

2023

2023

Link Iguassu Valley 2023

Temática: Experiência dos Clientes

Código: 7065

Título da Demanda:	Solução em omnichannel
---------------------------	------------------------

1. Descreva com detalhes qual a situação atual, informando a demanda identificada pela empresa.

Para a empresa o Omnichannel é uma demanda e uma tendência do varejo que se baseia na concentração de todos os canais de vendas e comunicação com os clientes. Trata-se da possibilidade de fazer com que o consumidor não veja diferença entre o atendimento on-line e o off-line. O omnichannel integra lojas físicas, virtuais e compradores.

Com a adoção do omnichannel, a empresa espera obter algumas vantagens aprimorando a experiência de atendimento e aumentando a satisfação e retenção de clientes. O grande desafio do Omnichannel para a empresa é o custo das soluções de mercado e a dificuldade de integração.

2. Objetivo – Descreva o que se espera com a solução, listando as entregas mínimas, requisitos, indicadores esperados e integrações.

O principal objetivo da demanda é uma solução para concentração de todos os canais de vendas e comunicação facilitando a coleta e análise de dados e possibilitando um atendimento personalizado, assim reduzindo os custos.

- Avaliação de custos do omnichannel;
- Integração com ERP Oracle.

3. Descreva o que já foi realizado ou está em andamento referente a essa demanda.

Iniciativa:



Realizadores:



Co-realizadores:



Parques Tecnológicos:



Apoio:



Não foram realizadas ações para essa demanda.

4. Quais são as áreas/setores e responsáveis na empresa que irão apoiar e dar suporte a implementação da solução dessa demanda?

Áreas comercial e TI

5. Nível mínimo de maturidade da solução desejada

- TRL 1 - Princípios básicos observados e relatados;
- TRL 2 - Conceito e/ou aplicação da tecnologia formulados;
- TRL 3 - Prova de Conceito analítica e experimental de características e/ou funções críticas;
- TRL 4 - Verificação funcional de componente em ambiente laboratorial;
- TRL 5 - Verificação da função crítica de componente em ambiente relevante;
- TRL 6 - Demonstração de modelo de protótipo em ambiente relevante;
- TRL 7 - Demonstração do protótipo em ambiente operacional;
- TRL 8 - Desenvolvido e aprovado;
- TRL 9 - Em operação e pronto para comercialização

Iniciativa:



Realizadores:



Co-realizadores:



Parques Tecnológicos:



Apoio:

