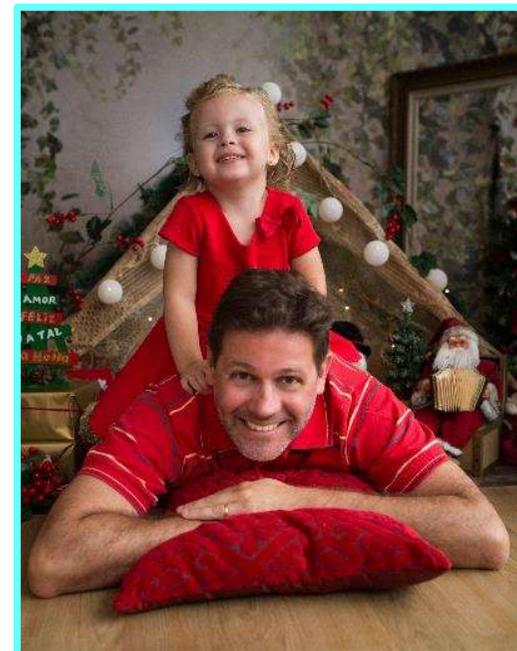


TECNOLOGIAS TENDÊNCIAS APLICABILIDADE



ERICK VILS (43)
ENGENHEIRO
27 ANOS TRABALHANDO COM TECNOLOGIA
EX-DIRETOR DA ABF-RIO
EXAMINADOR LÍDER PRÊMIO DE QUALIDADE RIO (PQ-RIO)
SÓCIO DA SOLUTTO - ERP PARA FRANQUIAS (MAIS DE 250 REDES)



GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR

AGENDA

- 1 **COVID-19 MUDOU OU ACELEROU?**
- 2 **TENDÊNCIAS E PENDÊNCIAS**
- 3 **TECNOLOGIAS E APLICABILIDADE**
- 4 **O FATOR “H” DENTRO DO FATOR “T”**

COVID-19 MUDOU OU ACELEROU?

The Stone Age didn't end for lack of stone,
and the oil age will end long before
the world runs out of oil.



- Sheik Ahmed Zaki Yamani

**“A IDADE DA PEDRA NÃO ACABOU POR FALTA PEDRA
E A ERA DO PETRÓLEO TERMINARÁ ANTES DE O MUNDO FICAR SEM PETRÓLEO”
SHEIK YAMANI, MINISTRO DO PETRÓLEO, ARÁBIA SAUDITA**

A TECNOLOGIA PODE AJUDAR COMO?

ALGUNS PROBLEMAS CONHECIDOS

1. RESULTADOS ABAIXO DO ESPERADO (CONVERSÕES, VENDAS, MARGENS, TEMPOS, QUALIDADE)

2. PREVENÇÃO DE PERDAS – ROUBOS, DESPÉRDÍCIOS, VALIDADE VENCIDA ETC.

3. CAPACITAÇÃO DE PESSOAS

4. ROTATIVIDADE OU QUALIDADE DO CAPITAL HUMANO

5. CONTROLE E ANÁLISE (PADRÕES DA MARCA, PADRÕES DOS PROCESSOS, NÚMEROS DO NEGÓCIO)

6. RELACIONAMENTO COM CLIENTES E ENTRE DECISORES, GESTORES E COLABORADORES

7. DIFICULDADE DE EXPANSÃO GEOGRÁFICA E POR “METRO QUADRADO”

8. TER UM PROPÓSITO OU UMA CAUSA QUE ENGAJE COLABORADORES E CLIENTES

PODE AJUDAR?

