



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE

Daniel Alfenas & Diego Howes

Do hype à realidade: Omnichannel com Design Thinking e Lean



Daniel Alfenas

- Mestre em engenharia de computação pela Poli-USP
- Gerente de Inovação na Certsys desde 2018
- No desenvolvimento de software desde 1998
- Pai coruja, amo vida selvagem e música
- **Falo muito rápido**





Diego Howes

- 40+ projetos de interfaces conversacionais
- Consultor em soluções conversacionais na Certsys desde 2018
- Jogo video-games desde 1994
- Pai de beagle, amo cozinhar e música
- **Falo muito**

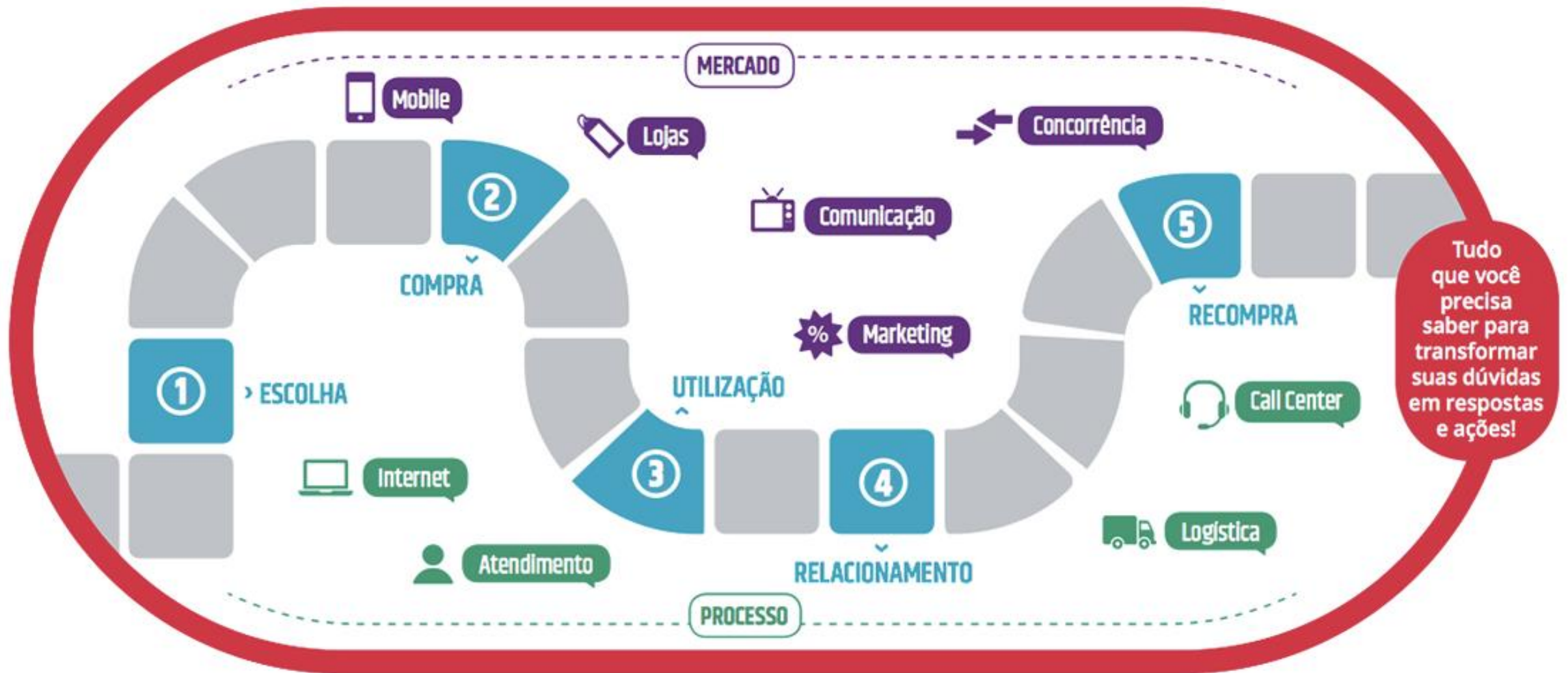


Todos os canais integrados!!!!

