

Споживач і диджиталізація в ритейлі

Доповідач: Підлісна Надія, директор департаменту з якості ТОВ «ЕКО»

Діджиталізація в ритейлі є не просто конкурентною перевагою, а необхідною умовою для існування та розвитку компанії.

- Ми активно розвиваємось у напрямі діджиталізації й все більше уваги приділяємо інноваціям у мережі для задоволення потреб споживачів.
- Завдяки діджиталізації процесів, організація робіт, сервісу стають зручнішими та швидкими, як для компанії, так і для споживачів

ДІДЖИТАЛІЗАЦІЯ
спосіб розвитку ритейл бізнесу



Для споживачів

- Каси самообслуговування (споживач сам обирає, сам зважує, сам оплачує);
- Зняття готівки на касі (споживач економить час, немає необхідності в пошуку та використанні банкоматів);
- Придбання продуктів дистанційно, через сервіс доставки онлайн замовлень zakaz.ua **zakaz.ua**
- QR-коди на продукцію власного виробництва для отримання розширеної інформації про харчовий продукт;
- Наліпки з QR-кодами в магазинах для відгуків та пропозицій від споживачів щодо стану магазину, товару, обслуговування, тощо



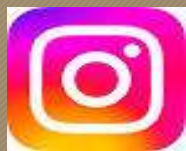
Для ведення конкурентного й продуктивного бізнесу надважливо правильно контролювати всі процеси. А це досягається завдяки автоматизації та цифровізації торгівлі

- Технології дозволяють збільшити продажі у магазинах завдяки аналізу придбання товарів споживачами (бачимо по кожному магазину попит на ті чи інші товари, коригуємо замовлення та постачання товарів);
- Автозамовлення товарів для кожного окремого магазину (система зчитує кількість проданого товару, кількість на залишку і формує автозамовлення товару).
- Протягом минулого року активно працювали над змінами у внутрішньому управлінні, цифровізацією робочих процесів та новими підходами щодо комунікацій — запустили чат-бот у Телеграмі та канал у Тік-Ток. Тож ми не тільки оновлюємось, але й омолоджуємось.



Як споживачу знайти нас, звернутися до нас

- Чат ЕКО МАРКЕТ бот на
- Соціальні мережі:



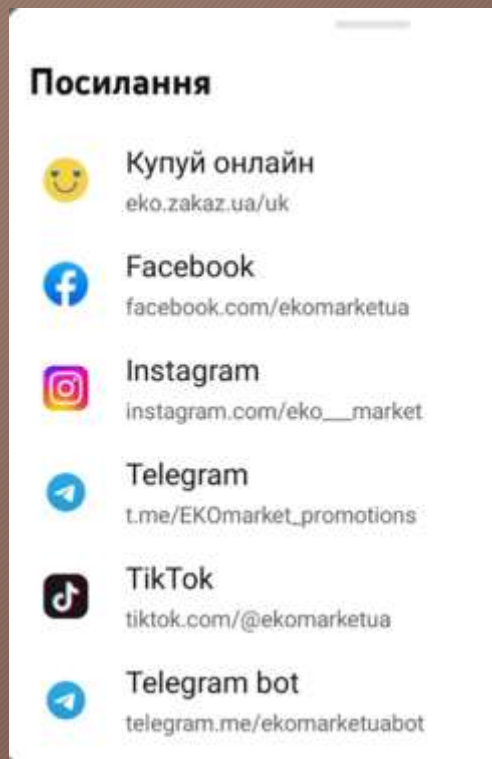
- Сайт



- <https://www.eko.com.ua/>

- 0800 302 055 – гаряча лінія

- Viber +38 067-434-57-32



Як і в будь-якого бізнесу, у нас є свої слабкі та сильні сторони. І прямий та відвертий відгук клієнта є найкращим способом виправити помилки та покращити власну роботу.

