



**Afacerea ta,
transformată digital**

**Soluțiile noastre
pentru Smart Retail**

Hai să ne bucurăm
împreună de viitor

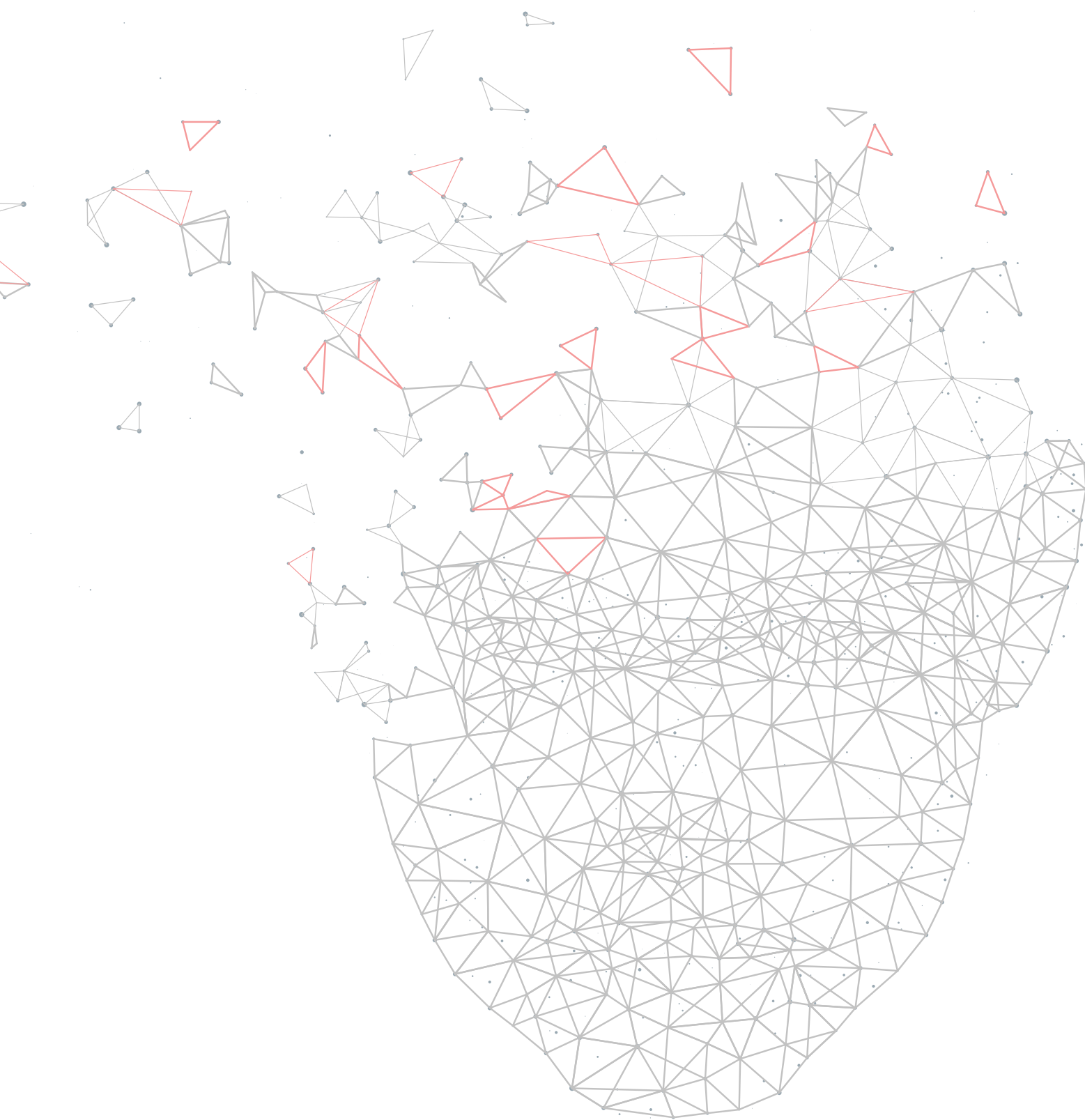
Ready?