SIM

SIM

SIM

SIM

SIM

SIM

SIM

POUCO



TENDÊNCIAS E PENDÊNCIAS

- 1 O CONSUMIDOR QUER PAGAR MENOS**
- 2 DESEJA TEMPO DE ENTREGA MENOR**
- 3 QUER MAIS OPÇÕES DE PRODUTOS (MIX)**
- 4 DESEJA ATENDIMENTO MELHOR C/ MENOS ATRITO (AO TROCAR, ESCOLHER, PAGAR ETC.)**
- 5 MAIS CONCORRÊNCIA**
- 6 MARGEM TENDENDO A ZERO**

TENDÊNCIAS QUE DEVEM ACELERAR

- 1 COLABORAÇÃO, CROWDSOURCING, TELETRABALHO, TELEMETRIA**
- 2 COMPARTILHAMENTO E REUSO (BENS DURÁVEIS, SERVIÇOS, INFRA)**
- 3 TRANSPARÊNCIA (ESPONTÂNEA OU FORÇADA)**
- 4 +DISTRIBUÍDO + AUTÔNOMO (UNIDOS PELO PROPÓSITO / PESSOAS OU IOT)**
- 5 FOCO NA ABUNDÂNCIA (PRODUTOS, CONHECIMENTO, RECURSOS, TECNOLOGIAS)**
- 6 CURADORIA E REPUTAÇÃO (O EXCESSO PRECISA SER FILTRADO E ORIENTADO)**

TENDÊNCIAS (OUÇA SEU CLIENTE)

**TER REALIDADE VIRTUAL E INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL
NAS LOJAS VAI AUMENTAR AS VENDAS?**

**SÓ 14% DOS CONSUMIDORES ACHAM ISSO
ENQUANTO 79% DOS EXECUTIVOS ACREDITAM QUE SIM**



Fonte: <https://www.netsuite.com/portal/assets/pdf/wp-future-of-retail.pdf?elqTrackId=af8904855d7c48a9adff845d928fc39b&elqaid=3397&elqat=2>

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR

ADAPTAÇÃO DE CONCEITOS



CLOUD COMPUTING



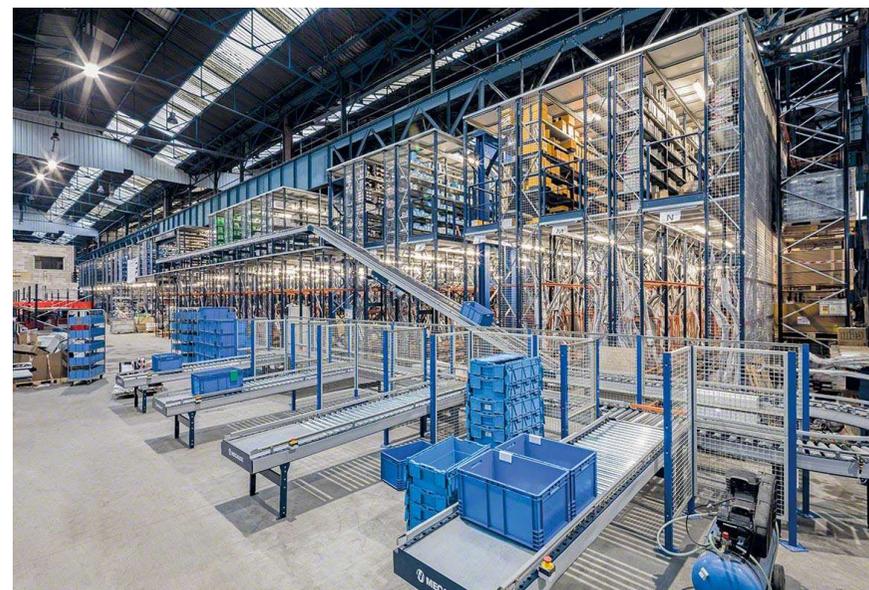
PUC
RIO

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 **ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR**

