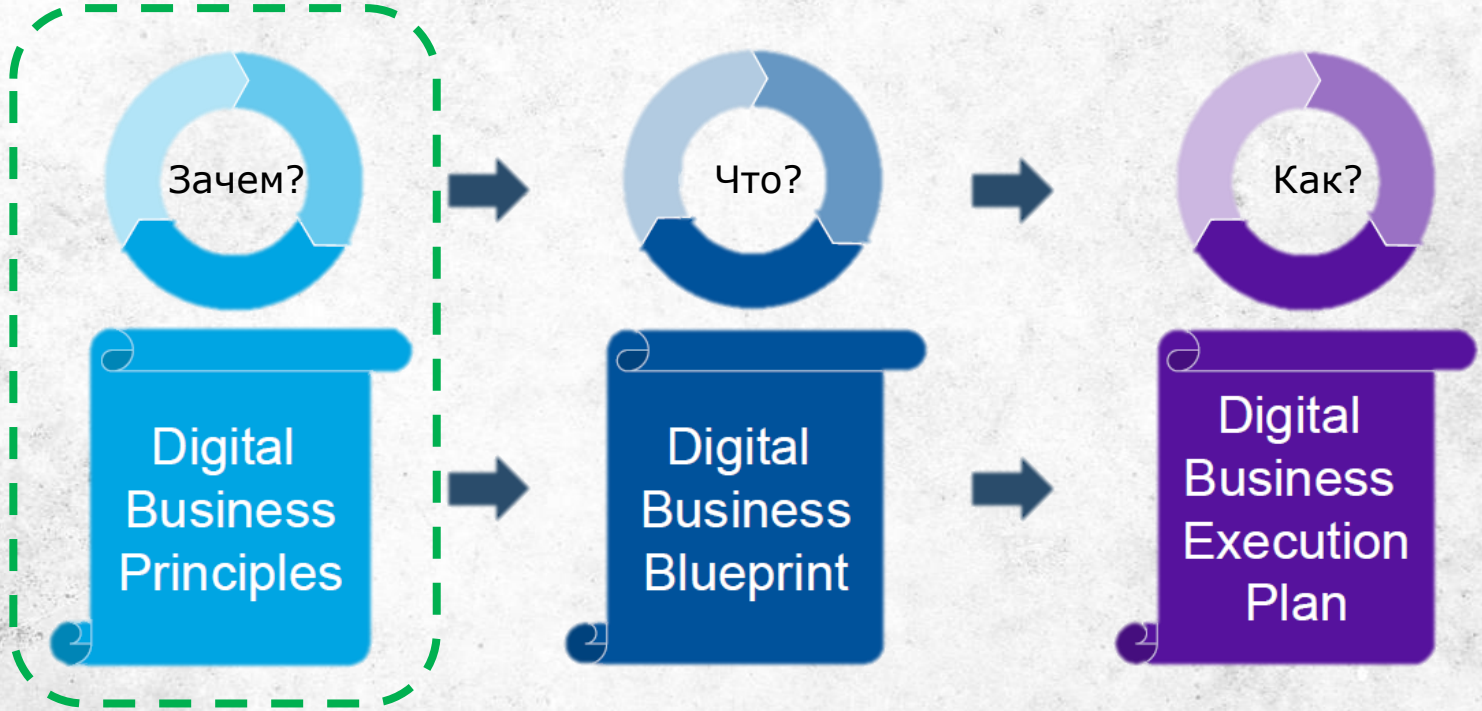
DIGITAL БИЗНЕС В RETAIL ОТРАСЛИ
КЛЮЧ К УСПЕХУ

