



ИННОВАЦИИ В РИТЕЙЛЕ: РОСКОШЬ ИЛИ НЕОБХОДИМОСТЬ?

Константин Пешехонов
Генеральный директор Hoff Tech

20 июня 2023

О компании HOFF

61 магазин HOFF по всей России:

- **49** гипермаркетов Hoff
- **12** магазинов мини-формата

Интернет-магазин **Hoff.ru**

Мобильное приложение Hoff

Hoff Tech специализируется на разработке и поддержке решений для розницы. Наши ИТ-решения покрывают создание сквозной цепочки от взаимодействия с поставщиками до постпродажного клиентского сервиса.



Hoff 2022

2021 → 2022

Рост продаж **34%** в год

ОНЛАЙН

Рост онлайн продаж **84%**

Рост кол-ва заказов **60%**

Рост среднего чека **15%**

ОФФЛАЙН

Открыто **3** магазина



Российский рынок инноваций 2023

Основные цели работы с инновациями в корпорациях



Топ 10 приоритетных технологических направлений у российских компаний

AI/ML	Big Data
FinTech	Business Software
Cybersecurity	New material
HRTech	MedTech
E-commerce	IndustrialTech



Наиболее активными участниками рынка инноваций остаются банки, телеком и ритейлеры.

Большинство корпораций последовательно повышают уровень инновационной зрелости, переходя от количественных метрик к качественным

Тренды ритейла в 2023 году

Цепочка поставок

Сокращение расходов поставки товаров

Оmnиканальность

Использование нескольких каналов продаж для удовлетворённости потребностей покупателей

Автоматизация работы магазина

Оптимизация как внутренних процессов, так и создание новых для взаимодействия с клиентом

Умная касса

Использование новых технологий по оплате товаров (аутентификация, биометрия)

Устойчивое развитие

Измерение углеродного следа и энергоэффективности своей деятельности

Иммерсивный клиентский опыт

Создание атмосферы, в которой клиент полностью погружается в процесс взаимодействия с продуктом

Искусственный интеллект

Оптимизация алгоритмов мерчендайзинга, прогнозирование запасов, ценообразование и тд.

Большие данные и аналитика

Персонализация взаимодействия с клиентами по различным каналам

Инновации – это ...

Инновации – это ...

...роскошь?

- Большая доля стартапов релоцировалась из РФ.
- Европейский и американский рынок стартапов закрыт для РФ.
- Текущий уровень большинства российских стартапов низкий (уровень зрелости, отсутствие успешных кейсов, низкая технологическая зрелость).

Инновации – это ...

...роскошь?

- Большая доля стартапов релоцировалась из РФ.
- Европейский и американский рынок стартапов закрыт для РФ.
- Текущий уровень большинства российских стартапов низкий (уровень зрелости, отсутствие успешных кейсов, низкая технологическая зрелость).

...возможность!

- Российские компании активно работают в направлении импортозамещения.
- Продолжается активная цифровизация производств и бизнес-процессов корпораций.
- Высокий уровень конкуренции, поиск новых точек роста.

Retail Innovation Tech Alliance

Retail Innovation Tech Alliance (RITA) создан ведущими российскими торговыми и технологическими компаниями для поиска и внедрения инноваций.

 X5 Group

 Hoff

 М.ВидеоЭльдорадо

 beeline

 РОЛЬФ

 *Magnum*

Фокус на потребностях бизнеса и повышение качества воронок

Снижение стоимости скаутинга

Расширение альянса

Повышение узнаваемости бренда RITA в B2B среде

Критерии выбора стартапов



Наличие MVP



Не менее
2 членов команды



Масштабируемость
идеи

Возможности для стартапов

Тестирование

Проверить работоспособность MVP на выделенном участнике бизнес-процесса

Пилотирование

Запустить пилотный проект с одним из партнёров RITA

Масштабирование

Реализовать свой проект для миллионов клиентов и в тысячах торговых точек.

Hoff сегодня – это....