**vodafone
business**

Cuprins

01 Tendințe și Provocări	03
02 De ce Vodafone?	08
03 Soluțiile Vodafone pentru piața de retail	10



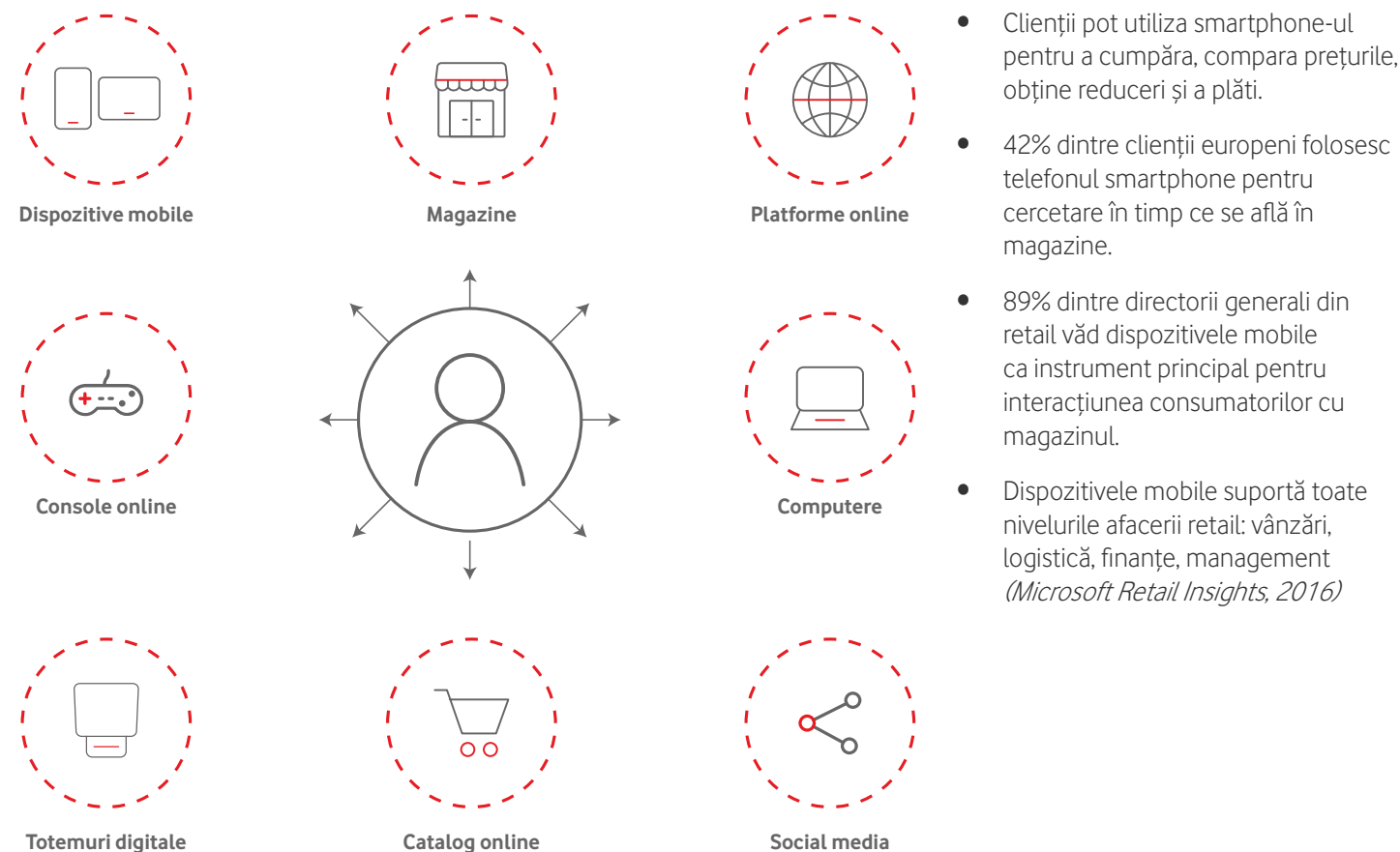


01

TENDINȚE ȘI PROVOCĂRI

Consumatorul este în scaunul șoferului în această eră transformativă a retail-ului. Rapiditatea cu care avansează tehnologia îl determină să rămână constant conectat și să aibă mai multă autonomie ca oricând. Acest lucru produce schimbări asupra comportamentului general de cumpărare. "Comerțul pretutindeni" a prins rădăcini, permițând consumatorilor să cumpere oricum, oriunde și oricând își doresc – indiferent că este în magazine, online, prin telefon, prin asistență vocală sau prin click-and-collect. Această tendință globală poartă și numele de omnichannel.

A. Dispozitivele mobile sunt principalul motor pentru omnichannel



O creștere importantă se observă și pentru cumpărăturile online care în 2018 au atins 8% din volumul total al cumpărăturilor din România, față de 5,6% în 2017 și 4% în 2016.

Acest lucru este susținut și de creșterea semnificativă a numărului de magazine online din România, acesta dublându-se de la aproximativ 7.000 de magazine online în 2017, la 15.000 în 2018. Creșterea este și mai semnificativă, comparat cu anul 2016, când erau înregistrate aproximativ 5.000 de magazine online.

În România, 80% din traficul magazinelor online e generat de telefoanele mobile.