O que é
Omnichannel?



Jornada do consumidor/usuário



MULTI CHANNEL



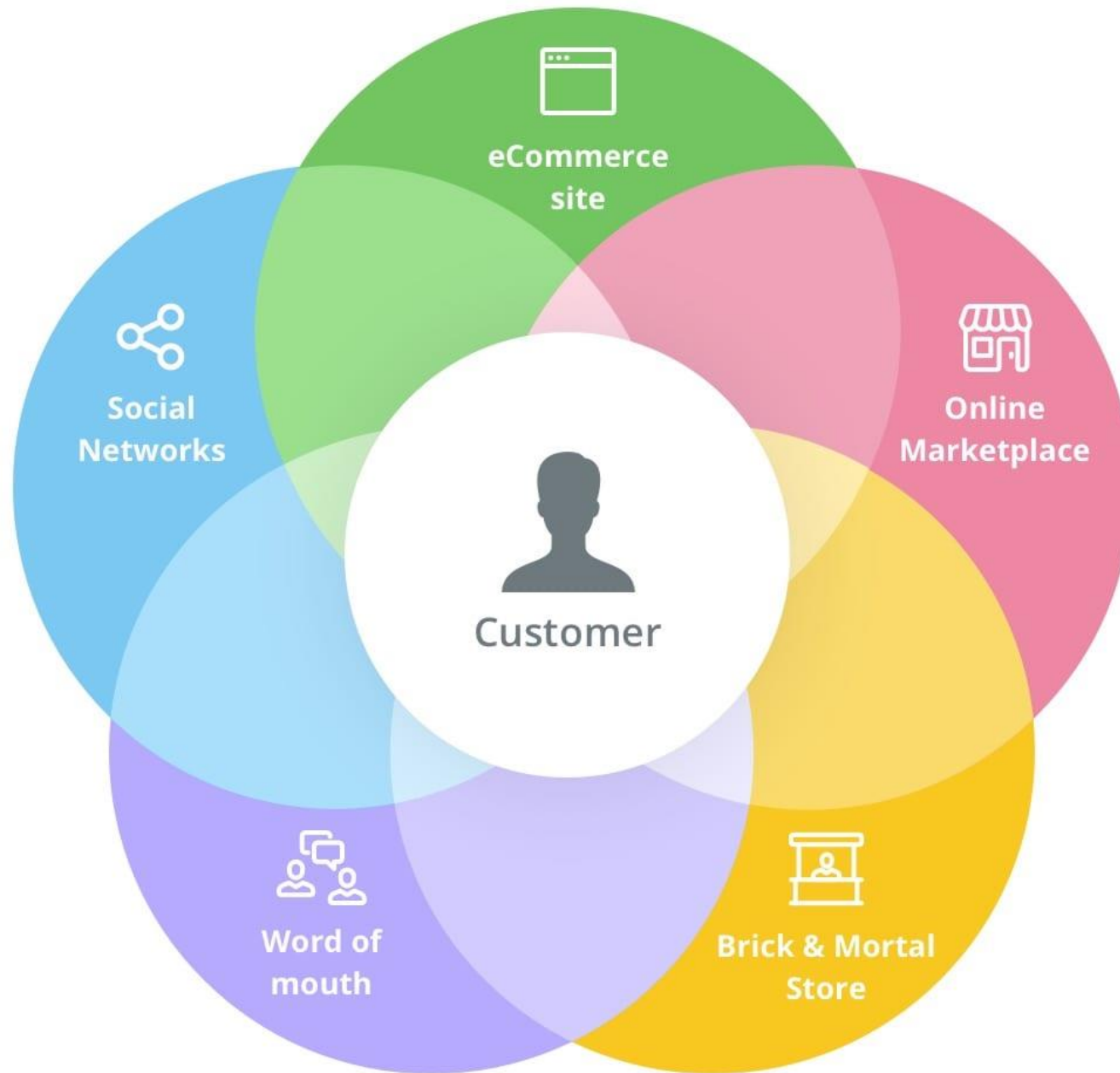
CROSS CHANNEL



OMNI CHANNEL



PLUGCITÁRIOS



Fonte: <https://pegaki.com.br/como-implantar-uma-estrategia-omnichannel-no-e-commerce/>