ADAPTAÇÃO DE CONCEITOS



DARK KITCHENS



DARK STORES

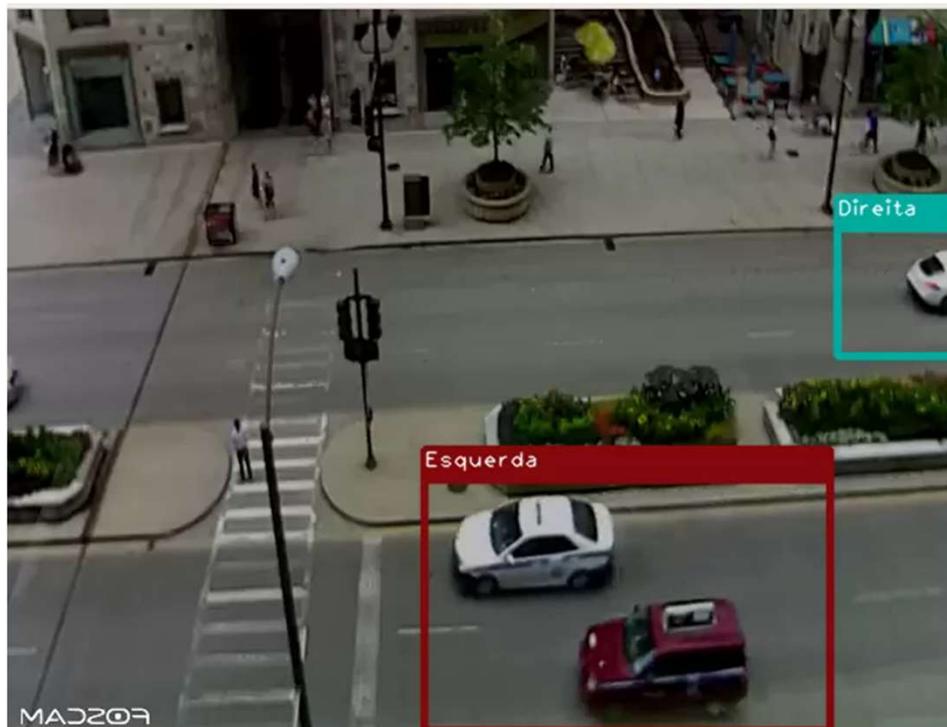
ROBOTIZAÇÃO



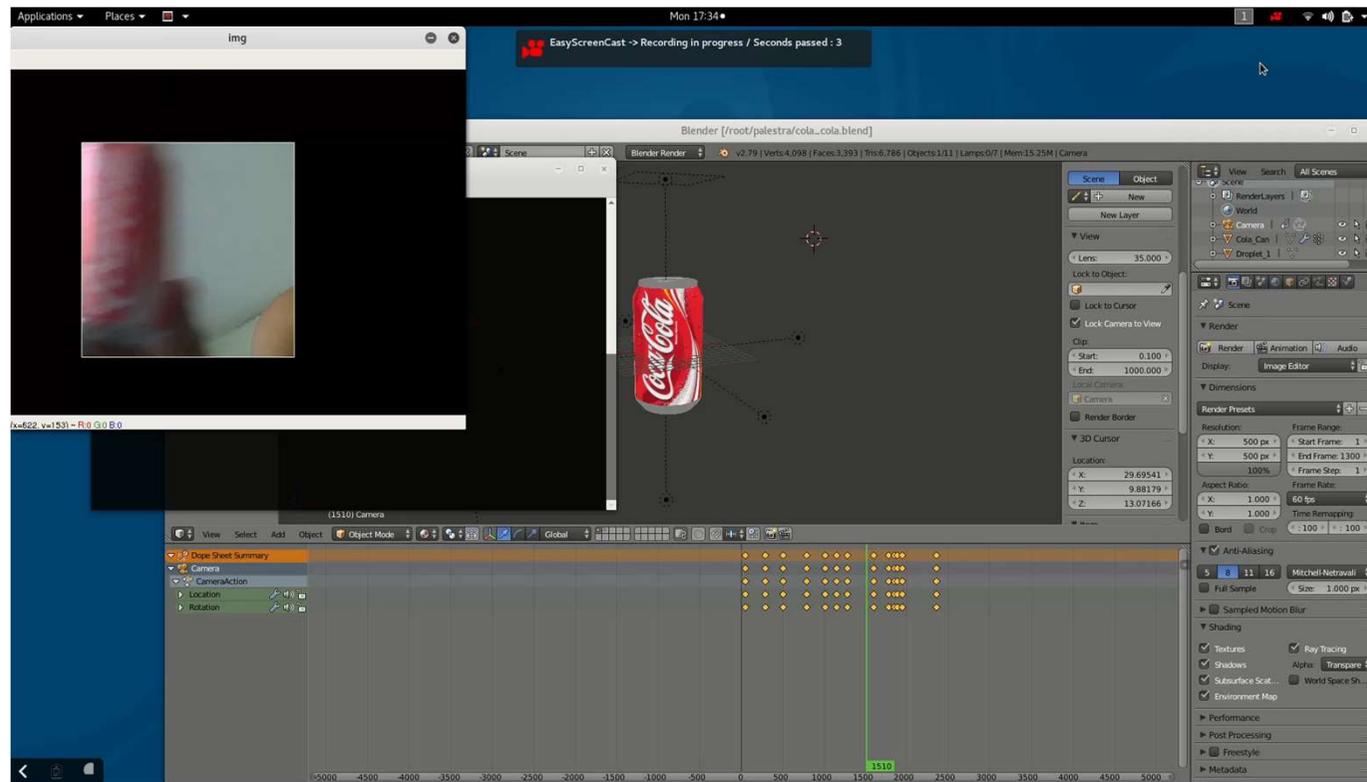
MECANIZAÇÃO



VISÃO COMPUTACIONAL



MACHINE LEARNING



<https://saulocatharino.github.io> (Saulo Catharino) 

GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR

SOPA DE LETRINHAS

NFC, RFID, CÓDIGO DE BARRAS, QR-CODE	CHATBOTS E ASSISTENTES VIRTUAIS (URAS, TOUCH, TEXTO)
IOT (INTERNET DAS COISAS) – ARDUINO, RASPBERRY, MQTT ETC.	APLICATIVOS, WEBAPPS, MICRO SERVIÇOS
LEITOR BIOMÉTRICO (POLEGAR, ÍRIS)	SMS, E-MAIL, PUSH NOTIFICATIONS
GPS, BARÔMETRO, ACELERÔMETRO, OUTROS SENSORES	RECONHECIMENTO FACIAL, DE VOZ E OBJETOS
BLUETOOTH / BEACONS	MACHINE LEARNING (ML) / DEEP LEARNING
WIFI (WIFI COM OUTRAS APLICAÇÕES)	INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL (AI)

SOPA DE LETRINHAS

ERP	MICRO SERVIÇOS