Спиридонов Александр
MBA, Business solution manager
Adidas

Апрель 2017

СОДЕРЖАНИЕ

Или 3 стадии цифровой трансформации



ПОТРЕБИТЕЛЬ 24 ЧАСА НАХОДИТСЯ В ОКРУЖЕНИИ ЦИФРОВЫХ УСТРОЙСТВ

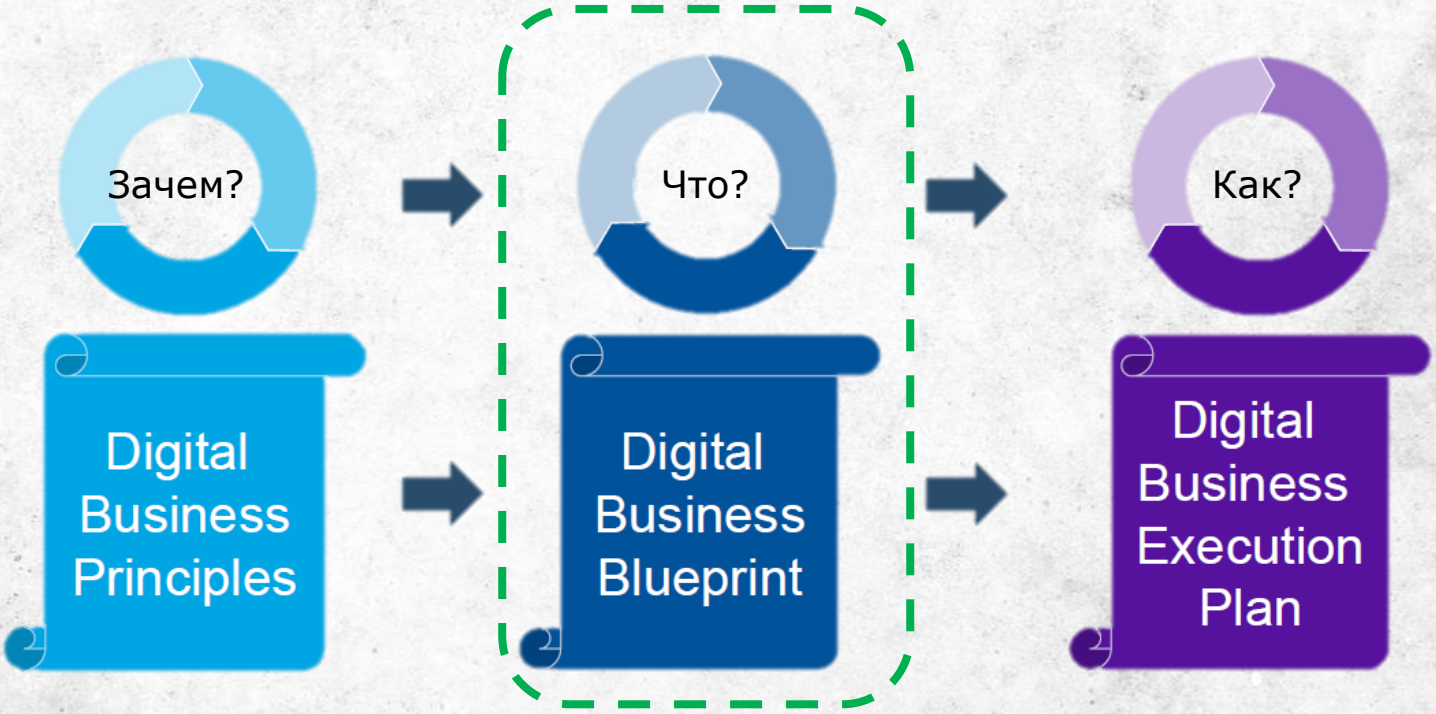
В ЛЮБОЙ СИТУАЦИИ ПОИСК НАЧИНАЕТСЯ В СЕТИ

Планируя особый день

Путешествие

Look на день

Blueprint


Зачем?
Digital Business Principles
Что?
Digital Business Blueprint
Как?
Digital Business Execution Plan

ЦИФРОВОЕ ОКРУЖЕНИЕ В RETAIL

Для клиента

- Новый клиентский опыт
- Расширенный ассортимент
- Всегда есть нужный размер и цвет
- Высокое качество обслуживания
- Привычный интерфейс взаимодействия для поколения Z

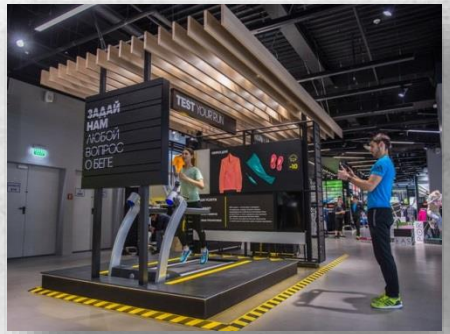
Для бизнеса

- Повысить уровень продаж
- Улучшить качество операционных процессов магазина
- Повысить удовлетворенность и вовлеченность сотрудников магазина
- Данные для аналитики

