

TECNOLÓGICAS SÃO O PRINCIPAL ALIADO PARA A TRANSFORMAÇÃO DIGITAL DO COMÉRCIO DE RETALHO

- **Tecnologias RFID, o blockchain, os modelos DevOps ou a cibersegurança, são soluções tecnológicas indispensáveis para uma ótima prestação de serviços digitais no âmbito da *Smart Store***

Lisboa, 26 de Setembro de 2017 - A sociedade actual vive num contexto onde a digitalização está a marcar as directrizes dos negócios e nos leva a adotar iniciativas que conduzem a uma maior produtividade e conhecimento do cliente. Tanto para os grandes distribuidores como para o comércio de retalho (o denominado *retail*), a transformação digital, para além de uma oportunidade, é um desafio para encarar o crescimento da tecnologia neste sector e perceber como esta contribui para incrementar os benefícios das empresas e permitir uma gestão eficiente dos seus custos.

Dentro das alterações que se estão a viver na indústria, as empresas de serviços e soluções tecnológicas tornaram-se um parceiro imprescindível para que o mercado se adapte a este novo contexto. Empresas como a Indra, por exemplo, converteram-se nos principais *players* de referência pela sua capacidade de inovação e pela sua experiência na implementação de soluções de negócio e tecnológicas de âmbito global. A proposta da empresa para o sector de retalho, centra-se num maior conhecimento do cliente, na optimização no ponto de venda e na melhoria da cadeia de fornecimento. Além disso, aborda um novo contexto de negócio, conhecido como *Smart Store*, baseado numa experiência de cliente totalmente omnicanal, focada e personalizada no cliente e que dá uma maior relevância ao conceito de “*micromomentos*”. A Indra aposta numa tecnologia de vanguarda que vai melhorar a eficiência e a experiência na loja (assinatura digital, hologramas, realidade virtual e aumentada, eficiência energética, etc.); a escuta das RRSS, como ferramenta crucial para a fidelização e captação de clientes; o IoT; e o tratamento massivo de dados (Big data).

Sistemas RFID e a chegada do blockchain

Entre as últimas iniciativas em que a Indra trabalhou, estão algumas das soluções tecnológicas que revolucionaram o sector do retalho a nível mundial. É o caso, por exemplo, dos sistemas de identificação RFID, que implicaram uma mudança estrutural nas operações que, até à data, se realizavam para controlar e gerir o inventário de um estabelecimento comercial. A tecnologia RFID da Indra permite a gestão da mercadoria de forma ágil, eficiente e precisa, proporcionando um conhecimento exacto dos artigos que existem em *stock* na loja. A sua proposta de parametrização de extremo a extremo e individualizada de toda a mercadoria durante o seu ciclo de vida realiza-se através de tags RFID, que levam à otimização de fluxos, aprovisionamento, inventário na loja e suporte às vendas. Uma aposta para manter o controlo e centralizar os fornecimentos que, para além de evitar a perda do inventário garante a sua precisão.

Por outro lado, entre as tendências, com mais potencial, que estão a surgir para a transformação do sector do retalho, está o Blockchain, que permite o registo inviolável de todas as transações feitas em divisa virtual, um modelo que garante a segurança das transações e permite um elevado nível de transparência. No âmbito do retalho e a sua aplicação aos produtos de uma marca, por exemplo, “um registo digital em blockchain pode associar-se a um objeto físico (através de etiquetas inteligentes), de modo a proporcionar uma garantia de autenticidade e rastreio de bens, tanto para a cadeia de fornecimento como para a venda e pós-venda, de forma segura e transparente”, explica Lorena López Coria, diretora de *retail* da Indra e acrescenta que, “embora esta tecnologia ainda esteja num estado embrionário na Península Ibérica, a Indra já a trabalha há muito tempo, e aposta no grande potencial que esta pode ter para o mercado de retalho do futuro”.

