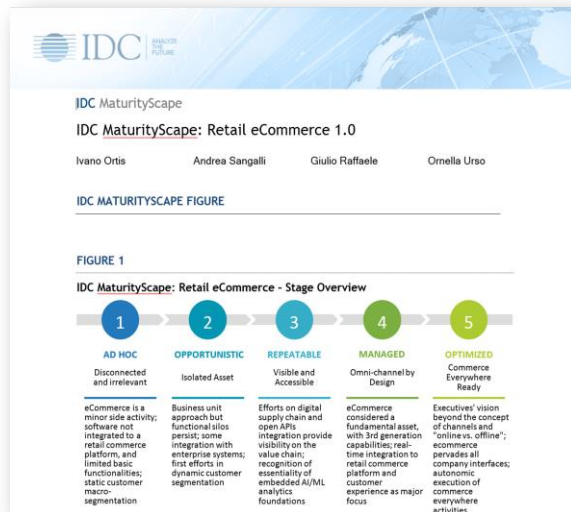
-50% Store return

x5% Average online order value

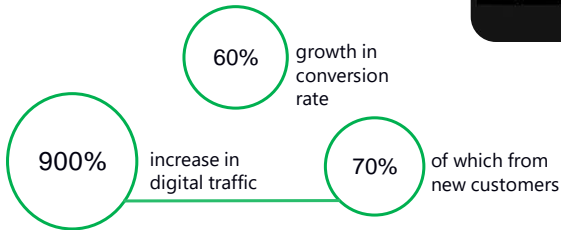
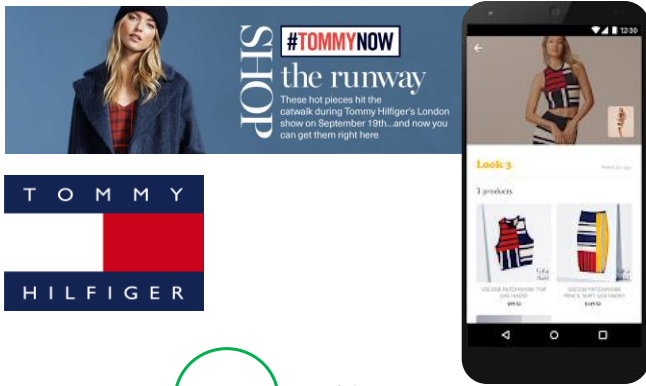
+32% Online conversion rate



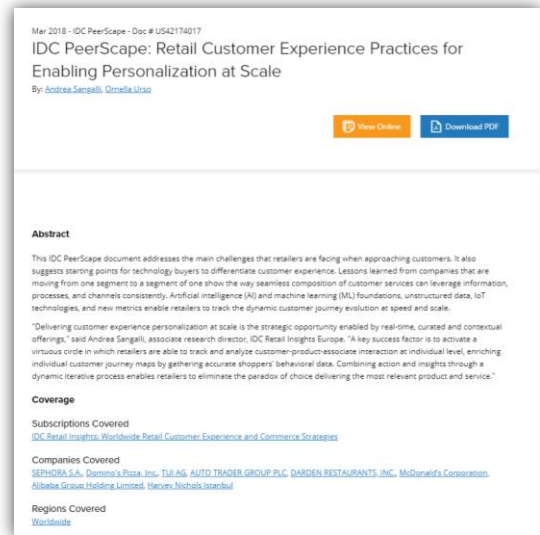
To know more on eCommerce...



Implementação das fundações de IA para capacitar a personalização da jornada do cliente