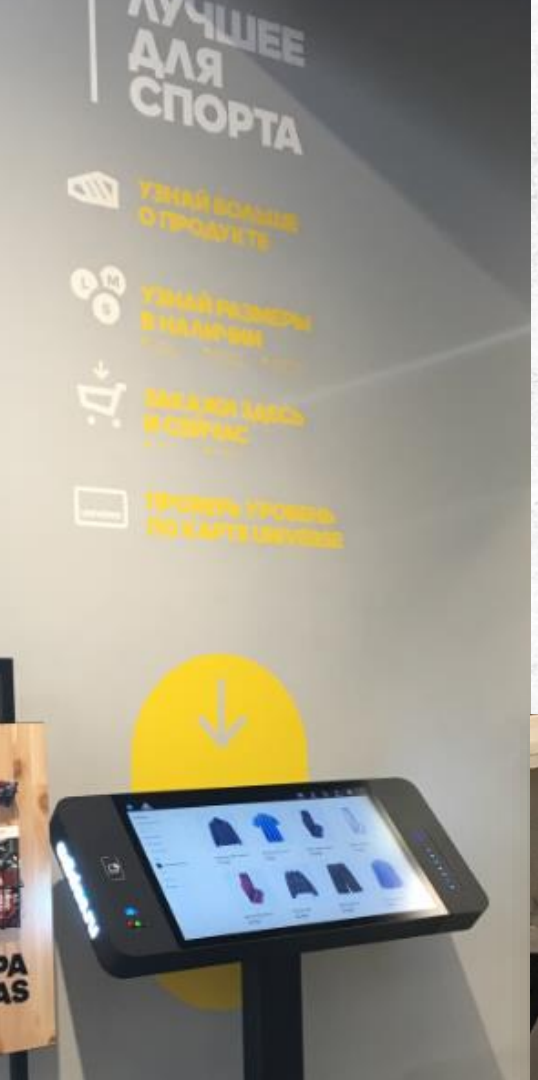
3 варианта размещения:

1 Стационарные цифровые киоски

2 Мобильные устройства «в руках» сотрудников магазина



3 Персональные устройства потребителей

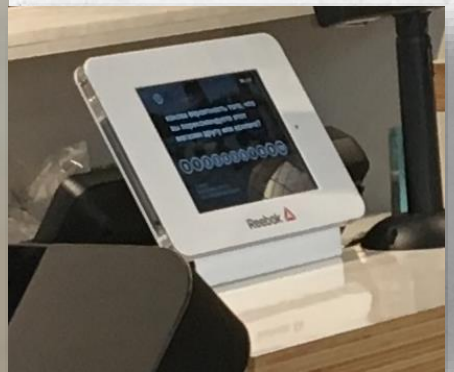


Стационарные цифровые киоски

Приложения с которыми клиент может взаимодействовать без помощи консультанта

- Открывает новый канал продаж
- Предоставляет новый клиентский опыт
- Информационный и рекламный контент

Это не только витрина, это создание новой бизнес модели, серьезное изменение многих операционных процессов



DIGITAL WORKPLACE

Мобильное цифровое устройство «в руках» сотрудника магазина, возможно использование множества прикладных приложений

- Улучшить качество операционных процессов магазина
- Предоставить новый клиентский опыт
- Повысить удовлетворенность и вовлеченность сотрудников магазина