Em concreto, a proposta da Indra, para este âmbito, assenta numa plataforma, única no mercado, que facilita a criação da impressão digital de um produto. Os consumidores podem interagir com os produtos para realizar compras mais informadas, ter garantias da sua autenticidade, conhecer a sua origem e saber se é uma produção socialmente responsável, assim como registar transferências de propriedade. As marcas podem, ainda, estabelecer um novo canal de comunicação com os consumidores, conseguindo um acesso mais directo aos mesmos e proporcionando serviços adicionais e adaptados aos seus clientes. A sua aplicação tem uma implementação simples e de fácil integração com outras soluções, proporciona uma maior confiança aos clientes e interoperabilidade entre todas as entidades envolvidas no processo, influenciando decisivamente no processo de fidelização dos compradores finais e podendo reduzir os custos associados a atrasos ou erros humanos.

Modelos DevOps e cibersegurança

Por outro lado, as nossas compras já não se limitam às lojas físicas. Com os retalhistas a desenvolver experiências através de uma ampla variedade de canais, os clientes podem agora comprar a partir de qualquer lugar e em qualquer momento. Não obstante, e como em muitos outros sectores, os ambientes do sector do retalho estão com frequência construídos sobre aplicações que podem não estar preparadas para oferecer essas experiências. “As novas apps focadas no negócio devem funcionar em qualquer dispositivo e oferecer uma melhor experiência ao utilizador, ao mesmo tempo que adoptam as novas necessidades do mercado”, afirma a responsável da Indra. Para tal, a empresa tecnológica, dentro da sua oferta tradicional, incorporou nos seus modelos de desenvolvimento de aplicações, técnicas de entrega contínua de software (DevOps) para ajudar os seus clientes a reduzir o denominado *time-to-market*, isto é, o tempo que demora um produto desde que é concebido até que está à venda.

Por último, a gestora refere que qualquer estratégia de integração tecnológica por parte das empresas deve estar protegida por um ambiente seguro e de confiança, inerente ao mundo digital. Na sua relação com a tecnologia, os retalhistas estão a definir as bases daquilo que será o seu novo sector. O Pagamento com um Sorriso, que permite a verificação da identidade do cliente através da biometria facial e a realização de transações sem utilizar os meios de pagamento físicos; soluções de vanguarda para a análise, monitorização e controlo da segurança nos dispositivos móveis; ou aplicações de Digital *Onboarding*, que facilitam o registo de novos clientes através de processos simples, seguros, contextuais e em tempo real, são só alguns dos novos recursos que a era digital está a colocar ao alcance do sector do retalho e que irão ser chaves para o seu futuro.

Sobre Indra

A Indra é uma das principais empresas globais de consultoria e tecnologia, a empresa é líder em tecnologias de Informação em Espanha e o parceiro tecnológico nas operações chave dos negócios dos seus clientes em todo o mundo. Desenvolve uma oferta completa de soluções próprias e serviços avançados e de alto valor acrescentado em tecnologia, aos quais acresce uma cultura única de fiabilidade, flexibilidade e adaptação às necessidades dos seus clientes. A Indra é líder mundial no desenvolvimento de soluções tecnológicas integrais em áreas como Defesa e Segurança; Transporte e Tráfego; Energia e Indústria; Telecomunicações e Media; Serviços Financeiros; e Administração Pública e Saúde. E através da sua unidade de consultoria Minsait, a Indra dá resposta aos desafios que a transformação digital apresenta. No exercício de 2016 registou 2.709 milhões de euros em vendas, 34.000 colaboradores, presença local em 46 países e projectos em mais de 140 países. Após a aquisição da Tecnom, a Indra apresenta um volume de vendas conjunto superior a 3.200 milhões de euros em 2016 e uma equipa de cerca de 40.000 profissionais.

Em Portugal

Em Portugal desde 1997, a empresa conta com uma sólida equipa de profissionais com elevada especialização para o desenvolvimento e implementação dos seus projectos e é um aliado estratégico em projetos chave para o desenvolvimento económico e tecnológico de instituições e empresa.