Digit@l Tuesdays by IAPMEI

ECOMMERCE

Fazer o negócio chegar mais longe

Tendências de IA no e-commerce

Por que o e-commerce aliado à IA é o futuro do Marketing?

Daniel Alves de Oliveira

Matosinhos, 24.10.2023

E-GOI DIGITAL SOLUTIONS

IAPMEI

academia PME

REPÚBLICA PORTUGUESA ECONOMIA E MAR

Quais os principais desafios do e-commerce?

Os cliente são unidades complexas, *“divididas”* entre múltiplos pontos de informação/comunicação

Contexto

Personalização: a chave para estimular a jornada do cliente

- **34%** dos consumidores relata que **não consegue encontrar produtos** que vão ao encontro dos seus **gostos;**
- A personalização gera até **15%** **em novas vendas**;
- Este desafio, ao ser resolvido, dará às marcas a capacidade de **aumentar a fidelização, ticket médio e recorrência de compra;**
- O catalisador para a omnicanalidade é a **hiper personalização** no modo como se relaciona com o seu cliente.

Omnicanalidade como grande desafio
unificar experiências online e offline

O impacto da adoção de AI em e-commerces - **7 indicadores**

25% na **melhoria** da **Satisfação de cliente**, **receita global** e **custos de eficiência** (Gartner, 2023)

56% **adotaram AI** em pelo menos **1 funcionalidade** do seu negócio (McKinsey, 2022)

7% **aumento** de **faturação** imediata (McKinsey, 2022)

84% e-commerces tem como **prioridade** a adoção de **soluções de AI** (Gartner, 2023)

75% Profissionais de IT concordam que a AI irá **aumentar a segurança** (Statista, 2023)

13,9$ Mil Milhões **crescimento** no mercado **conversacional de AI** em 2025 (Mckinsey, 2022)

5min (média era 38h) tempo **resolução** de questões de **clientes** via **chatbot** (Statista, 2023)

6 Benefícios - Porque devo Adotar Soluções AI em e-commerce?

1. **Hiper Segmentação e Personalização** - prevendo a real necessidade/desejo do cliente
2. **Retenção e Fidelização de clientes** - comunicações muito direcionadas ao cliente one2one
3. **Automatização e Gestão do Tempo** - para tarefas repetitivas, descontos, faturação, ...
4. **Eficiência e Eficácia no Processo de Venda** - análise grandes quantidade de dados acionáveis
5. **Redução de Despesas e Custos Operacionais** - utilização de ferramentas de automação
6. **Aumento da produtividade** - reduzir tarefas burocráticas e foco na estratégia

e-commerce

10 Tendências de AI no e-commerce

A não perder de vista

Recomendações Personalizadas

Com base no comportamento anterior dos clientes e perfis de clientes semelhantes, a AI promove uma **experiência hiper-personalizada** aos seus clientes.

Recomendações personalizadas de produtos, **campanhas** de **marketing, preços e descontos**. Estas comunicações serão diferenciadoras.

Compras por Voz Inteligente

Assistentes de voz inteligentes como Alexa, Siri, e Google Assistant tornaram-se familiares. Nos Estados Unidos, quase **32%** dos **consumidores** possuem um **assistente de voz inteligente.**

Integrar esta funcionalidade com as **plataformas** de e-commerce, poderá levar ao desenvolvimento de uma **experiência de compras** mais **interativa** e harmoniosa.

Análise de Dados em Real Time

Irá melhorar a **gestão da cadeia** de **abastecimento** e de **stocks**, análise dos **produtos mais procurados** ou quais os mais difíceis de escoar.

Assim pode-se obter **conhecimentos acionáveis** e o **foco** estará na **estratégia de negócio**, **vendas**, **descontos** e outras **promoções**.

Melhoria na prevenção da fraude

Detecção de **padrões intrusivos** e consegue mapear de forma mais eficaz uma comunicação **fraudulenta.**

Detecção automática de comportamentos, encomendas fraudulentas e endereços falsos. Será útil na avaliação e score/pontuação da ameaça.

Compras com base em VR/AR

Conseguir **visualizar** um **produto** em sua casa ou em si mesmo, como uma **peça de mobiliário**, uma peça de **roupa**, ou **jóias**.

As marcas e retalhistas podem utilizar a **AI Visual**, a **Realidade Aumentada** (AR) e a **Realidade Virtual** (VR) para facilitar aos clientes a interação virtual dos produtos.

Pesquisa Visual Inteligente

Nos próximos anos, os clientes serão capazes de **pesquisar rapidamente** os produtos que desejam, utilizando a **pesquisa visual avançada**.

Permitindo uma experiência em tempo real e mais intuitiva para o cliente, **extraindo informação** de **imagens e vídeos digitais**.