DIGITAL WORKPLACE

Приложение для продаж

NPS, опрос покупателей

Анкетирование CRM

Обучение

BI отчеты

Visual merchandising

Статус заказа

Email

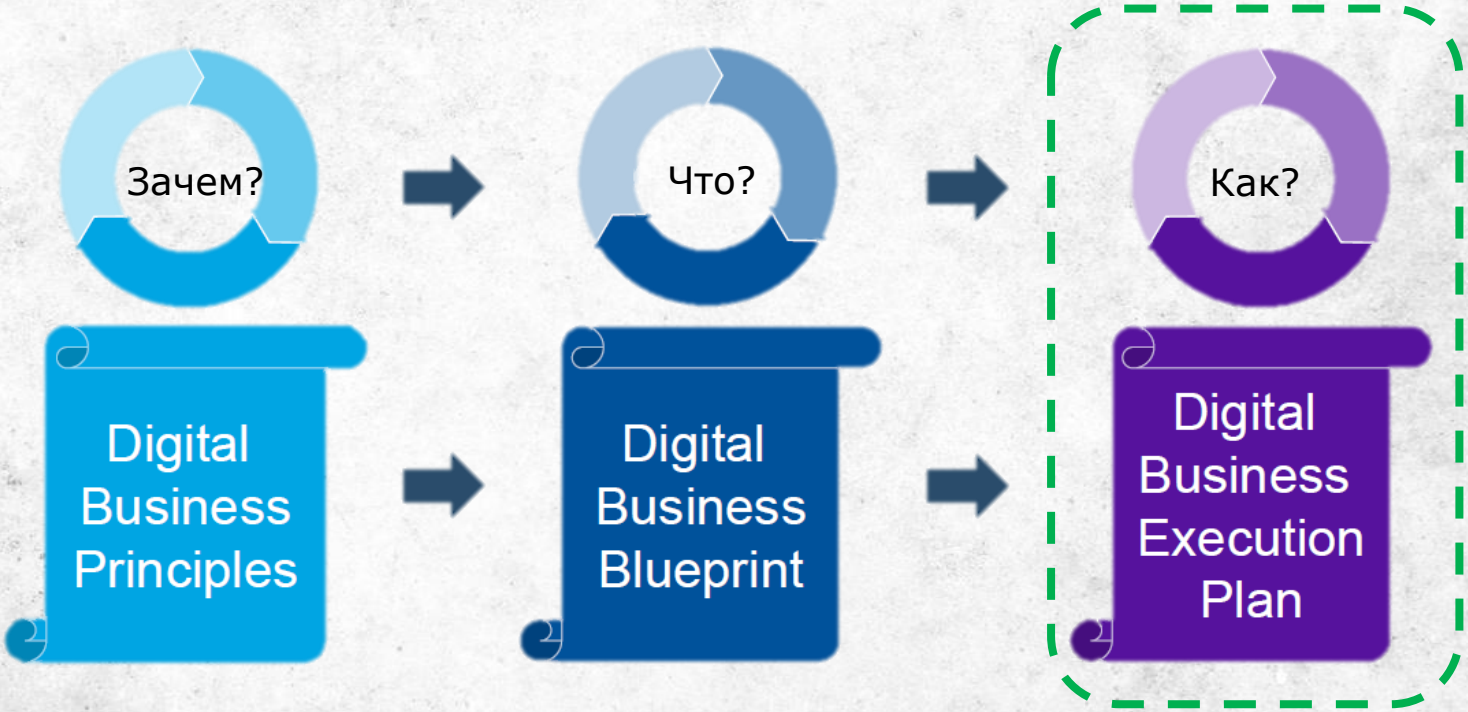
Фотоотчеты

Складские операции