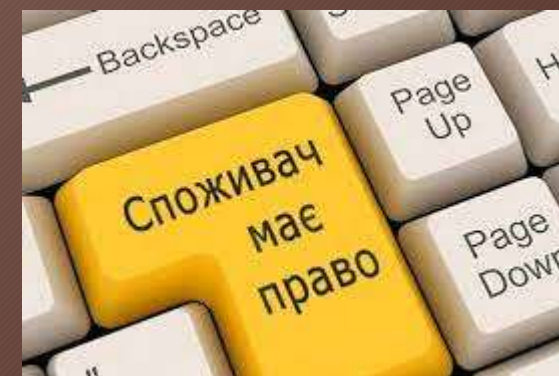


Новий сервіс «Давай чесно» зі збору відгуків від споживачів

- Ми запустили новий сервіс зі збору відгуків споживачів

“Давай чесно”

- Цей відгук може містити в собі будь-що – будь то побажання у появі певного товару, зауваження щодо стану магазину чи похвала стравам з нашої кухні.



Скануючи QR-коди, розміщені в наших магазинах, ви можете всього за декілька секунд поділитись своїми враженнями.

Давай чесно!

ЗАУВАЖЕННЯ
ДО ЧИСТОТИ?



Давай чесно!

ЗАУВАЖЕННЯ
ДО СВІЖОСТІ?



Ми збираємо та реагуємо абсолютно на всі відгуки, що можуть покращити наш сервіс.



Давай чесно!

**ВАЖКО ЗНАЙТИ
ПОТРІБНИЙ
ЦІННИК?**



*ПРИКЛАД ЦІННИКА

39⁹⁰ ГРН **54⁹⁰**

СТЕГНО КУРЯЧЕ
охлажденное, 1кг

**ДАВАЙ
ЧЕСНО!**



Смачного! Будь ласка, пройдіть невеличке опитування, щоб ми змогли покращити наш сервіс.

Як швидко вдалось отримати замовлення?

- до однієї хвилини
- від хвилини до п'яти хвилин
- від п'яти хвилин до десяти хвилин

Звернення громадян в ДПСС

The screenshot shows the gov.ua website header with the logo and navigation links. The main content area features the title 'Електронне звернення громадян' and a paragraph of text explaining the process of filing a complaint.

gov.ua
Державні сайти України

Людям із порушенням зору
In English
Стара версія

ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА
Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів

Служба Діяльність Публічна інформація Міжнародне співробітництво Контакти

Пошук

Зв'язки з громадськістю → Звернення громадян → Електронне звернення громадян

Електронне звернення громадян

Просимо звернути увагу, що відповідно до статті 6 Закону України «Про основні засади державного нагляду (контролю) у сфері господарської діяльності» (далі – Закон) однією з підстав для здійснення позапланового заходу державного нагляду (контролю) є звернення фізичної особи про порушення, що спричинило шкоду її правам, законним інтересам, життю чи здоров'ю, навколишньому природному середовищу чи безпеці держави, з додаванням документів чи їх копій, що підтверджують такі порушення (за наявності).

The screenshot shows the gov.ua website header with the logo and navigation links. The main content area features the title 'Звернення громадян' and a grid of four service links.

gov.ua
Державні сайти України

Людям із порушенням зору
In English
Стара версія

ДЕРЖПРОДСПОЖИВСЛУЖБА
Державна служба України з питань безпеки харчових продуктів та захисту споживачів

Служба Діяльність Публічна інформація Міжнародне співробітництво Контакти

Пошук

Зв'язки з громадськістю → Звернення громадян

Звернення громадян

- Нормативно-правова база
- Контактна інформація для надсилання звернень
- Особистий прийом громадян
- Звіти
- Електронне звернення громадян

