

O MELHOR DAS TECNOLOGIAS IN-STORE E e-COMMERCE

SAP HYBRIS RETAIL ACCELERATOR POTENCIALIZA A VANTAGEM TECNOLÓGICA

- Aumenta as funções de entry level, expondo a funcionalidade básica SAP Hybris existente.
- Ampla utilização de modelos verticais com foco no varejo.
- Reutilização de melhores práticas, metodologias e documentação.

A LOJA DO FUTURO JÁ CHEGOU

A loja do futuro é um lugar virtual onde os clientes procuram e selecionam os produtos que querem comprar, o método de pagamento e decidem o prazo para a entrega na sua casa. A loja do futuro não tem paredes, prateleiras e nem carrinhos físicos carregados com mercadorias.

A LOJA DO FUTURO EXISTE ONDE QUER QUE HAJA UMA CONEXÃO DE INTERNET, UMA INTERFACE SIMPLES E UMA FORMA DE PAGAMENTO SEGURO, SEM FILAS. MAS, SE A LOJA FÍSICA É “DESMATERIALIZADA”, TORNA-SE ESSENCIAL ENTENDER AS PREFERÊNCIAS ESPECÍFICAS DOS CLIENTES, A FIM DE DIRECIONAR AS SUAS ESCOLHAS.

“Comércio Omnichannel” significa desenvolver caminhos paralelos para os clientes, em lojas digitais e físicas, usando diferentes canais de comunicação e interação, como a Web, smartphones e, muito em breve, relógios.

A Reply é parceira de empresas do mundo de compras virtuais com a sua plataforma de comércio omnichannel, integrada com a gestão e circulação dos produtos, e com o apoio de ferramentas de análise de comportamento e ações de engajamento do cliente.

PORTALTECH REPLY E SPAR ICS, TRABALHANDO EM CONJUNTO

A Portaltech Reply é parceira da SPAR ICS na concepção técnica e implementação de recursos importantes como *Reserva*, *Click & Collect*, *Pay in the Market*, e o Módulo ‘*In-store*’ além de muitos outros serviços oferecidos. A colaboração entre a SPAR ICS e a Portaltech Reply também trouxe enormes benefícios para esta, uma vez que lhe permite melhorar o seu conhecimento e experiência dos vários métodos de pagamento internacionais disponíveis, tais como Sofort, Klarna e Payunity.

A Portaltech Reply apoiou a SPAR ICS na implementação e personalização das funcionalidades da nova plataforma de e-commerce baseada na tecnologia SAP Hybris. Hoje, um layout verdadeiramente flexível permite que os clientes da Hervis tenham uma experiência de compras excepcional, utilizando diferentes dispositivos e encontrando experiências consistentes e da mesma qualidade também nas lojas físicas

UMA EXPERIÊNCIA DE COMPRA MULTICANAL

As equipes da Reply Portaltech e da SPAR ICS, muito conscientes das melhorias no setor de tecnologia e das oportunidades oferecidas pela evolução de smartphones e tablets, recomendaram à Hervis a adoção de uma nova abordagem omnichannel, com base nas melhores práticas de varejo.

O principal objetivo era o de tornar a experiência de compra satisfatória, envolvente e, acima de tudo, o mais homogênea possível para o usuário final. Na verdade, essa experiência precisava ser consistente e envolvente, independentemente do tipo de dispositivo usado ou a loja física visitada.

A EVOLUÇÃO DOS MERCADOS E DAS TECNOLOGIAS ESTÁ, CADA VEZ MAIS, LEVANDO AS EMPRESAS A FUNDIREM AS REALIDADES VIRTUAIS E FÍSICAS, A FIM DE ENGAJAR CLIENTES E GARANTIR UMA EXPERIÊNCIA DE COMPRA EXCEPCIONAL.

A Hervis, com sede em Wals (Salzburg) na Áustria, é um dos maiores players do mercado europeu de varejo de produtos esportivos, e conta com uma rede de 190 filiais. Nos últimos anos, a empresa tem investido recursos significativos no crescimento sustentável, estabelecendo-se na Eslovênia, Hungria, República Checa, Croácia, Romênia e Alemanha.

Entre as estratégias corporativas capazes de fundir o mundo físico com o digital, a Hervis oferece aos clientes os serviços *click & collect* e de *reserva*.

O *click & collect* (*compre no site & receba na loja*) permite que usuários executem os principais passos associados à sua compra on-line, como a escolha de produtos e de forma de pagamento, e depois retire seus produtos na loja que preferir.

O serviço de *reserva*, por outro lado, permite ao cliente “reservar” um produto por 24 horas em uma loja que tenha a mercadoria em estoque, decidir mais tarde se quer ou não comprar o produto e buscá-lo fisicamente no ponto de venda.

A SOLUÇÃO

Como parte de uma nova abordagem de vendas, tanto on-line como off-line, a SPAR ICS escolheu a Portaltech Reply como sua parceira para o desenvolvimento de uma plataforma de e-commerce baseada em SAP Hybris Retail Accelerator, para fortalecer todo o percurso do cliente. Assim, seria capaz de assegurar uma experiência de compra homogênea, independentemente do canal de aquisição utilizado.

A primeira coisa que a Portaltech Reply fez foi analisar os canais de aquisição associados aos dados e geolocalizar o usuário, a fim de otimizar globalmente o processo de compra, identificar tendências e desenvolver campanhas específicas de alto nível.