PLUGCITÁRIOS

Fonte: <https://plugcitarios.com/blog/2016/07/06/multi-channel-cross-channel-e-omni-channel-entenda-a-diferenca/>



Show products ^

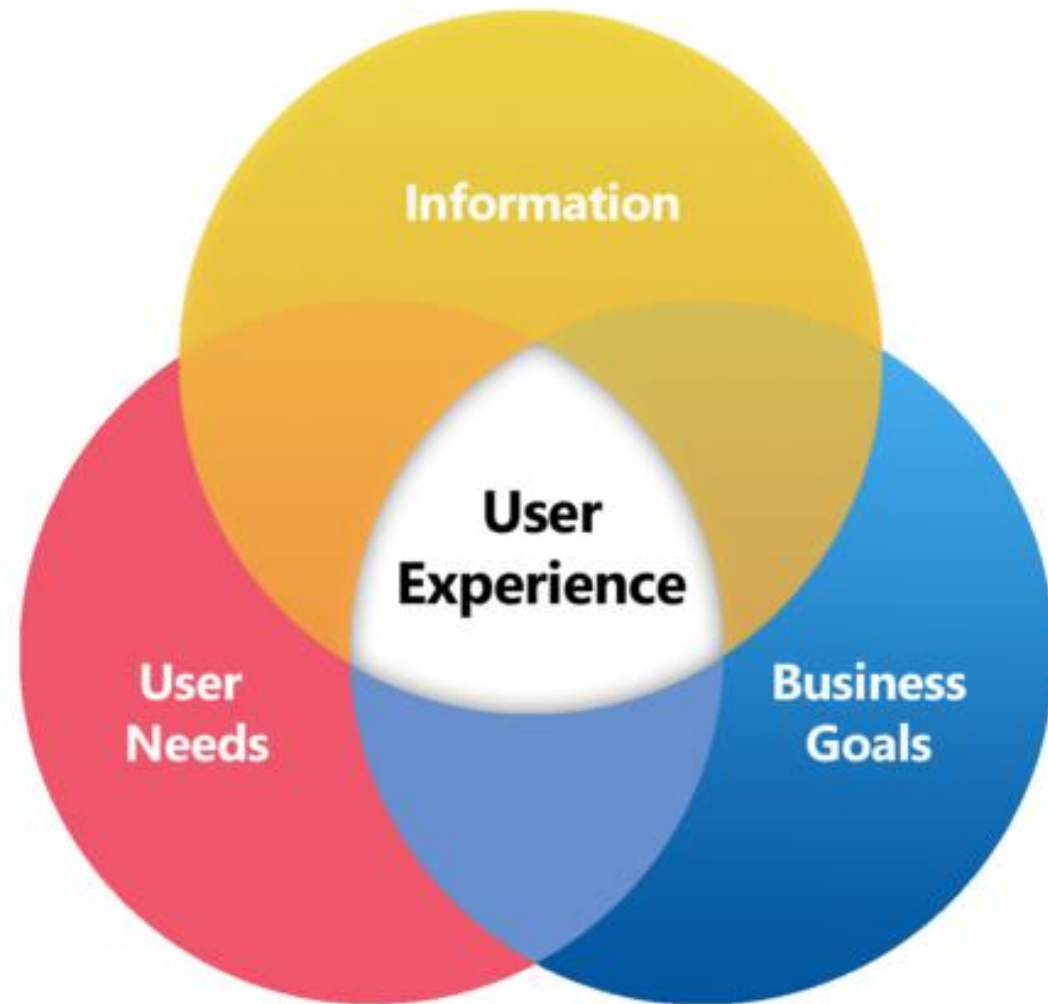


PLUGCITÁRIOS

Fonte: <https://plugcitarios.com/blog/2016/07/06/multi-channel-cross-channel-e-omni-channel-entenda-a-diferenca/>

Porque
Ominichannel é
tão importante?





Fonte: <https://vidmonsters.com/blog/experiencia-do-usuario/>

Amazon Prime chega ao Brasil por R\$ 9,90 com frete grátis, Prime Video e mais

Assinantes do serviço de streaming migrarão automaticamente e passarão a pagar menos. Também há acesso a livros, músicas e games de graça

Frete grátis, músicas e séries: Amazon Prime chega ao Brasil por R\$ 9,90

Home > Mercado > E-commerce

Amazon Prime: serviço de entregas com frete gratuito ilimitado chega ao Brasil

Por Rui Maciel | 10 de Setembro de 2019 às 00h00

Você manda, ela faz: Amazon Alexa chega ao Brasil com três novos aparelhos



Uber



Nestlé



bradesco



amazonlocker

order
online
pick up
here





Compre online e retire aqui.

QUER MAIS praticidade NAS SUAS COMPRAS?

Use o aplicativo PanVel

Use o site PanVel

PanVel.com

app PanVel

o PanVel 020-442.5001

Pharmaton

Você no seu melhor o tempo todo.



Pharmaton Complex

Pharmaton Complex

Pharmaton Complex

Pharmaton Complex

Pharmaton Complex

Pa

Via das funciona



01. Acesse o Painel control. Aplicativo Painel.



02. Escolha os itens para retirar e clique para a retirada de compra.



03. Quando for avisado a hora de entrega, vá até o local de entrega. Escolha o local de entrega e clique para a retirada.



