

SETOR DO RETALHO ENFRENTA NOVOS DESAFIOS.

ARTUR JORGE DA SILVA MARTINS
Business Developer

A evolução das expectativas dos consumidores alterou a sua estrutura de consumo o que, aliado aos constrangimentos decorrentes da atual crise económica, levou as empresas do sector do retalho a reavaliar a estrutura do seu negócio e a forma de abordar o mercado, evidenciando a obrigatoriedade de elevar os níveis de eficiência e de qualidade de serviço.

Os clientes exigem ter uma experiência de compra cada vez melhor! Pretendem maior personalização, comodidade e acessibilidade aos serviços e bens de consumo, procuram ser rapidamente atendidos, ter maior autonomia no processo de compra, poder escolher entre um leque cada vez maior de opções, dispor de mais informação para decidir, e ainda obter maior qualidade de serviço gastando menos. Poder fazer as compras comodamente em qualquer lugar sem ter que se deslocar fisicamente ao estabelecimento comercial é também uma tendência crescente por parte

dos consumidores.

Para isso é necessário inovar como forma de antecipar tendências, padrões de consumo e garantir a continuidade sustentada do negócio. Incrementar a Receita, Otimizar Custos, Melhorar a Produtividade e Gerar Eficiência nos Processos Operacionais são os desafios estruturantes para as empresas do setor do Retalho. O recurso aos Sistemas e Tecnologias de Informação permite aos retalhistas otimizar processos, melhorar a gestão e acesso à informação de negócio, comunicar de forma mais eficaz e obter uma visão transversal do negócio, assegurando flexibilidade, eficiência e maior time-to-market.

Incrementar as Receitas

- **Garantindo presença any-time e any-where** - O principal desafio dos retalhistas nos próximos tempos será a diversificação dos canais de venda direta ao consumidor. As lojas virtuais têm vindo a ganhar cada vez maior visibilidade, enquanto o espaço físico dos pontos de venda necessita ser repensado com a introdução de equipamentos de comunicação digital,

como Quiosques, Corporate TV, catálogos digitais, etc. que promovem a interação e facilitam a decisão de compra.

- **Proporcionando aos clientes uma nova experiência de compra** – Só conhecendo a fundo o seu perfil comportamental, é possível estabelecer ações comerciais específicas para diferentes segmentos / targets. As soluções de CRM (Customer Relationship Management) proporcionam uma visão completa e integrada do cliente, monitorizam as suas interações com o retalhista e potenciam a sua fidelização. Ao integrar todas as bases de informação do cliente nas funções de marketing, de venda e pós-venda, o retalhista consegue seguir todo o ciclo de vida de uma oportunidade.
- **Disseminando a marca através das redes sociais** - Atualmente, as redes sociais abrangem todos os segmentos etários, constituindo um canal de

contacto direto fácil de usar, que estabelece uma proximidade informal entre retalhista e consumidor. Para além de posicionar a marca na Internet e estreitar o relacionamento com os clientes, as redes sociais potenciam a interação entre as pessoas e serão grandes aliadas dos retalhistas para impulsionar as vendas.

- **Potenciando serviços on-line em suporte móvel** – As soluções móveis são cada vez mais uma aposta do sector do retalho para ampliar as vendas e atrair novos consumidores. O canal móvel oferece inúmeras funcionalidades, tais como localizar a loja mais próxima para a aquisição de um produto específico e obter informações detalhadas sobre artigos para comprar diretamente no display do aparelho, independentemente da localização do consumidor. Estamos de facto perante um consumidor cada vez mais virtual, que poderá estar numa loja física a interagir e gerir todo o processo de compra a partir do seu smartphone ou tablet.

Aumentar a Produtividade

- **Gerindo de forma integrada toda a informação da empresa** - As empresas retalhistas necessitam de ter uma base consolidada de informação que permita apoiar a sua gestão operacional e estratégica. Precisam de aceder à informação de gestão de forma imediata e em tempo real, a partir do desktop ou dispositivo móvel. No entanto, a informação encontra-se cada vez mais dispersa e diferida, o que pode conduzir à tomada de decisões cruciais com base em dados já desatualizados. Através de uma solução de BI (Business Intelligence) os retalhistas conseguem ter uma visão da evolução do seu negócio em tempo real e assim tomar decisões com maior segurança. Ao permitir analisar e cruzar, de forma dinâmica, todos os dados do negócio e elaborar análises preditivas fundamentadas, as empresas passam a poder antecipar ao invés de reagir, posicionando-se face às mudanças que ocorrem no mercado.

Gerar Eficiência nos Processos

- **Otimizando processos, maximizando e rentabilizando recursos** - A consultoria com enfoque na melhoria dos processos internos desempenha aqui um papel fundamental. A racionalização, agilização e flexibilização de processos operacionais permite às empresas melhorar os seus índices de produtividade e eficiência - mais trabalho em menos tempo e mais tarefas no mesmo tempo, contribuindo para uma libertação de recursos que ficarão disponíveis para assegurar as funções chave do negócio, em vez de se ocuparem com tarefas operacionais de menor valor acrescentado. Nesse sentido, os retalhistas têm que apostar na evolução dos sistemas que servem de suporte à sua atividade comercial, quer para consolidar novas áreas de negócio, quer para otimizar a gestão das suas atividades correntes.

Otimizar Custos

- **Externalizando as áreas não core para enfocar-se no negócio** - O recurso a soluções de Outsourcing e BPO (Business Process Outsourcing) poderá ser uma excelente opção para os retalhistas. Para além do benefício associado à redução de custos administrativos, estes modelos potenciam a criação de valor, ao permitirem uma redução de investimentos e a partilha de risco, para além de permitirem maior flexibilidade no ajustamento dos recursos face às oscilações de negócio. As soluções nesta área são muito abrangentes, podendo integrar a gestão de serviços contabilísticos, financeiros, recursos humanos, gestão de facilities, gestão documental, etc.
- **Virtualizando infra-estruturas** - outra possibilidade de otimizar custos pode passar por substituir os atuais desktops da empresa por terminais VDI (Virtual Desktop Infrastructure) numa arquitetura de cloud computing, possibilitando racionalizar recursos e prolongar o período de vida do parque informático da empresa. O novo paradigma do cloud

permite adequar os custos e a tecnologia às oscilações de atividade, reduzindo os níveis de investimento.

PT Prime potencia a capacidade de resposta do Retalho face aos atuais desafios

Atenta aos desafios que se colocam ao setor, a PT Prime disponibiliza aos retalhistas uma oferta global, integrada e convergente de soluções que permitem potenciar a sua capacidade competitiva. A competência e experiência consolidadas permitem à PT Prime ter uma capacidade de resposta global às necessidades deste setor, integrando todas as áreas, desde as soluções mais simples às mais complexas. A PT Prime disponibiliza aos retalhistas soluções de Software as a Service (SaaS), pay per use e aplicações de mobilidade e de gestão de dispositivos móveis que permitem às empresas disponibilizar informação de gestão nos smartphones e tablet PC dos seus colaboradores, e ainda soluções em regime de outsourcing ou em ambientes de cloud computing, soluções de consultoria, de gestão do parque aplicacional, infra-estruturas e telecomunicações.

Este texto está escrito ao abrigo do novo Acordo Ortográfico.