Em linha com os requisitos da Hervis e consciente do quanto é importante expandir fronteiras, tanto no que diz respeito ao usuário final, quanto ao varejista, o projeto implementou sete lojas on-line totalmente operativas nos mercados em que Hervis atua. Estas lojas foram implementadas usando SAP Hybris Retail Accelerator, integrado com uma plataforma SAP CRM. Esta integração permite que a Hervis tenha uma visão única e abrangente de todos os dados do cliente.

As lojas on-line oferecem uma opção de pesquisa avançada que permite aos clientes localizarem a loja física mais próxima à sua localização, exibindo todos os dados gerais relacionados à loja, como o número de telefone, e-mail, gerente da loja e outras informações adicionais, incluindo a disponibilidade de estacionamento grátis.

Estas sete lojas on-line são totalmente flexíveis nas suas várias formas de pagamento e de entrega disponíveis.

É possível selecionar os dois circuitos de pagamento internacionais, como Klarna e Sofort – muito comuns nos países do norte da Europa – bem como os métodos de pagamento mais comuns, tais como transferências bancárias, pagamento na entrega ou o método *Pay in the Market*, uma opção essencial para a Hervis.

Ou seja, é possível que um consumidor esteja fisicamente presente em uma loja da Hervis comprando um produto que não está disponível (no tamanho ou cor desejados) naquela loja naquele momento, pague esta compra na loja e, em seguida, tenha o produto entregue na sua casa.

Estes métodos de pagamento se integram perfeitamente com os diversos tipos de entrega e retirada do produto disponível e, assim, oferecem ao cliente uma gama incrivelmente ampla de opções para receber seus itens em casa ou de retirá-los em um das muitas lojas da Hervis.

Durante as várias fases do processo de compra, o usuário é sempre apresentado às mesmas etapas, esteja ele usando um computador ou um dispositivo móvel, facilitando assim uma experiência de compra reconhecível e garantindo que o cliente compreenda os serviços. Isso destaca a **abordagem multicanal** da Portaltech Reply e SPAR ICS.

A Portaltech Reply e a SPAR ICS também pensou em uma estratégia para aumentar o número de usuários da loja on-line. Para isso, foi introduzido o suporte a “usuários anônimos” ou usuários que não sejam registrados para fazer compras no site.



HOJE A TECNOLOGIA É ESSENCIAL PARA A INOVAÇÃO EMPRESARIAL, E ESTÁ RAPIDAMENTE SE TORNANDO O FATOR DECISIVO E IMPRESCINDÍVEL PARA PROMOVER ESSA INOVAÇÃO.

A SPAR ICS TEM A TAREFA DE FORNECER TODA A TECNOLOGIA NECESSÁRIA À REALIZAÇÃO DE PROJETOS, SOLUÇÕES E SERVIÇOS QUE GARANTAM A INOVAÇÃO, O DESENVOLVIMENTO E O SUCESSO DO NEGÓCIO.



“Graças ao excelente trabalho realizado com a Portaltech Reply, somos capazes de atender e satisfazer as necessidades da Hervis, cujo objetivo era proporcionar aos seus clientes uma experiência de compra consistente em todos os canais.”

Peter Fuchs - IT Project Manager da SPAR ICS

“A Portaltech Reply entende não só o mundo de TI, mas também da perspectiva de negócios do nosso dinâmico setor de varejo.”

Oliver Simmerstatter - Enterprise Architect da SPAR ICS



CARACTERÍSTICAS DO PROJETO

- EXPERIÊNCIA OMNICOMMERCE
- PLATAFORMA SAP HYBRIS
- INTEGRAÇÃO COM O SAP CRM
- INTEGRAÇÃO COM O ADOBE ANALYTICS
- SERVIÇO DE RESERVA
- SERVIÇO CLICK & COLLECT
- OPÇÃO PAY IN THE MARKET
- BUSCA DE LOJA AVANÇADA
- MÓDULO IN-STORE

Loja on-line da Hervis



A **Portaltech Reply** empresa do Grupo Reply especializada em serviços de consultoria para estratégias e soluções de e-commerce multicanal, é um dos principais parceiros SAP Hybris, com escritórios em Londres, Chicago, Milão e Bremen. A empresa adquiriu uma experiência considerável no setor de e-commerce desde o início de 2000, trabalhando em alguns dos mais importantes projetos multicanais de varejo e de e-commerce na Europa. A Portaltech Reply é totalmente comprometida com a tecnologia de SAP Hybris. Além de já ter sido reconhecida como “Global Partner of the Year” três vezes, a empresa é uma das parceiras com o status “Platinum Elite” mais respeitadas e experientes em implementação SAP Hybris em todo o mundo.

www.portaltechreply.com



A **SPAR ICS** é o centro de serviços de TI do grupo SPAR Áustria e é considerada um projeto de ponta no que diz respeito à colaboração, desenvolvimento e responsabilidade estratégica internacional. A empresa tem a função de fornecer toda a tecnologia necessária para a realização de projetos, soluções e serviços que garantam a inovação, o desenvolvimento e o sucesso do negócio. Para esta missão, a SPAR ICS possui um profundo conhecimento das estratégias e exigências do grupo SPAR Áustria e utiliza tecnologia de ponta, experiente e processos sofisticados.

www.spar-ics.com