Integrar e Unificar Dados

Criação de um **processo de vendas mais eficiente** integrando e **unificar os dados** com o seu CRM para permitir que a **AI gere** as suas **previsões**.

Estas **soluções automatizadas** irão agilizar todo o ciclo de vendas, permitindo **comunicar** com os seus clientes **hipersegmentados**, no **momento e canal certo.**

Tags Automáticas de Produtos

Tags Automática com base em **análise e processamento de texto** do catálogo, por exemplo: um casaco pode automaticamente obter as etiquetas "azul", "manga comprida", "couro", e muito mais.

É útil **apoio** à **estratégia** global, para **criação** de **segmentos**, **recomendações personalizadas**, **produtos complementares**, permitindo uma melhor experiência.

Previsão de Vendas e Procura

Apoio na **previsão** da **procura e das vendas**, envolvendo a realidade de negócio para uma **análise** de dados complexa, eliminando a recolha e processamento de dados redundantes.

Ajudará os negócios a **obterem uma vantagem** significativa na **visão e evolução do seu negócio** e antecipando **cenários**.

Automação Processos Logística

A utilização da **optimização e robotização** da AI dentro de **armazéns** irá ajudar a **reduzir os custos** das **operações** manuais e **gestão do inventário** mais eficiente.

Ver **robôs movidos a visão por computador**, como os utilizados pela Amazon, podendo reconhecer, **recolher, embrulhar e distribuir itens mais rapidamente.**

E-commerce

Mais personalização, mais vendas.

E-GOI DIGITAL SOLUTIONS

e-commerce

Inteligência Artificial & Hiper Personalização

Conteúdos de acordo com o perfil de cliente.

Inteligência Artificial & Hiper Personalização

Ofertas relevantes em tempo real

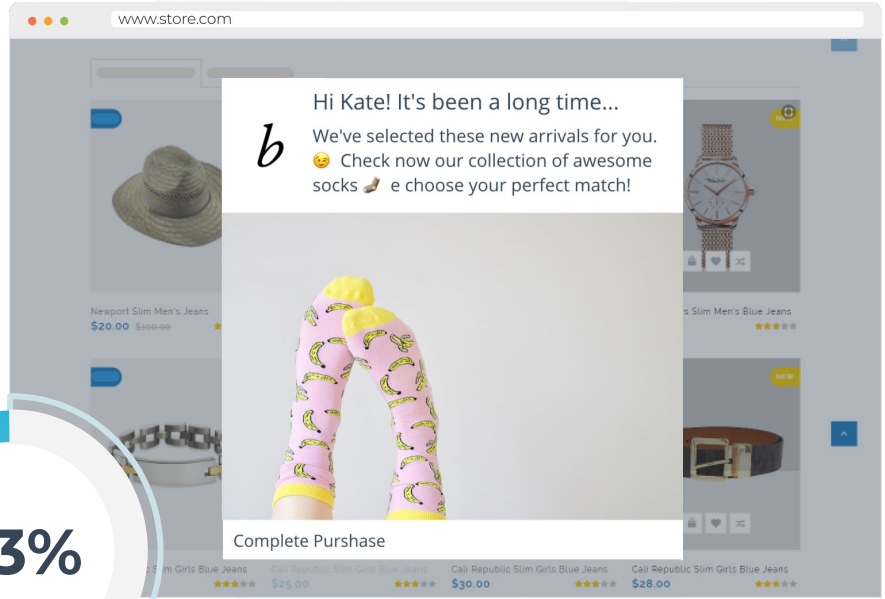
Os modelos de AI permitem oferecer o produto mais adequado de acordo com o perfil do cliente. Com a integração e agregação de dados de diferentes contextos consegue-se assim o **aumentar** o **ticket médio**, com **informações** sobre **preferências**, **comportamento** e **histórico de compras**:

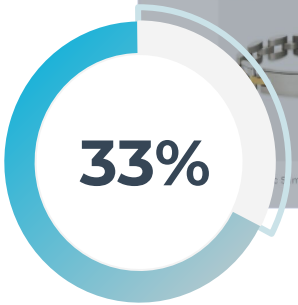
- **Next Best Offer**
- **Trend/Popular + Rebuy**
- **Previsão de Churn**
- **Customer Lifetime Value**

Recomendação de produtos na web

Crie interações e experiências únicas com cada um dos subscritores/clientes:

- Alteração de conteúdo
- Blocos personalizados
- Conteúdo variável gerado por AI





Aumento Ticket Médio
AI vs Default

Fonte: Case cliente E-goi

Campanhas One2one

Taxa de conversão com campanhas dinâmicas geradas por Inteligência Artificial, altamente segmentadas e relevantes para o perfil de cliente:

- E-mail
- SMS
- Web Push
- Notificações Push

Inteligência Artificial & Hiper Personalização

Next Best Offer + Send Frequency

Combinação de interesses do consumidor com o melhor momento para receber a comunicação.

