CISION

VidaEconómica

ID: 70206491

30-06-2017

Tiragem: 10750
País: Portugal
Period.: Semanal
Âmbito: Economia, Negócios e.

Pág: 16
Cores: Cor
Área: 14,54 x 35,80 cm²
Corte: 1 de 1

HELENA CORREIA
Membro do SLab

SLAB CATÓLICA.PORTO
CATÓLICA PORTO BUSINESS SCHOOL
SLab – SERVICE MANAGEMENT LAB

O *analytics* da Internet das Coisas no retalho

http://hpc-asia.com/5-ways-the-internet-of-things-can-disrupt-traditional-retailing/

Duas décadas após a introdução da internet no setor do retalho, uma nova vaga tecnológica, originada pelos desenvolvimentos em áreas como a inteligência artificial, impressão 3D, robótica, realidade aumentada, etc., impõe uma redefinição das estratégias do negócio, questionando as regras estabelecidas e colocando novos desafios. No entanto, será o paradigma da Internet das Coisas (*Internet of Things - IoT*) que, apesar da sua ainda falta de maturidade, irá liderar, nos próximos anos, a inovação e as novas oportunidades no setor.

A utilização corrente de sensores/etiquetas RFID já faz parte da realidade do retalhista e assume-se atualmente como uma abordagem inicial à Internet das Coisas. Mas a sua integração com desenvolvimentos tecnológicos mais recentes – sensores mais pequenos e mais baratos, redes *wireless* omnipresentes, uso corrente de dispositivos móveis, aumento de conectividade, capacidades crescentes de armazenamento e processamento digital - possibilitará a transposição da realidade para o mundo digital, sendo cada "coisa" (cliente, atividade e produto) representada através do registo e armazenamento de um enorme volume de dados. Neste contexto, o domínio de técnicas de *analytics* que permitam retirar significado e orientações prescritivas destes dados permitirá atuar sobre a realidade em tempo real, introduzindo melhorias significativas na gestão operacional – desde o inventário, passando pela cadeia de abastecimento e refletindo-se, finalmente, na experiência do cliente, dentro e fora de loja.

O *analytics* da Internet das Coisas centra-se no desenvolvimento e adaptação de ferramentas (modelos e técnicas) de análise de dados, cuja utilização preditiva pretende apoiar o retalhista em decisões de natureza diversa que têm como objetivo antecipar necessidades e influenciar compras do cliente através do conhecimento do que este procura, quando e como o faz. Em ambiente de loja, as aplicações mais frequentes centram-se na identificação dos percursos mais utilizados pelos clientes, dos momentos de maior afluência e de afinidades entre departamentos. Esta informação permite otimizar níveis de atendimento, definir *layouts* de loja e de exposição dos produtos. É ainda possível programar a oferta de produtos complementares, fornecer recomendações personalizadas, disponibilizar informação adequada ao cliente sobre produtos e promoções e otimizar a gama disponível em cada loja.

A Internet das Coisas será uma força particularmente disruptiva no setor do retalho através das oportunidades de mudança que cria

A Internet das Coisas será uma força particularmente disruptiva no setor do retalho através das oportunidades de mudança que cria. Os dois principais desafios colocados à sua implementação efetiva consistem na escolha adequada do modo de recolha dos dados e na sua análise, sendo o valor da informação gerada função da magnitude, variedade, fiabilidade e periodicidade dos dados recolhidos. Neste enquadramento, a informação gera valor quando tem potencial prescritivo na alteração da ação futura, gerando assim nova informação, num ciclo interminável de conhecimento do negócio e identificação de necessidades de adaptação ao mercado, constituindo uma oportunidade inigualável de redefinição de estratégias concorrenciais, fomentando a lealdade e gerando diferenciação.

O SLab é um centro de competências da Católica Porto Business School que desenvolve projetos e investigação em conjunto com as empresas em diversas áreas da Gestão de Serviços. A Previsão da Procura e Otimização é uma das áreas de atuação do SLab.

PARCEIROS SLAB