Potrivit ultimului raport al Institutului Național de Statistică (INS), 86% dintre utilizatorii de internet se conectează online de pe telefonul mobil, iar statisticile ANCOM arată că numărul de conexiuni de internet mobil în bandă largă a crescut considerabil, de la 16,6 milioane în 2017, la 19,3 milioane în 2018.

B. Ce își doresc clienții?

- Consumatorii doresc să facă cumpărături cât mai repede posibil, fie online, fie în magazin.
- 92% dintre clienții online doresc livrarea în decurs de o zi și 53% dintre clienți stau în magazin între 15 și 25 minute (www.statista.com). Metodele de plată mobilă se dezvoltă rapid.
- Abilitatea de a scana propriile coduri de bare, de a plăti totul în cadrul aplicației sau de la un portofel mobil și apoi de a merge imediat, fără a avea vreodată contact cu un casier, are ca rezultat economii importante de timp.

92% dintre clienții online doresc livrarea în decurs de o zi

53% dintre clienți stau în magazin între 15 și 25 minute



C. Folosirea puterii datelor prin tehnologie

Retailerii de astăzi trebuie să traducă și să utilizeze toate datele pe care le colectează, să-și modeleze strategia de retail și să vadă câștigurile din KPI-urile lor: profitabilitatea magazinului, venituri anuale.

Cu ajutorul tehnologiei, retailerii pot:

- diferenția experiența de cumpărături;
- adapta promoțiile și experiențele pentru clienții lor;
- prezice și prescrie ce vor vinde, când, unde și cui.

(Microsoft Retail Insights, 2016)



D. Colaborare

- Tendința de a avea acces la produse sănătoase locale a determinat retailerii să semneze parteneriate cu producători locali mici;
- Alianțele cross retail sunt o nouă modalitate de a construi magazine de proximitate. OMV și Auchan au deschis deja 15 magazine MyAuchan în benzinăriile OMV Petrom;
- Parteneriatele de imagine între retailerii și artiști sunt de succes (de exemplu, Heidi Klum și Lidl au lansat o linie de îmbrăcăminte de succes în 2017);

(Susan Reda - Ce este în magazin pentru 2018)

E. Formatele magazinelor retail vor fi mult mai diverse

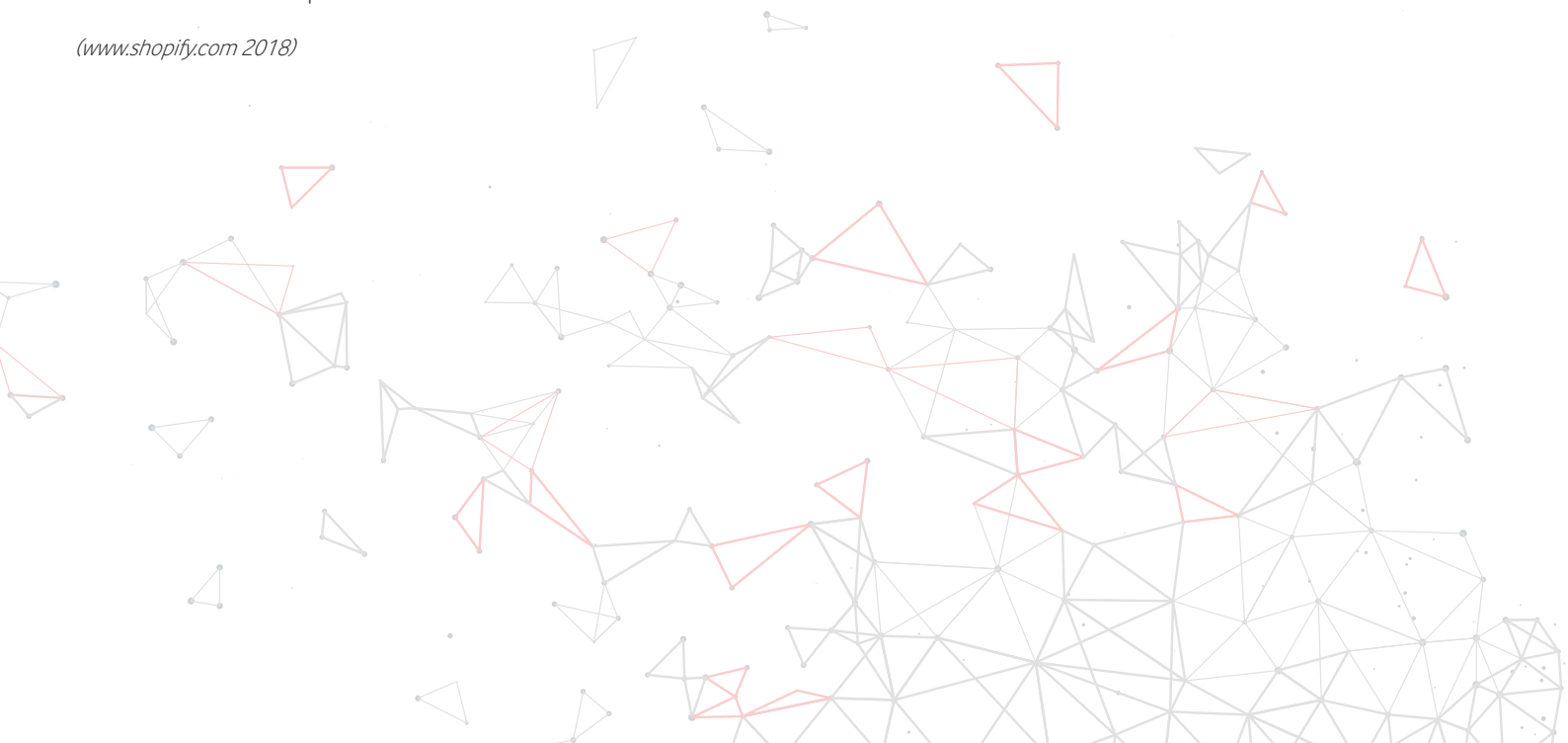
- Retailerii au învățat să stabilească o varietate de formate de magazin pentru a răspunde nevoilor diferitelor piețe și locații;
- Formatele de magazine tradiționale pot fi în declin, însă magazinele inovatoare - care oferă experiențe de cumpărături îmbunătățite - vor continua să apară;
- Tehnologiile emergente, cum ar fi IoT și Artificial Intelligence (AI), ajută retailerii să facă magazinele mai inteligente, permițând sensibilizarea clienților și optimizarea lanțului de aprovizionare.

(Vend's Retail Trends, 2018)

F. Comunitatea

- Problema primară a consumatorului nu mai este deficitul de produse, ci mai degrabă lipsa unei legături sociale autentice, umane;
- Retailerii pot aduce oamenii împreună, fiind nu numai un loc de cumpărături, ci și un pol social;
- Comunitatea online "Beauty Insider" a lui Sephora este doar un exemplu în care se poate crea un puternic sentiment de conexiune bazat pe interese comune.

(www.shopify.com 2018)



Provocări

Productivitatea în muncă

Creșterea productivității angajaților a reprezentat o provocare încă de la începutul retail-ului și există din ce în ce mai multă presiune asupra ei, deoarece rolurile angajaților sunt într-o continuă expansiune și se așteaptă să livreze mai multe capacități decât oricând.

(cpcstrategy, Six Retail Experts Plan Retail Strategies for 2016, 2015)

Transparența prețului

Prețurile retailerilor trebuie să fie complet transparente, datorită cumpărăturilor pe mai multe canale. Din punctul de vedere al clienților, nu există niciun motiv logic ca prețurile să fie diferite în diferite canale. Acest lucru poate necesita unele schimbări de infrastructură pentru retailerii.

(cpcstrategy, Six Retail Experts Plan Retail Strategies for 2016, 2015)

Experiența millennial-ului

În 2025, millennialii vor reprezenta trei sferturi din forța de muncă globală. Datorită acestui lucru, ei au o influență majoră asupra celorlalți cumpărători, impactându-le procesul decizional. S-a dovedit că millennialii preferă să investească mai degrabă în experiențe decât în obiecte fizice. Dacă v-ați orientat spre millennialii, este important să arătați cum o achiziție poate avea o amprentă în sensul mai larg al omeniirii.

Surse: *(cpcstrategy, Six Retail Experts Plan Retail Strategies for 2016, 2015)*

<https://www.catalyst.org/knowledge/generations-demographic-trends-population-and-workforce#Global>

Focusul brandurilor de retail

Canalele de retail trebuie să fie personalizate pe segmentul principal de consumatori. Dacă vor să atragă și alte segmente, canalele trebuie să fie alinate la grupul de focus, cu o cale suplimentară creată pentru noii clienți de a găsi acele canale.

(cpcstrategy, Six Retail Experts Plan Retail Strategies for 2016, 2015)

Gestiunea stocurilor

Din ce în ce mai des, companiile nu au un control asupra stocurilor, iar asta duce la clienți dezamăgiți și vânzări pierdute. Prin utilizarea serviciilor de transport terțe, problemele cu gestionarea stocurilor devin din ce în ce mai complexe.

(cpcstrategy, Six Retail Experts Plan Retail Strategies for 2016, 2015)

02

**DE CE
VODAFONE?**

La Vodafone, am dezvoltat soluții pentru industria de retail care înglobează mai multe servicii într-o arhitectură care poate lucra pentru tine, astfel încât afacerea ta să devină mai eficientă și mai profitabilă.

Eficiență operațională sporită

Fiecare business are ca obiectiv optimizarea proceselor și reducerea costurilor. Iar soluțiile IoT pot aduce contribuții majore. De exemplu, o soluție de alertă de stoc poate monitoriza în timp real stocurile de produse, astfel încât să existe întotdeauna marfă la raft.

Interacțiune mai bună cu clienții

Procese automate care asigură funcționarea rapidă și optimă a unei afaceri se traduc întotdeauna într-o experiență mai bună a clientului final. Serviciile Vodafone IoT de retail îți oferă posibilitatea de a interacționa cu clienții în moduri complet noi, de a răspunde mult mai rapid nevoilor acestora și de a adăuga valoare relației cu aceștia.

Noi oportunități de business

Vodafone are potențialul de a transforma afacerile oferind noi direcții de dezvoltare prin acces la informații valoroase și prin control mai bun asupra propriilor resurse. Lăsând tehnologia să lucreze pentru tine, te poți muta treptat de la un model de afacere concentrat pe produs la unul axat pe servicii și customer experience.

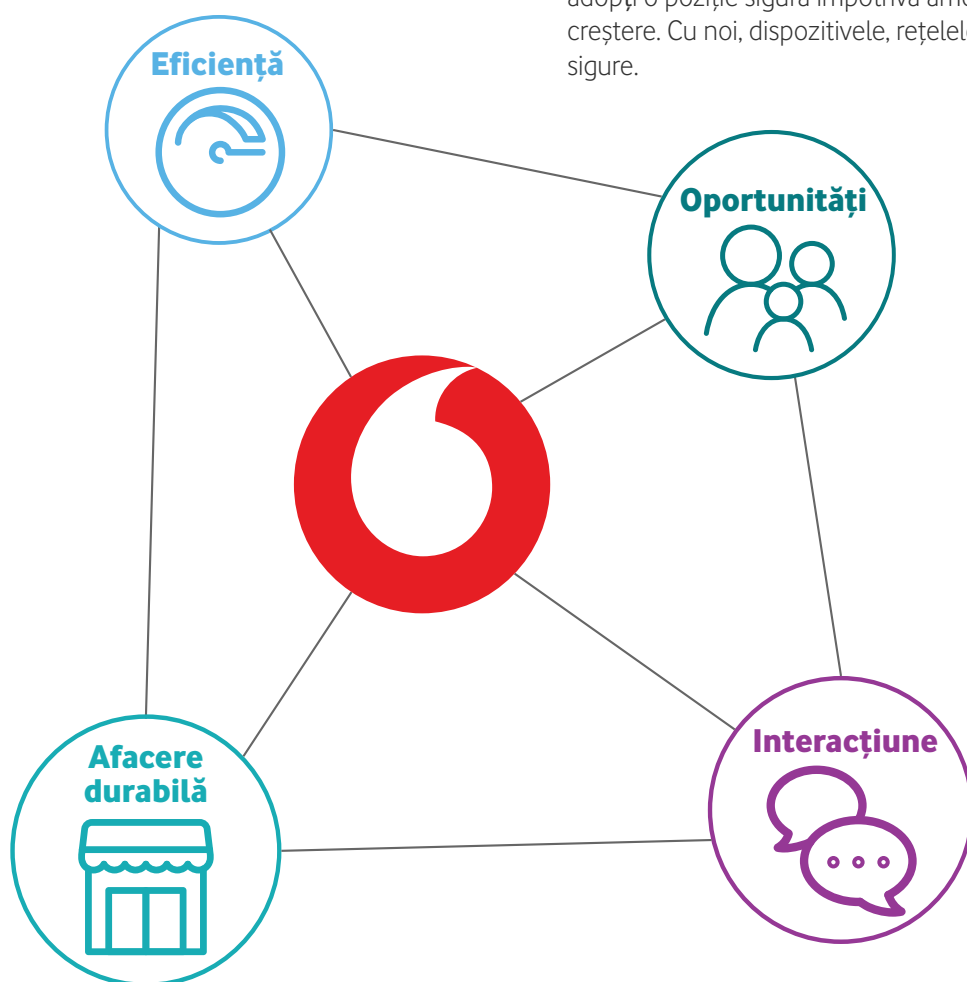
O afacere durabilă

Ajutăm compania ta să adopte schimbări pozitive prin intermediul tehnologiilor digitale.

Soluțiile noastre avansate dedicate zonei de retail îți ajută angajații să lucreze mai inteligent și mai productiv, transformând locul obișnuit de muncă într-unul digital și pregătit pentru viitor.

În ultimii doi ani, am investit 23 miliarde de euro în rețeaua noastră, evoluând astfel pentru a deveni o platformă digitală de business.

Securitatea este prezentă în ceea ce facem și îți permite să adopți o poziție sigură împotriva amenințărilor într-o continuă creștere. Cu noi, dispozitivele, rețelele și aplicațiile tale sunt sigure.



03

SOLUȚIILE VODAFONE PENTRU PIAȚA DE RETAIL

Transformă-ți afacerea cu soluțiile Cloud de la Vodafone

Schimbarea digitală e aici, iar pentru a reuși, trebuie să te adaptezi. Într-o lume dinamică, soluțiile Cloud oferă agilitate și acces la datele și aplicațiile esențiale unei afaceri de succes.

La Vodafone, oferim serviciile potrivite pentru a satisface nevoile afacerii tale într-un mod sigur, inteligent și simplu.

Mutarea operațiunilor de bază în cloud oferă o mulțime de beneficii pentru comercianți cum ar fi: flexibilitate, agilitate, timp mai rapid pentru lansarea noilor produse pe piață, costuri mai mici, performanță și scalabilitate mai bune și chiar și o securitate mai puternică.

Principalul avantaj al soluțiilor bazate pe cloud este că nu e nevoie să investești o sumă importantă din venituri în hardware, de la început și îți poți actualiza sau extinde cu ușurință soluția, pe măsură ce afacerea ta se dezvoltă.

Un alt avantaj important al soluțiilor cloud pentru comercianți este POS-ul.

Sistemele Point-of-Sale (POS) trec de la numerar și carduri la smartphone-uri și tablete. Tehnologia și aplicațiile NFC permit clienților să efectueze plăți direct de pe dispozitivele lor.

Tehnologia cloud asigură un proces de tranzacționare fără probleme, lucru care se poate dovedi destul de complicat atunci când tranzacția e făcută prin mijloace tradiționale.

Industria de retail este în transformare, în principal din cauza schimbării continue a obiceiurilor de cumpărare ale clienților.

Cu toate acestea, tehnologia cloud schimbă cu siguranță modul în care interacționezi cu clienții. Noile experiențe de cumpărare s-ar putea dovedi a fi soluția de care industria de retail are nevoie în această schimbare digitală.



Vodafone POS Mobil

Vodafone POS Mobil îți oferă mobilitate totală, simplitate în achiziție, instalare și utilizare și, cel mai important, costuri minime, fără criterii de eligibilitate, fără cont nou la bancă, fără băți de cap.

Pentru a accesa serviciul ai nevoie doar de un drum la un magazin Vodafone sau îți poți contacta specialistul de cont. Acesta te va ajuta să parcurgi rapid toți pașii necesari.

Printre beneficii, enumerăm:

- Achiziție într-un singur pas
- Costuri minime, fără criterii de eligibilitate
- Mobilitate 100%
- Instalare și utilizare în doar câțiva pași
- Acces rapid și în timp real la tranzacțiile tale



Smart Invoice

Aplicația Vodafone Smart Invoice este o aplicație software de facturare, disponibilă online, care permite emiterea și managementul facturilor fiscale și al altor documente de plată (proforme, chitanțe, avize) oricând, de oriunde și de pe orice dispozitiv.

Printre beneficiile clienților, enumerăm:



Reducerea costurilor

Scăderea costurilor cu emiterea, livrarea, stocarea și gestionarea facturilor, proformelor, chitanțelor, avizelor, etc.



Creșterea productivității

Emitere simplă și rapidă a facturilor și automatizarea procesului de facturare
Creșterea acurateții documentelor emise
Acces în aplicație oricând, de oriunde, de pe orice echipament conectat la Internet



Creșterea eficienței

Creșterea ratei de încasare a facturilor prin facilitățile de management al încasărilor și prin sistemul de notificări automate trimise clienților.



Creșterea satisfacției clienților

Plata rapidă a facturilor și diferite metode de plată
Scăderea riscului de a efectua greșeli în emiterea documentelor

