



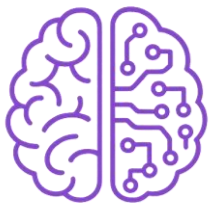
<https://coresight.gr>
michael.tsamaz@coresight.gr

Στρατηγικός Μετασχηματισμός στο Λιανεμπόριο

Αξιοποιώντας την Ψηφιακή Καινοτομία και την
Τεχνητή Νοημοσύνη για Μοναδική Εμπειρία Πελάτη



HUMANS



TECHNOLOGIES



PROCESSES

Τι είναι ο Στρατηγικός Μετασχηματισμός;

- Ριζική αναθεώρηση του επιχειρηματικού μοντέλου
- Ευθυγράμμιση ανθρώπων, διαδικασιών και τεχνολογίας
- Πέρα από την ψηφιακή υιοθέτηση — αναδόμηση της εταιρικής ταυτότητας

Γιατί είναι σημαντικό τώρα?

- Το 70% των καταναλωτών θεωρεί ότι η εμπειρία αγοράς είναι εξίσου σημαντική με το ίδιο το προϊόν.
- Το 73% αναμένει από τις εταιρείες να κατανοούν τις μοναδικές τους ανάγκες.
- Το λιανεμπόριο εξελίσσεται από συναλλακτικό σε εμπειρικό.

Source: salesforce.com





Ο ρόλος της ψηφιακής καινοτομίας και της τεχνητής νοημοσύνης.



- Εξατομίκευση μέσω τεχνητής νοημοσύνης
- Αυτοματοποίηση σε λειτουργίες και εφοδιαστική αλυσίδα
- Προγνωστική ανάλυση για έξυπνες αποφάσεις
- Εικονικές δοκιμές προϊόντων, (chatbots)

Παραδείγματα επιτυχίας



- **Sephora** – Εικονικοί σύμβουλοι και προϊόντων μέσω τεχνητής νοημοσύνης
- **Zara** – Διαχείριση αποθεμάτων σε πραγματικό χρόνο
- **Amazon** – Καταστήματα χωρίς ταμεία μέσω computer vision
- **Nike** – Εξατομικευμένα καταστήματα με βάση δεδομένα από εφαρμογές

Κρίσιμοι παράγοντες επιτυχίας



- Όραμα ηγεσίας
- Επένδυση σε δεδομένα τεχνολογία και ταλέντο
- Ευέλικτος πειραματισμός
- Ενοποιημένη στρατηγική omnichannel
- Κουλτούρα με επίκεντρο τον πελάτη

Ανατρεπτική Εμπειρία Πελάτη



- Συνοχή σε όλα τα σημεία επαφής
- Προγνωστική και εξατομικευμένη εξυπηρέτηση
- Συναισθηματική σύνδεση
- Εύκολη και άμεση επίλυση των προβλημάτων
- Δημιουργία κοινότητας και κοινωνική αλληλεπίδραση

Από την θεωρία στην πράξη

1. Ξεκινήστε μικρά πιλοτικά προγράμματα με σαφείς στόχους.
2. Χρησιμοποιήστε έξυπνα τα δεδομένα πελατών.
3. Εκπαιδεύστε τους ανθρώπους σας στη ψηφιακή τεχνολογία.
4. Συνεργαστείτε με εταιρίες τεχνολογίας.
Έμπειρους τεχνολογικούς εταίρους.
5. Επικεντρωθείτε στην ευελιξία κυρίως και μετά στην τελειότητα.



Τελική σκέψη

**Σε έναν κόσμο ταχύτατων αλλαγών, ο
μεγαλύτερος κίνδυνος είναι η αδράνεια...**

Εξελιχθείτε η μείνετε πίσω.

**Σας
ευχαριστώ**
Μιχάλης Τσαμάζ

michael.tsamaz@coresight.gr
<https://coresight.gr>