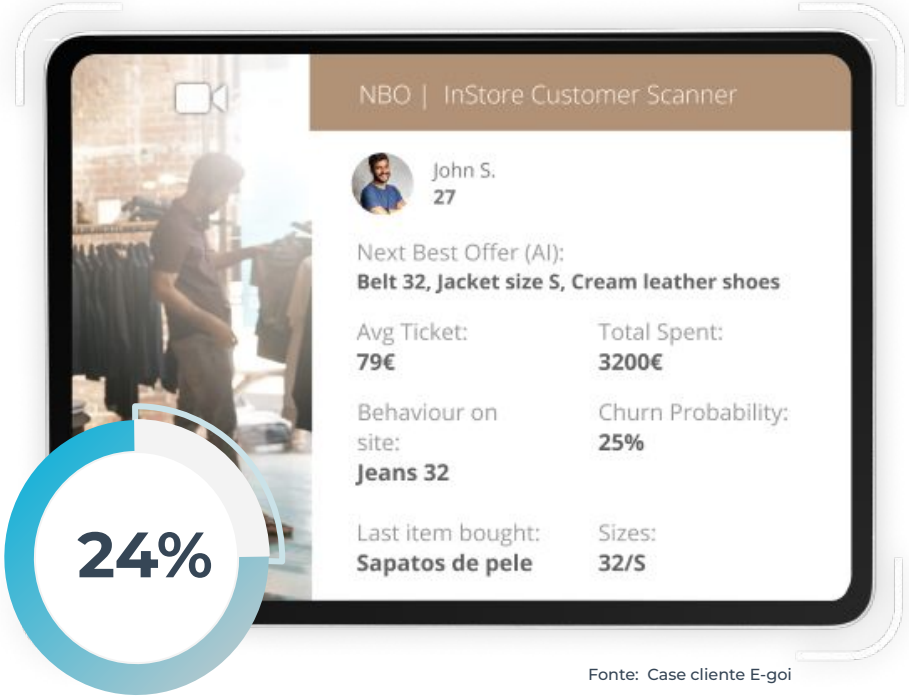
Ao verificar produtos em comum entre clientes, o algoritmo recomenda **produtos complementares**, que não foram adquiridos por um ou mais clientes e envia a campanha no **melhor momento para o subscritor**.

Deep Segments powered by CDP

Com o **Customer Data Platform** centralize toda a informação recolhida nos ambientes offline e online, mas também de outras diferentes fontes de informação (CRM, POS, ERP):

A **visão 360** do seu cliente permite assim saber:

- O perfil RFM
- O histórico de compras, *on* e *offline*
- Interações comportamentais (CRM, POS, ERP, Helpdesk, loja física)

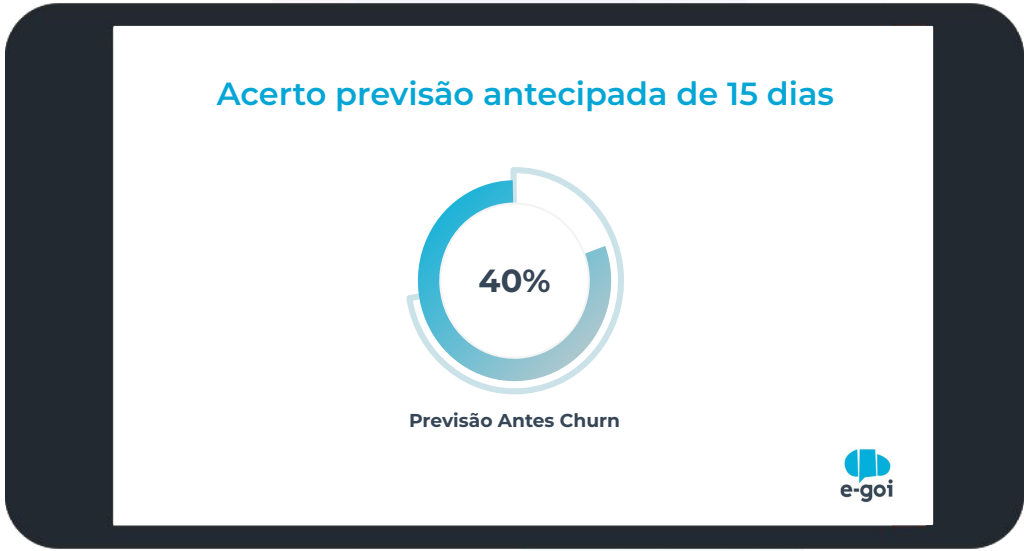


Aumento Taxa de Conversão
loja física após campanha AI

Fonte: Case cliente E-goi

Previsão de Churn

Desenvolvemos algoritmos de previsão de abandono que **analisam os perfis de consumo** e as **mudanças de comportamento** de forma a **identificar os clientes em risco** a **tempo de atuar adequadamente.**



e-Commerce

Quick Wins

Mais vendas rapidamente e com processos automatizados

Quick Wins

Recuperação de carrinho abandonado

Transforme o desafio dos carrinhos abandonados em novas oportunidades de interação com a sua audiência.

Estima-se que, em média, **a taxa de conversão de campanhas de recuperação de carrinhos abandonados é de 15%.**

Quick Wins

Campanhas temáticas

As campanhas temáticas permitem acelerar o ciclo de novas compras. Independemente da oferta, o cliente no centro da estratégia e reforce a sua importância para o seu negócio:

- **Desconto na primeira compra**
- **Campanhas de aniversário**
- **Campanhas de pontos e recompensas**

Cross e up-selling

As campanhas de up e cross-selling são altamente eficazes para potenciar sua estratégia de vendas, sem grandes custos associadas.

Este tipo de campanhas assenta numa filosofia *win-win*, pois envolvem a maximização da receita, ao mesmo tempo que vão ao encontro da satisfação do cliente.

Recomendação de Produtos:

- **one2one**
- **Complementares**
- **Trend/Populares**

Quick Wins

Recuperação de clientes inativos

Tire partido da sua estratégia omnicanal, qualifique os seus contactos e antecipe o eventual ***churn* de clientes** inativos.

Comunique ofertas relevantes e em tempo real e trabalhe o Top of Mind junto deste segmento.

e-commerce

Tecnologia

O pilar que suporta esta transformação

Tecnologia

Customer Data Platform

Crie visões únicas dos clientes, com a integração e agregação de dados de diferentes contextos:

- **Integração** em tempo real de várias fontes de dados (offline e online);
- **Segmentos** altamente personalizados – perfil de compra, valor do cliente, categorias de interesse, comportamento online e offline;
- **Personalização** da jornada do cliente: a mensagem certa, no momento certo e no canal mais relevante.

Phygital Experience

InStore Customer Behavior
Monitorização comportamental em loja: entrada, percurso efetuado e saída.

Customer Data Platform
Segmentos altamente personalizados – perfil de compra, valor do cliente, categorias de interesse, comportamento online e offline;

InStore Tailored Recommendations
Conteúdos em videowalls gerados por Inteligência Artificial, direcionados a quem está na loja.

InStore Customer Scanner
Informação aos vendedores sobre os clientes que estão em loja, importância de cada um e o que deve vender a seguir.

A nossa Garantia

é o que nos distingue

E-GOI DIGITAL SOLUTIONS

A nossa garantia

Experiência, Know-How e Compromisso

Somos especializados em **transformação digital** no retalho e **automação de marketing**. Ajudamos as marcas a atingir a verdadeira **omnicanalidade**.

- Mais de 15 anos de experiência a apoiar grandes marcas de retalho, em todo o mundo na sua transformação digital;
- Grande capacidade de desenvolvimento tecnológico;
- Equipa focada no sucesso e KPIs dos clientes.

+15

Anos de experiência

+824

Milhões de Consumidores monitorizados

+100

Mil Milhões de e-mails enviados

A nossa garantia

Ética e Inovação

Porque nos preocupamos constantemente com a inovação, estamos inseridos em projetos que reforçam a nossa competitividade através de internacionalização, diferenciação e geração de novo conhecimento:

- **Núcleo de Investigação e Desenvolvimento**
- **Idoneidade em matéria de I&D reconhecido pela ANI**
- **Certificação do Sistema de Gestão em IDI** (Investigação, Desenvolvimento & Inovação)

EMPRESA CERTIFICADA
eiC
NP 4457
Investigação, Desenvolvimento & Inovação

I&D de soluções inovadoras de AI para Automação de Marketing Omnicanal

SELO ID · RECONHECIMENTO DE IDONEIDADE
DL N.º 162/2014

Reconhecimento de Idoneidade da E-goi, Lda em matéria de investigação e desenvolvimento

inovadora'22 inovadora'23

NORTE2020 PROGRAMA OPERACIONAL REGIONAL DO NORTE
COMPETE 2020
PORTUGAL 2020
UNIÃO EUROPEIA
Fundo Europeu de Desenvolvimento Regional

Agradecido!

Daniel Alves | Head of Innovation & Research | E-goi

dalves@e-goi.com

www.e-goi.com

E-GOI DIGITAL SOLUTIONS