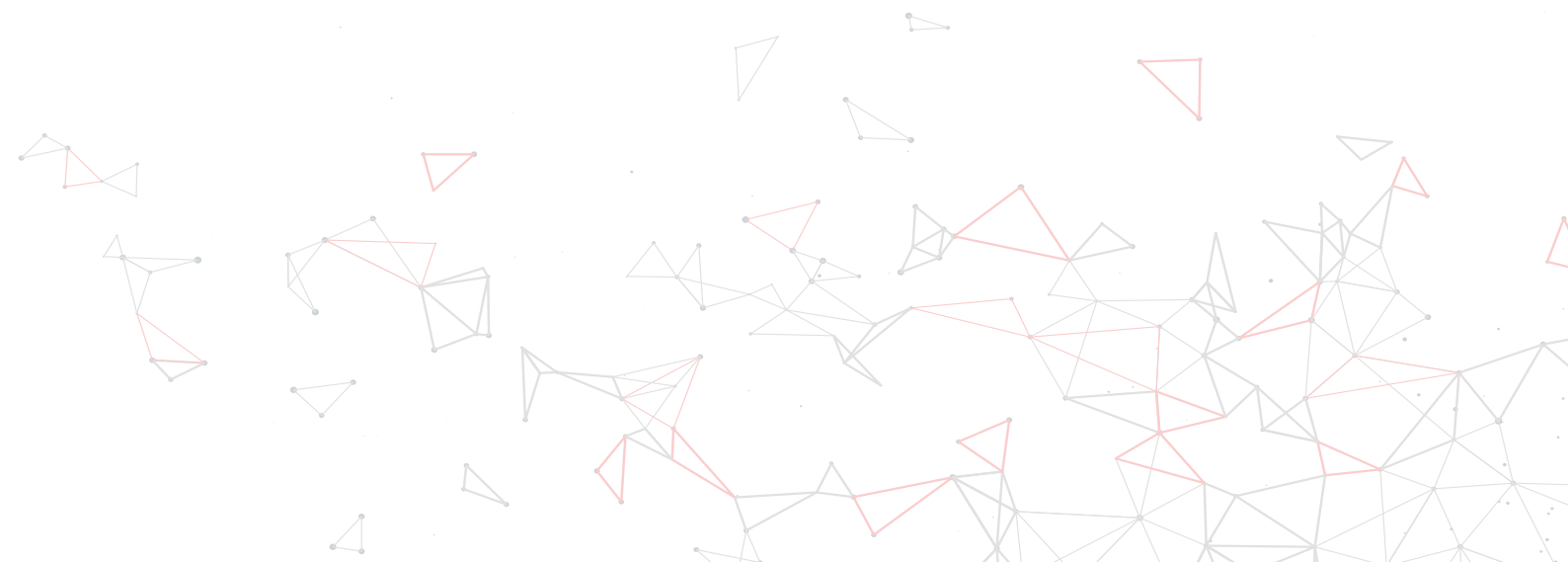
Managementul flotei auto

Soluția oferită de Vodafone este un sistem complet pentru gestiunea flotei auto prin GPS, care permite vizualizarea traseului și activității fiecărui vehicul, îmbunătățirea managementului și controlul șoferilor, păstrarea evidenței timpilor de condus, precum și oferirea de rapoarte și analiza datelor.

O soluție de monitorizare a flotei de mașini adresează nevoi concrete, precum reducerea consumului de carburant, siguranța pasagerilor, conformitatea sau diminuarea timpilor de raportare, toate acestea traducându-se în indicatori de performanță vitali pentru orice afacere: costuri mai mici, productivitate mai mare.

Beneficii pentru afacerea ta:

- Reducerea consumului de carburant - cu până la 20% Costuri minime, fără criterii de eligibilitate
- Productivitate crescută a șoferilor cu până la 30%
- Monitorizarea stării flotei auto - reducerea de până la 10% a pierderilor și a sustragerilor
- Siguranță mai mare a pasagerilor și a angajaților prin controlul stilului de condus al șoferilor, prin monitorizarea aplicării procedurilor de Health & Safety și reducerea numărului de incidente și încălcări ale regulilor de circulație.
- Costuri de mentenanță controlate - reducere a costurilor de întreținere și reparație a vehiculelor cu până la 60%.



Smart Inventory

Vodafone Smart Inventory este o aplicație ce gestionează activitățile cheie de achiziții, vânzări de bunuri și servicii, management al stocurilor și permite definirea de politici comerciale. Accesibilă oricând, de oriunde și de pe orice dispozitiv.



Beneficii:



Reducerea costurilor

Scăderea costurilor cu emiterea, livrarea, stocarea și gestionarea facturilor, proformelor, chitanțelor, avizelor, etc.



Creșterea productivității

Emitere simplă și rapidă a facturilor și automatizarea procesului de facturare
Creșterea acurateții documentelor emise
Acces în aplicație oricând, de oriunde, de pe orice echipament conectat la Internet



Creșterea eficienței

Creșterea ratei de încasare a facturilor prin facilitățile de management al încasărilor și prin sistemul de notificări automate trimise clienților



Creșterea satisfacției clienților

Plata rapidă a facturilor & diferite metode de plată
Scăderea riscului de a efectua greșeli în emiterea documentelor

Smart CRM

Smart CRM este o aplicație online de management al clienților și al comunicării cu aceștia.

Permite o evidență centralizată a oportunităților, contractelor, activităților departamentului de vânzări, clienților existenți sau potențiali, vizualizarea unui calendar sau a unei agende de activități.

Accesibilă oricând, de oriunde și de pe orice dispozitiv.