04. Assim que o pedido estiver pronto, vá até o local de entrega para retirar o seu pedido.



05. Assim que o pedido estiver pronto, vá até o local de entrega para retirar o seu pedido.

RETIRE SUAS ENCOMENDAS AQUI

click collect



BOX

Seu Entregador

Seu Cliente

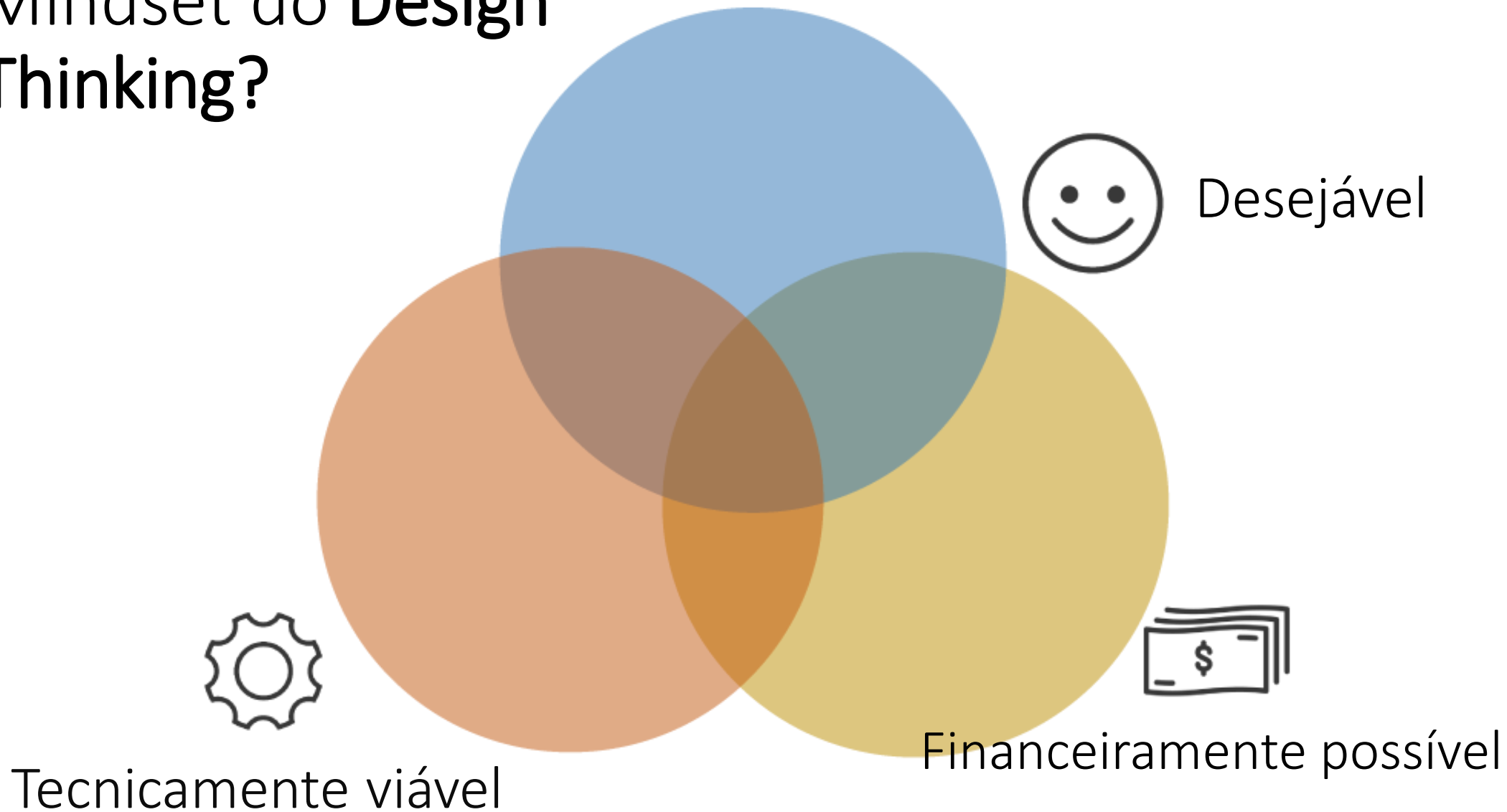
Peça um iFood e retire aqui



Porque
Design Thinking
é importante nisso?



O que buscamos no Mindset do **Design Thinking**?



Para **quem** estamos criando?
Qual seu **comportamento**?
Qual é sua **rotina**?



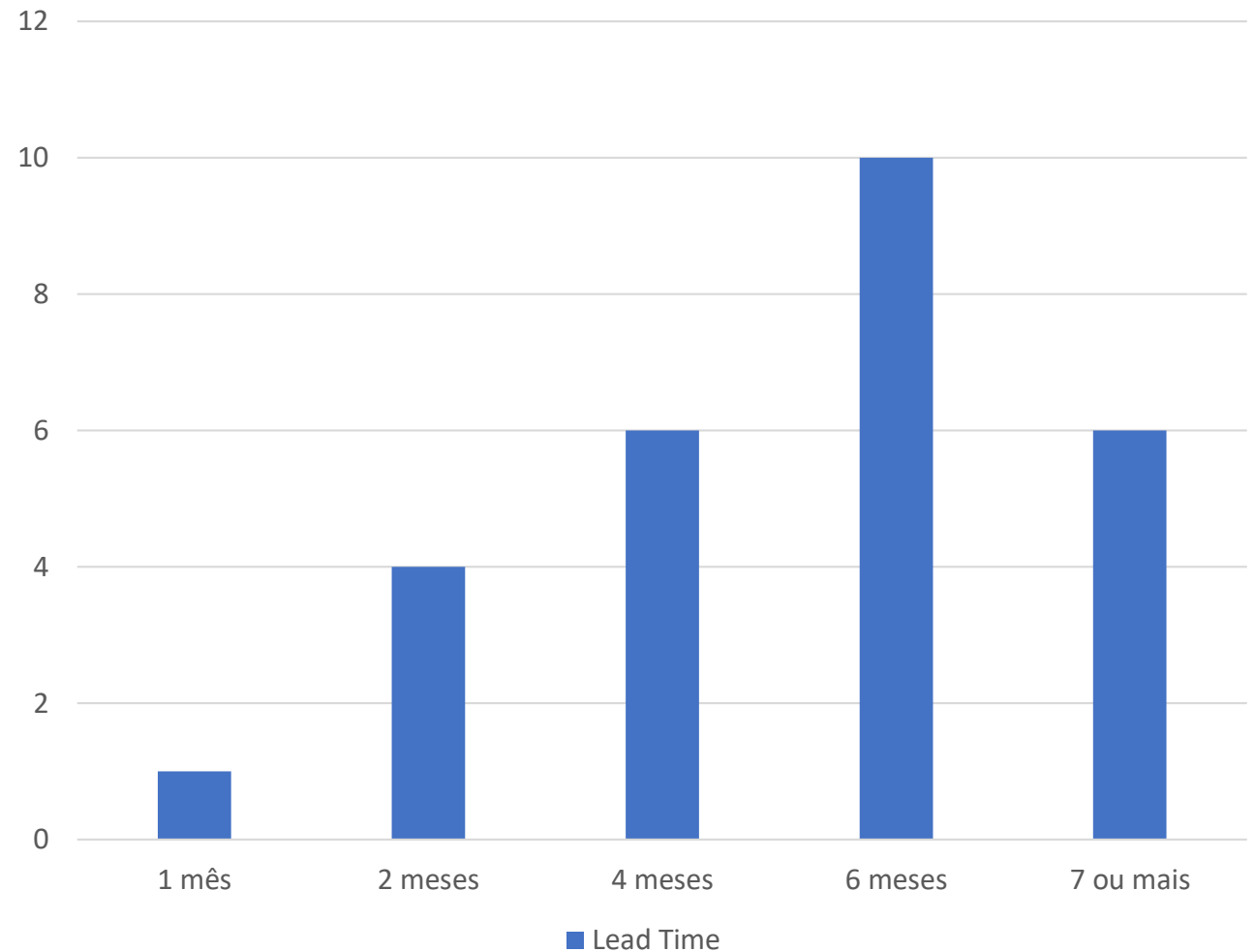
Design Thinking para **clareza de propósito** e
diminuir os riscos com inovação.

Por que **Lean**
é Importante?



Não dá para fugir de expor seus dados

Distribuição do LT para expor dados existentes através de API's para chatbots e outros canais



E a oportunidade
de negócio ó



Por quê?

- Preocupação nula (ou quase) com a eficiência de fluxo
- A absoluta prioridade com o bom uso dos recursos leva a todo o tipo de desperdício!
 - Diferentes canais implica o envolvimento de diferentes “áreas”
 - Gente parada enquanto espera as aprovações, os acessos e as alocações
 - Sobra pouco tempo para desenvolver, o que é feito de forma precária, levando a outros desperdícios
- Quando vai ao ar, como você acha que é a experiência do usuário?

Contratando a internet da “Morto” Fibra

1. Tentativa de contratação via site: Disponibilidade técnica negada
 - Por quê? Horas, e quem sabe? O zelador diz que tem
2. Descobri sozinho onde estava o problema. Contratação via site iniciada.
3. Faltando um dia para a instalação e sem informações, estranho e entro em contato via chat.
 - “Tem disponibilidade, mas você foi reprovado.”
 - “Por quê?”
 - “Não tenho acesso a essa informação, algum agente entrará em contato”
4. Aguardando o agente...
5. Recebo o e-mail dizendo que é para ligar no 10315!



Contratando o apê da 2º Subsolo

- Investigo via site algumas opções
- Recebo opções similares por e-mail
- Me interesso por algumas, agendo vistoria online
- Corretor me manda mensagem via Whatsapp
- Todo o processo de contratação via site
- Quando o fluxo parava, me ligavam!
- Contrato no site e recebido por e-mail
- Chaves em mãos, mudança agendada

Lead Time: 8 dias



THE
DEVELOPER'S
CONFERENCE



Dúvidas?
Obrigado!

Contato



@dalfenas