CLOUD COMPUTING	APIS / WEBSERVICES / WEBHOOKS
EAD	AUTO-ATENDIMENTO (TOTEMS) OU PELO CELULAR
REALIDADE AUMENTADA (RA / AR)	HEATMAPS
REALIDADE VIRTUAL (RV / VR)	BIG DATA / DATA WAREHOUSE
BLOCKCHAIN	CRÍPTOMOEDAS

SOPA DE LETRINHAS

RECONHECIMENTO DE SENTIMENTOS (IMAGENS E TEXTOS)	TELEMETRIA E TELEPRESENÇA
RECONHECIMENTO DE GESTOS	CO-BROWSING
CHECKLISTS	DATA OVER SOUND
GEOMARKETING	<RESERVADO PARA ACRÔNIMO DE 3 LETRINHAS>
IMPRESSÃO 3D	<RESERVADO PARA ALGO COM PREFIXO CLOUD>
ROBÔS FÍSICOS, MECANIZAÇÃO, AUTOMAÇÃO	<RESERVADO PARA ALGO COM SUFIXO VIRTUAL>

O FATOR “H” DO FATOR “T”

- 1 QUAL O CUSTO TOTAL DE PROPRIEDADE (TCO) AO CONTEMPLAR AS PESSOAS?**
- 2 COMO SERÁ A INTERFACE COM OUTRAS COISAS NÃO TECNOLÓGICAS?**
- 3 COMO INTERAGIRÁ COM AS PESSOAS?**
- 4 COM QUAL CURVA DE APRENDIZADO?**
- 5 QUAIS OUTROS PROBLEMAS ESTA TECNOLOGIA CRIA?**

LABORATÓRIO

MEUS MERCADINHOS

NÃO VENDEM

COMO DEVERIAM !

REDE COM 6 MERCADOS DE BAIRRO DE 200 M² CADA UM, LOCALIZADOS “NA RUA”



GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR

ESTUDO DE CASO E LABORATÓRIO

- 1 NÃO VENDO PORQUE MEU PONTO É RUIM?**
- 2 NÃO VENDO PORQUE POUCOS CLIENTES ENTRAM NA LOJA ?**
- 3 NÃO CONVERTO PORQUE MEUS ATENDENTES NÃO QUEREM ATENDER BEM?**
- 4 QUANDO VENDO, O TICKET MÉDIO PODERIA SER MAIOR?**
- 5 QUANDO COMPRAM, RARAMENTE RETORNAM. PODERIAM RETORNAR MAIS?**

O PROBLEMA E AS POSSÍVEIS SOLUÇÕES

**PRECISAMOS AUMENTAR AS VENDAS E O LUCRO.
A CONTA NÃO ESTÁ FECHANDO!**

PREMIAREMOS LOJAS E GERENTES QUE MELHORAREM:

- **TAXA DE CLIENTES ENTRANDO NA LOJA**
- **TICKET MÉDIO POR VENDA E NÚMERO MÉDIO DE ITENS POR VENDA**
- **AVALIAÇÃO DO ATENDIMENTO**
- **QTD DE CADASTROS COM CPF, E-MAIL E CELULAR DOS CLIENTES**



O FATOR "H" NO FATOR "T"

- 1 SENSIBILIZAREMOS E EXPLICAREMOS COMO SERÃO CONTABILIZADAS AS TAXAS**
- 2 CRIAREMOS O PAINEL DE RESULTADOS, RANKING POR LOJA E GERENTE (TURNO)**
- 3 TREINAREMOS ATENDENTES EM TÉCNICAS DE AUMENTO DE TICKET MÉDIO**
- 4 TREINAREMOS ARRUMAÇÃO DE PRATELEIRAS, GÔNDOLAS E SEÇÕES**
- 5 O CLIENTE RECEBERÁ SMS COM LINK PARA AVALIAR A EXPERIÊNCIA**

GESTÃO À VISTA



Order service: 197878 (Grupo Alento)

Pesquisa de satisfação no atendimento (NPS)

Prezado cliente, informe sua satisfação com relação ao atendimento e ao sistema Solutto.

De 0 a 10, qual a chance de você recomendar a Solutto para um amigo, colega ou outra empresa? *