Beneficii:



Reducerea costurilor

Costuri zero cu echipamentele IT și licențe & mentenanță / mobilitate crescută

Timp minim de implementare / Utilizare imediată / Siguranță crescută / Nu necesită cunoștințe IT

Se pot adăuga utilizatori prin achiziția mai multor licențe



Creșterea eficienței

Acces în aplicație oricând, de oriunde, de pe orice echipament conectat la Internet pentru utilizatorii de licențe

Baze de date (clienți existenți / potențiali / oferte) organizate și centralizate într-un singur loc
Creșterea vânzărilor prin contactarea la timp a clienților conform planificării de activități și realizarea acestora la timp (activități programate & notificare)





Comunicare profesională

Un management mai bun al informațiilor despre oferte clienți și al comunicării cu aceștia

Rapoarte de vânzări și marketing integrate

Notificări și alerte prin email cu privire la activitățile ce trebuie efectuate, oferte la care trebuie răspuns



Creșterea satisfacției clienților

Digital Media Signage

Soluția Digital Media Signage de la Vodafone afișează informații despre promoții și oferte în timp real. Aceasta permite retailerilor să furnizeze conținut adaptat și localizat, care poate fi personalizat în funcție de persoana căreia îi este oferit. Prin oferirea unei experiențe personalizate, soluția de Digital Media Signage poate stimula vânzările sau poate genera un venit suplimentar, în condițiile în care spațiul e închiriat terților. Potrivit unui studiu Nielsen, 4 din 5 companii au înregistrat o creștere a vânzărilor de până la 33% prin utilizarea mijloacelor media digitale. Un alt sondaj arată că jumătate dintre cumpărători (49%) ar plăti mai mult pentru servicii sau produse dacă li s-ar oferi o experiență personalizată în magazin.

Printre beneficii, enumerăm:

- Actualizarea rapidă a mesajelor promoționale și a ofertelor speciale;
- O mai bună experiență a clientului în magazin

Office 365

Office 365 este un serviciu bazat pe cloud găzduit de Microsoft care combină aplicațiile Microsoft Office cu serviciile online de colaborare (e-mail, calendar, mesagerie instant, partajare fișiere). Aplicațiile și serviciile incluse diferă în funcție de planul ales.

Aplicații Office



Outlook



Word



Excel



PowerPoint



OneNote



Access
(PC only)

Aplicații Office



Outlook



Word



Excel



PowerPoint



OneNote



Access
(PC only)

Pachete Office 365 Business (max 300 utilizatori):

- O365 Business Essentials
- O365 Business
- O365 Business Premium

	Essentials	Business	Premium
Versiunile desktop ale aplicațiilor Office: Outlook, Word, Excel, PowerPoint, OneNote (plus Access și Publisher, doar pentru PC)	—	✓	✓
Găzduirea e-mailului cu o cutie poștală de 50 GB și adresă de domeniu de e-mail particularizat	✓	—	✓
Versiuni web de Word, Excel, PowerPoint	✓	✓	✓
Versiune Web de Outlook	✓	—	✓
O singură licență acoperă 5 telefoane + 5 tablete + 5 computere PC sau Mac per utilizator	Doar pe 5 telefoane și 5 tablete	✓	✓
Stocarea și partajarea fișierelor cu 1 TB de spațiu de stocare în OneDrive	✓	✓	✓
Intranet la nivel de companie și site-uri de echipa cu SharePoint	✓	—	✓
Număr maxim de utilizatori	300	300	300
Hub pentru lucrul în echipă (Microsoft Teams)	✓	—	✓
Conferințe online audio și video utilizând partajarea ecranului cu un singur click și conferințele video HD	✓	—	✓
Integrare cu Active Directory	✓	✓	✓
Dezvoltați relațiile cu clienții, cu Outlook Customer Manager	—	—	✓
Gestionați activitățile și lucrul în echipă cu Microsoft Planner	✓	—	✓
Asistență telefonică și pe web non-stop	✓	✓	✓

Printre beneficiile clientului, enumerăm

Întâlniri online și lucru în echipă (cu ajutorul Microsoft Teams)

Cu întâlnirile online, membrii echipei pot lucra împreună față în față de aproape oriunde

Poți lucra de oriunde și de pe orice device

Lucrați de oriunde doriți cu aplicațiile și serviciile dvs. Office 365 preferate, rămânând productiv și concentrat în deplasare.

E-mail, documente, contacte și calendare sunt disponibile oricând pe laptop, smartphone sau în browser.

Rămâi conectat cu clienții și cu firma ta

Obțineți acces la mesaje de e-mail, calendarul și persoanele dvs. de contact cu Exchange Online și Outlook. Lucrați împreună la distanță la documente și organizați întâlniri online cu Microsoft Teams.

Securitate și fiabilitate de înalt nivel - Îți protejezi datele indiferent unde se află sau unde ajung

Office 365 are caracteristici puternice, predefinite, care vă ajută să protejați datele cu caracter personal, să păstrați controlul în cloud și să vă respectați cerințele de conformitate.