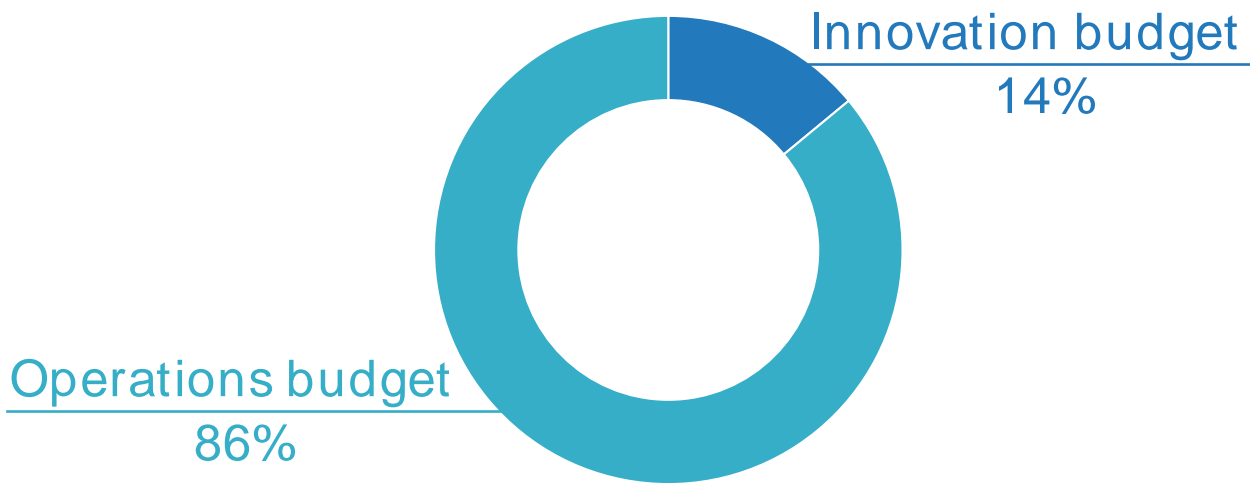


To know more...



Source: IDC PeerScape: Retail Customer Experience Practices for Enabling Personalization at Scale, 2018, #US42174017

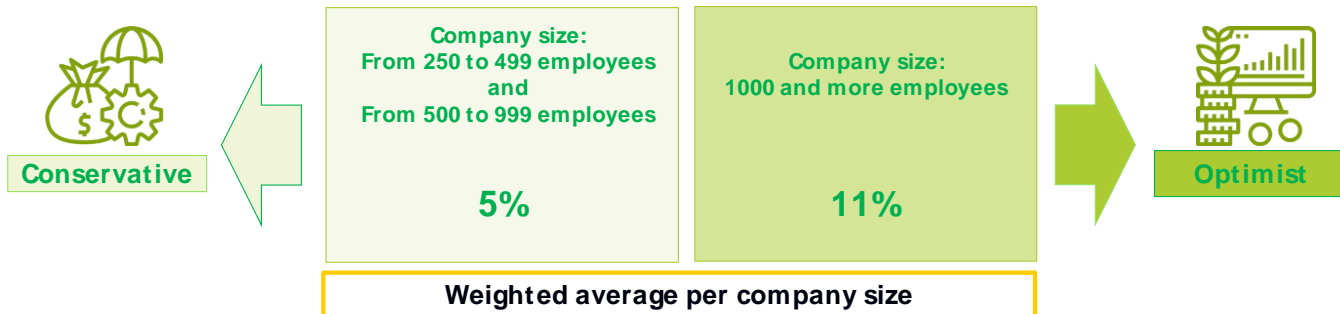
As PMEs de retalho estão a fazer a transformação digital sobretudo o orçamento atribuído às operações. As plataformas digitais permitem a melhoria das operações, favorecendo o orçamento da inovação



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499 Employees) N=66

Em comparação com as grandes empresas de retalho, as PMEs são consideravelmente mais conservadoras em relação aos objetivos de crescimento da rentabilidade do omnicanal




Omni-channel profitability growth objectives for next 24 months



Source: IDC's 2018 Retail Innovation Survey; Western Europe SMB (250-499; 500-999; 1000+ Employees) N=200

Os gastos das PMEs da Europa Ocidental com TI estão previstos terem um CAGR positivo. Os gastos com serviços de TI diminuirão ligeiramente em favor dos gastos com software



		Market spending shares	
		2018	2022
Hardware		33%	= 33%
Software		43%	↑ 46%
IT Services		24%	↓ 21%

Source: Worldwide Semiannual IT Spending Guide: Industry and Company Size, 2017H2

Em Portugal, o CAGR de gastos com TI das PMEs de retalho será positivo, mesmo que ligeiramente menor do que a Europa Ocidental em geral. O foco das empresas está nos gastos com hardware



In 2022, SMB Retailers' IT spending will be worth \$89 M



With a 2017-2022 CAGR of 3%

Market spending shares

	2018		2022
Hardware	52%		50%
Software	31%		34%
IT Services	16%		16%

Source: Worldwide Semiannual IT Spending Guide: Industry and Company Size, 2017H2