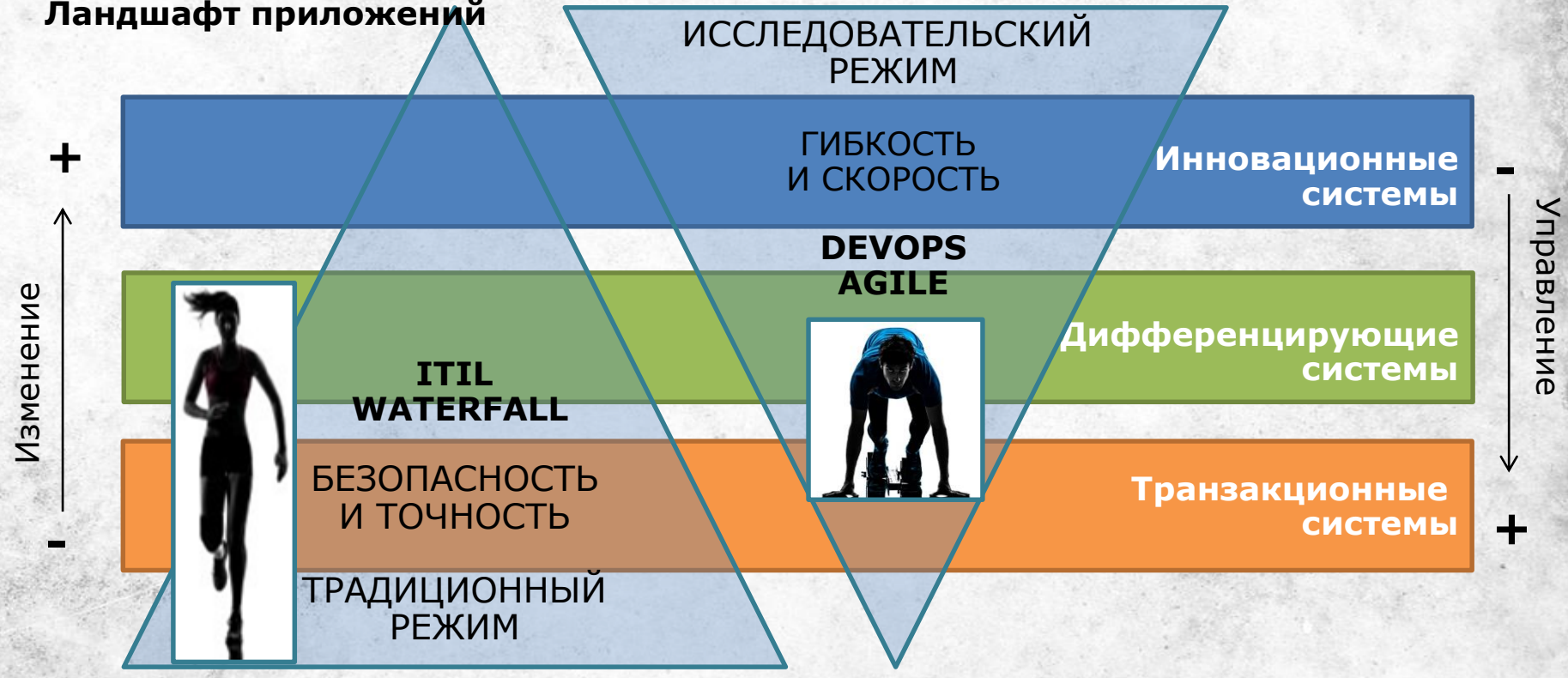
Новый клиентский опыт

- Как сделать клиента промоутером бренда?

Plan


Зачем?
Что?
Как?
Digital Business Principles
Digital Business Blueprint
Digital Business Execution Plan