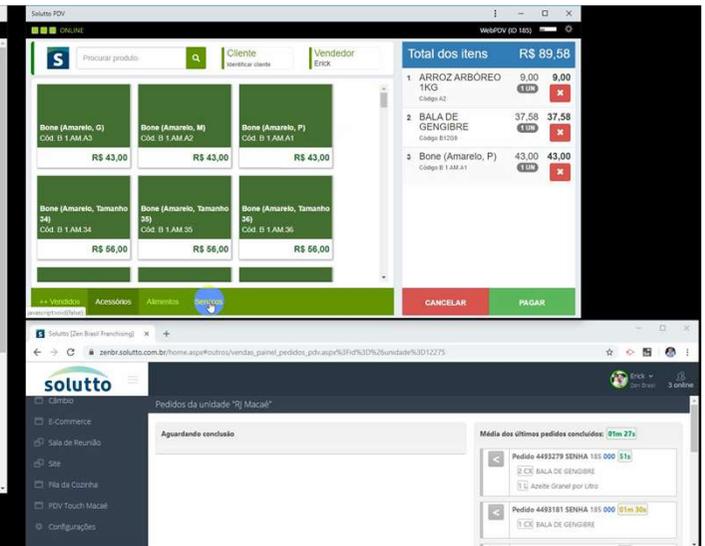
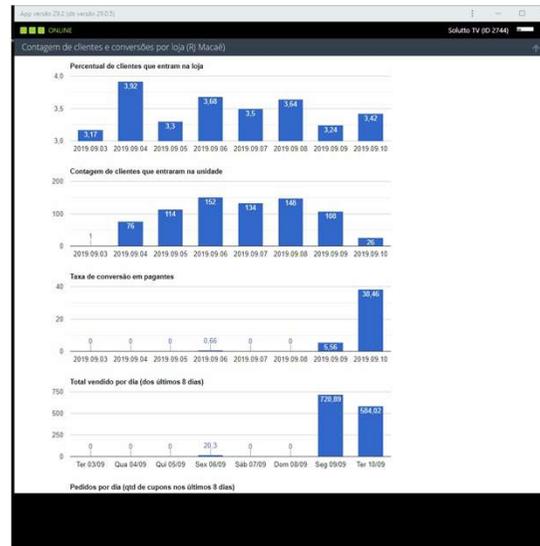
- (0) Não recomendaria de forma alguma
- (1)
- (2)
- (3)
- (4)
- (5)
- (6)
- (7)
- (8)
- (9)
- (10) Recomendaria com certeza

* Resposta obrigatória.

Deseja comentar sobre o seu atendimento? O que poderíamos fazer diferente? *

- Não desejo comentar
- Sim, desejo comentar (descreva)
- Resposta obrigatória.

Enviar



Produto: Bone (Amarelo, Q) R\$ 43,00

Produto: Bone (Amarelo, M) R\$ 43,00

Produto: Bone (Amarelo, P) R\$ 43,00

Produto: Bone (Amarelo, Tamanho 35) R\$ 56,00

Produto: Bone (Amarelo, Tamanho 36) R\$ 56,00

Produto: Bone (Amarelo, Tamanho 38) R\$ 56,00

Total dos itens: R\$ 89,58

Item	Quantidade	Valor
1 ARROZ ARBOREO 3KG	8,00	0,00
2 BALA DE GENGIBRE	37,58	37,58
3 Bone (Amarelo, P)	43,00	43,00

Cancelar Pagar



GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR

TECNOLOGIAS UTILIZADAS

ERP	RECONHECIMENTO FACIAL, DE VOZ E OBJETOS
CLOUD COMPUTING	APIS / WEBSERVICES / WEBHOOKS
EAD	AUTO-ATENDIMENTO (TOTEMS) OU PELO CELULAR
TELEMETRIA E TELE PRESENÇA	HEATMAPS
IOT (INTERNET DAS COISAS)	BIG DATA
APLICATIVOS E WEBAPPS	SMS, E-MAIL, PUSH NOTIFICATIONS



DEVER DE CASA

- 1 SER MUITO BOM NO QUE NÃO VAI MUDAR**
- 2 PERMITA-SE EXPERIMENTAR E PROTOTIPAR**
- 3 OUVIR O SEU CONSUMIDOR E A SUA EQUIPE**
- 4 FOCAR NA GERAÇÃO DE VALOR COM MENOR ESFORÇO**
- 5 + COLABORAÇÃO + TRANSPARÊNCIA**
- 6 OLHAR PARA A ABUNDÂNCIA**
- 7 BABY STEPS**

OBRIGADO!

(21) 99973-1196

ERICK@SOLUTTO.COM.BR

LINKEDIN.COM/IN/ERICKVILS

SOLUTTO.COM.BR/PALESTRAS



GESTÃO ESTRATÉGICA DE SUPERMERCADOS
PUC-RJ 2020 ERICK VILS / SOLUTTO.COM.BR