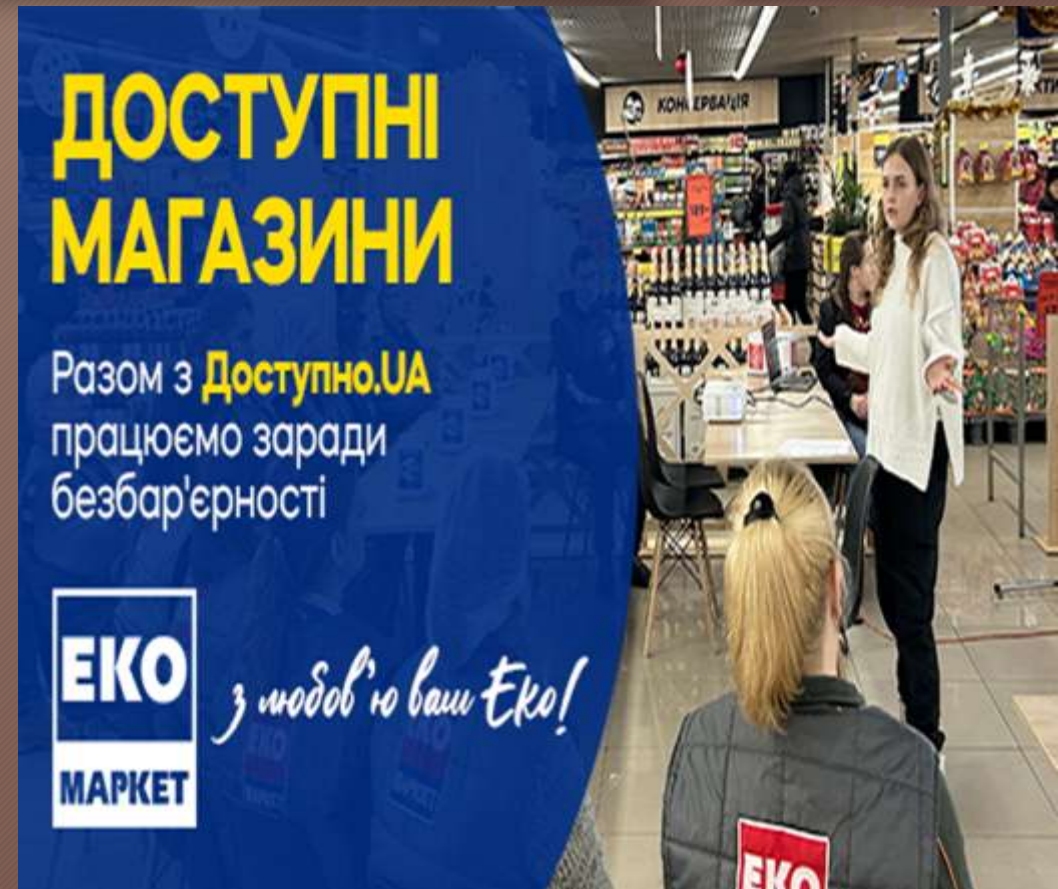
Курс на безбар'єрність

- Нещодавно ми розпочали співпрацю з громадською організацією Доступно.UA — вони допоможуть нам спільно випрацювати практики щодо обслуговування людей з інвалідністю та допомагатимуть робити наші магазини доступнішими.



Курс на безбар'єрність

- На жаль, через війну в Україні кратно збільшиться кількість людей з інвалідністю. Тож бізнес та держава мають зробити все від них залежне, щоб зробити простір в наших містах, магазинах, установах справді безбар'єрним. Щоб кожен міг за потреби відвідати їх самостійно. Це набагато ширша історія, не тільки про людей з інвалідністю. Літні люди, батьки з дитячими візочками – вони також потребують такого простору. Наші міста мають бути зручними для всіх людей, які там живуть.



Плани

- Ми в ЕКО Маркеті працюємо над запуском в осяжному майбутньому систем ІІІ, які дозволять краще працювати з товарною матрицею в магазинах та самостійно оптимізувати її. У нас кількість СКЮ (товарних позицій) складає від 4 до 12 тисяч, залежно від формату маркету. Впровадження цієї системи дозволить нам покращити ефективність всієї нашої мережі. Так ми зможемо краще прогнозувати попит та забезпечувати пропозицію.

Крім того, існують плани щодо впровадження систем ІІІ у сфері логістики, комунікацій (чат-боти та голосові оператори) та для автоматизації черг. Останнє дозволить системі самостійно виявляти пікові навантаження та відповідно до них відкривати каси, щоб швидше обслуговувати покупців.



Прогнози

- Ймовірно, що найочевиднішими сферами для використання ШІ в ритейлі, буде персоналізація та автоматизація пропозицій для клієнтів. Тобто ШІ буде пропонувати людям продукти відповідно до їх моделей купівельної поведінки. Наприклад, якщо людина переходить на здорове харчування, то програма буде підтягувати йому продукти, які б найкраще відповідали його політиці щодо харчування. Це суттєво економитиме час на покупці. А їх же ще можна буде також інтегрувати з сервісами доставки та автоматизацією самих магазинів.



Не виключаємо, що з часом процес покупок може стати настільки автоматизованим, що від людини потрібно буде лише підтвердження замовлення, згенерованого для нього ШІ – все інше програми зроблять автоматично.

Дякую за увагу!