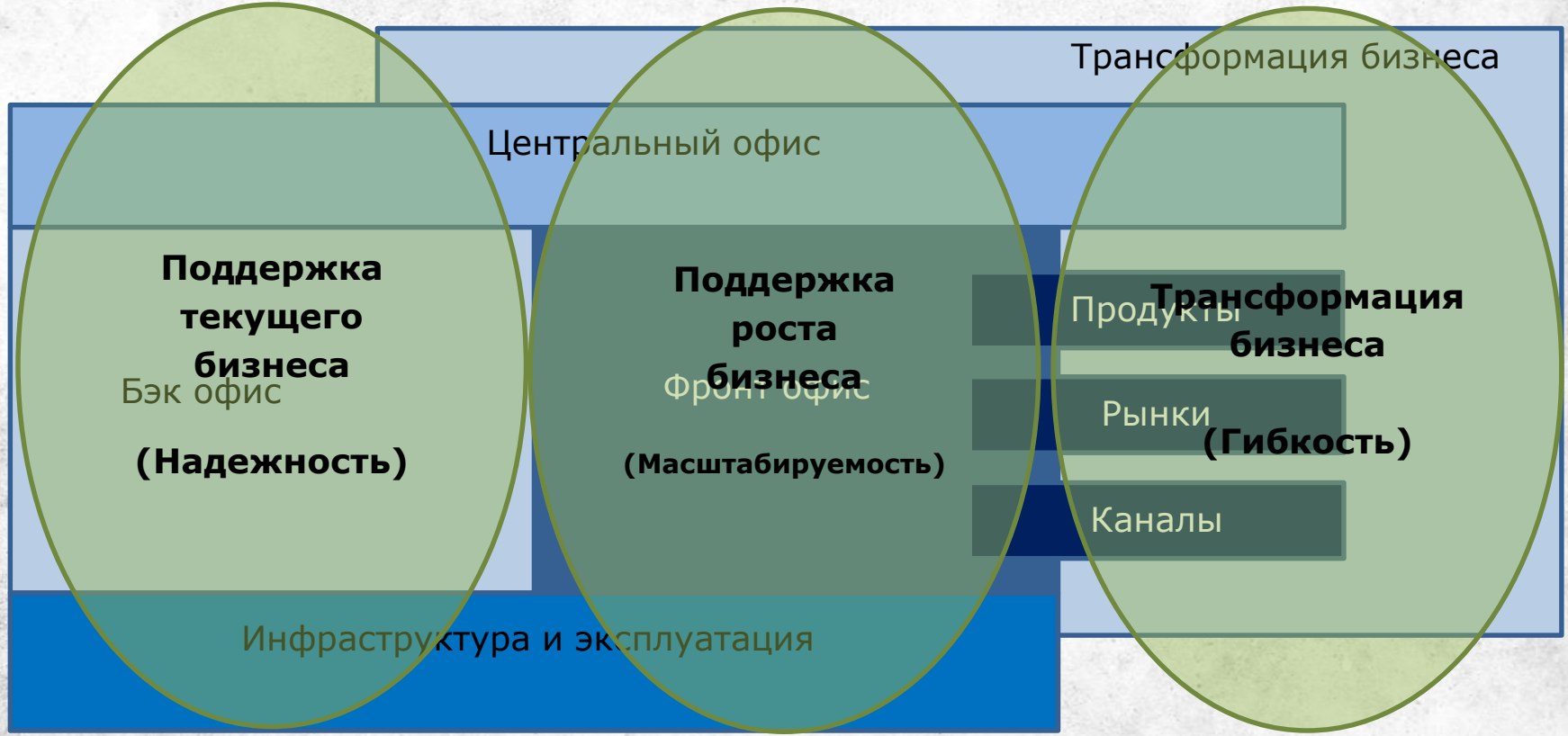
Бимодальный IT



Gartner, "Top 10 Impacts of Bimodal IT on Infrastructure and Operations"

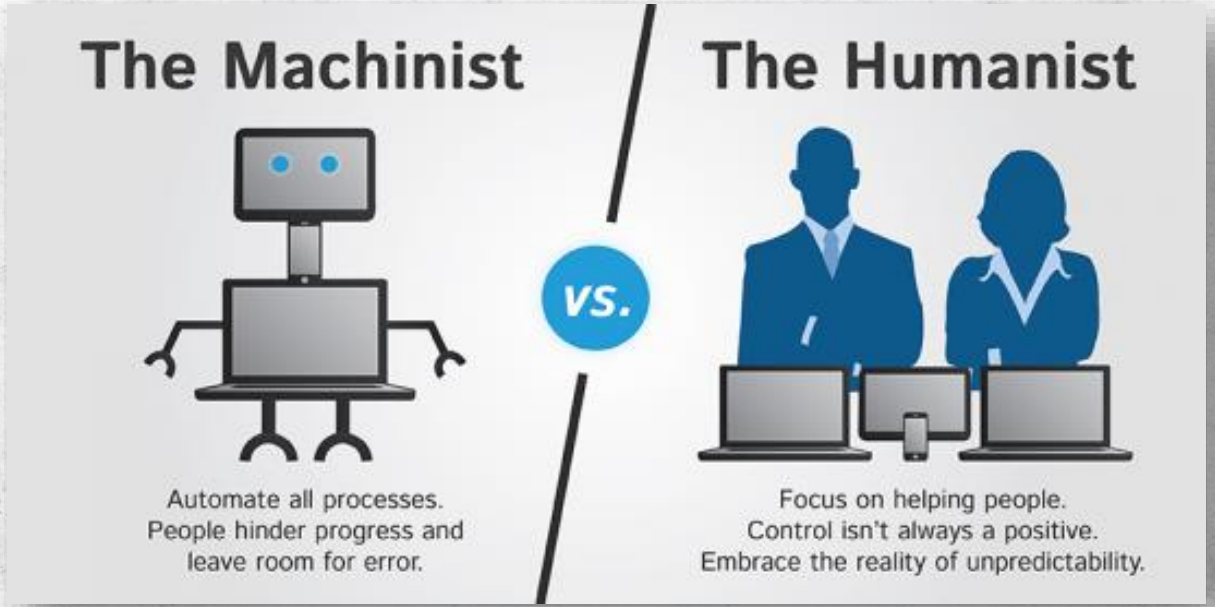
ИЗМЕНЕНИЕ РОЛИ CIO

Зоны ответственности CIO



Gartner, "Digital Business Matures: Leading Into the Learning Curve"

А готовы ли мы к Digital?



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!

Спиридонов Александр
a.spiridnv@gmail.com