**Digitální technologie mění byznys.**

**Jsou konkurenční výhodou, ale stávají se nutností**

**Praha, 31. března 2017** – Digitální technologie rozrušují stávající struktury byznysu, to je již jasné. Zásadním trendem je jednoznačný obrat k digitální „sdílené ekonomice“, která mění vše od základu. Hlavní roli hraje personalizovaný internet a průkopníci jsou již dnes schopni díky technologiím lépe poznat svého zákazníka a nabízet mu produkt zcela na míru. Přesně tak, jak chce.

Společnost Accenture vytvořila ve spolupráci s Coop Italia, největším italským řetězcem supermarketů, Supermarket budoucnosti. Vizionářský koncept obchodu budoucnosti, který akcentuje především nákupní zážitek zákazníka, představily obě firmy v rámci veletrhu Expo v Miláně. Spojuje fyzický svět s digitálním a vytváří atmosféru místních trhů pod širým nebem, která se snoubí s inovativními digitálními řešeními, jež nabízejí užitečné informace o výrobcích, a zároveň zlepšují orientaci v obchodu.

Klíčová je přehlednost nabídky, velké množství jednoduše dosažitelných informací k nabízenému zboží, dostupnost dalších užitečných informací, a především celkově příjemná atmosféra prodejny. Když zákazník vezme do ruky konkrétní produkt nebo na něj jen ukáže, senzory v regálu to poznají a na displejích se objeví rozšířené informace o daném zboží. Od těch základních, jako jsou složení, původ, alergeny nebo kalorická hodnota, až po dopad na životní prostředí formou tzv. uhlíkové stopy. Zákazníci také mají možnost individualizovat svou nabídku – prostřednictvím aplikace mohou nahrát do profilu své preference, tedy například alergeny, dietu nebo oblibu určitého typu vína. Aplikace je potom může po prostoru navigovat a nabízet jim zboží a nabídky na míru.

Českým příkladem inovativního zákaznického přístupu využívajícího digitálních možností je vstup originální digitální platformy Rondo.cz do již značně stojatých vod věrnostních karet.

Tato on-line platforma optimálně kombinuje věrnostní program s motivačním systémem a dokáže zákazníky e-shopů a retailerů motivovat zábavnou formou k častějším nákupům, či je odměnit za věrnost. To vše online, prostřednictvím laptopu, tabletu nebo chytrého telefonu.

Rondo.cz nejen pomáhá firmám získávat zcela nové zákazníky, zvyšovat aktivitu a spokojenost stávajících zákazníků, uvádět na trh nové produkty, získat více komentářů a interakcí od spokojených zákazníků, ale také, díky chování na platformě, sleduje jejich nákupní preference a může jim pak připravit nabídku přesně na míru.

A do třetice příklad ze zdravotnictví. Společnost CVS Health je jedním ze zahraničních příkladů, kdy firma zavedla přístup zaměřený na lidi – v tomto případě proto, aby zlepšila zdravotní péči. Její mobilní aplikace kompatibilní s chytrými hodinkami nastavuje zákazníkům personalizované upomínky braní léků, fotografuje jejich recepty, aby tak urychlila doplňování léků a naskenuje jejich průkaz pojištěnce, aby měli lékárníci aktuální informace. V odvětví, které bylo dlouho spojováno s neosobním přístupem a dlouhými čekacími dobami, společnosti jako CVS Health umožňují posílení jednotlivce v rámci osobní zdravotní péče, a zároveň budují užší vztahy mezi lékaři a pacienty.