Маркетплейс мебели и товаров для дома с физическими розничными магазинами

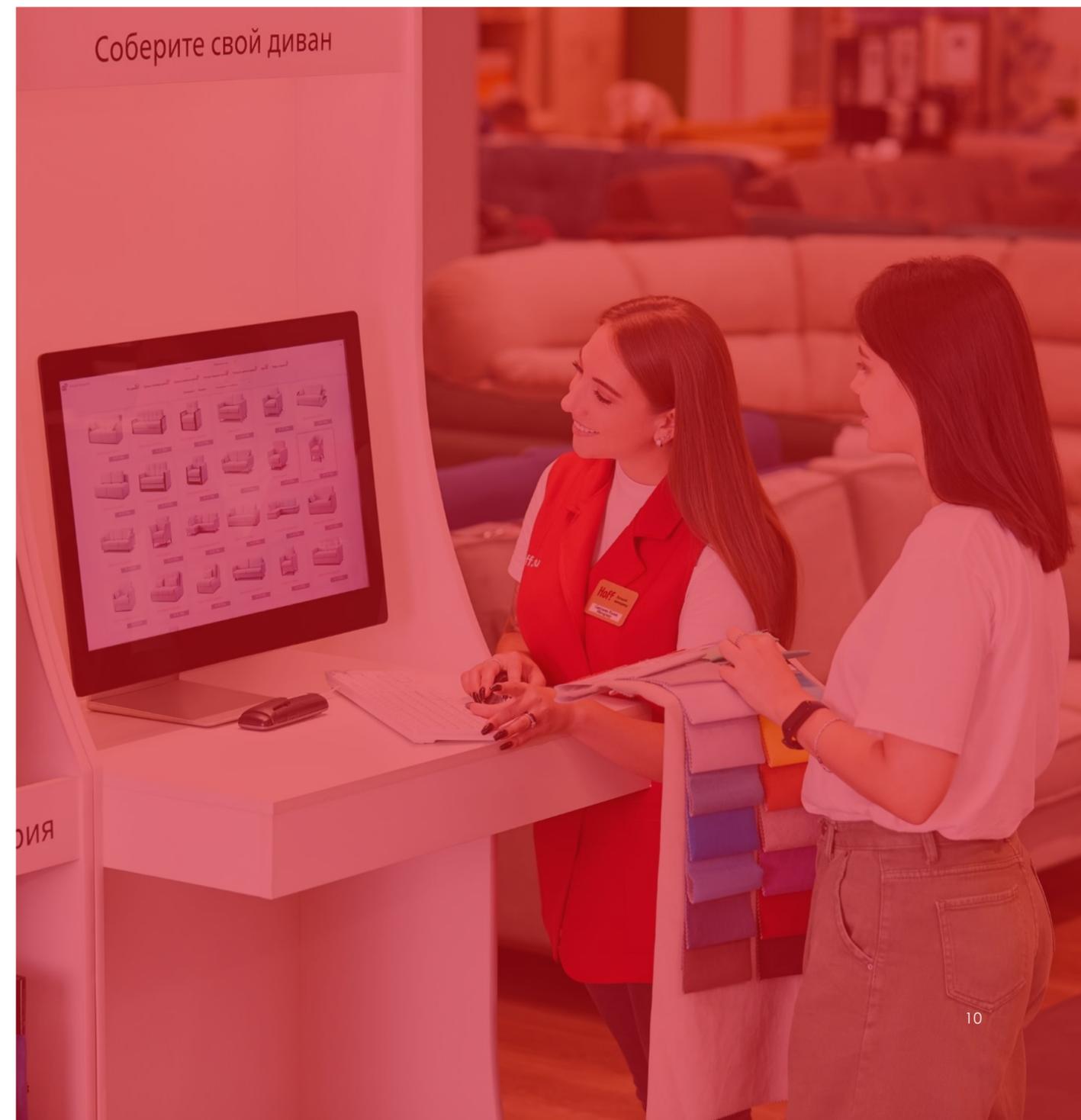
Бесшовный клиентский опыт в разных каналах продаж

Видеоконсультации и онлайн планирование кухонь и гардеробных позволяют клиенту получить консультацию в online на уровне компетенции в физическом магазине

Планшет покажет весь широкий ассортимент HOFF. Бесконечная online витрина в планшете продавца

Конфигураторы помогут быстро и легко самостоятельно сделать продукт «под себя»

Вдохновение, квартиротека, дизайн интерьеров



Пилот Аудиобейджи

Аудиобейджи – элемент системы развития навыков продаж

Стратегические направления:

1. **Повысить % возвратного трафика за счет улучшения обслуживания.**
2. **Выстроить процесс оценки и реагирования на истинные запросы клиента.**
3. **Улучшить технологичность продаж за счет интеграции бейджей с планшетами.**

Контроль уровня экспертизы продавцов:

- Контроль навыков продаж – менеджерами и тренерами
 - Контроль продуктовой экспертизы – менеджерами и тренерами
- ↓
- Корректировка программ обучения
 - Точечная работа с конкретными продавцами

Поиск и внедрение лучших практик продаж:

- Прослушка консультаций продавцов с наилучшими результатами и выделение лучших практик продаж
- ↓
- Корректировка стандартов обслуживания
 - Корректировка программ обучения – обучение всех продавцов лучшим практикам

Метрика по итогу пилота	Было	Стало
Время заполнение чек-листа минут	40 минут	5 минут
Охват численности персонала	35%	100%
Повышение качества обслуживание клиента	56%	90%



Технологический фокус HOFF

САЙТ И МОБИЛЬНОЕ ПРИЛОЖЕНИЕ

- Управление цифровыми процессами: поисковые механизмы, контент, платформы.
- Управление кросс-канальными процессами: заказы, лояльность, клиентский сервис, персонализация и др.

ЦЕПОЧКА ПОСТАВОК

- Планирование цепочки поставок
- Работа с поставщиками
- Управление запасами, складами, логистикой, обслуживание заказов клиентов, транспорт.

ЦЕНООБРАЗОВАНИЕ

- Динамическое ценообразование, закупки, управление торговлей, управление сделками, контрактами.

АССОРТИМЕНТ

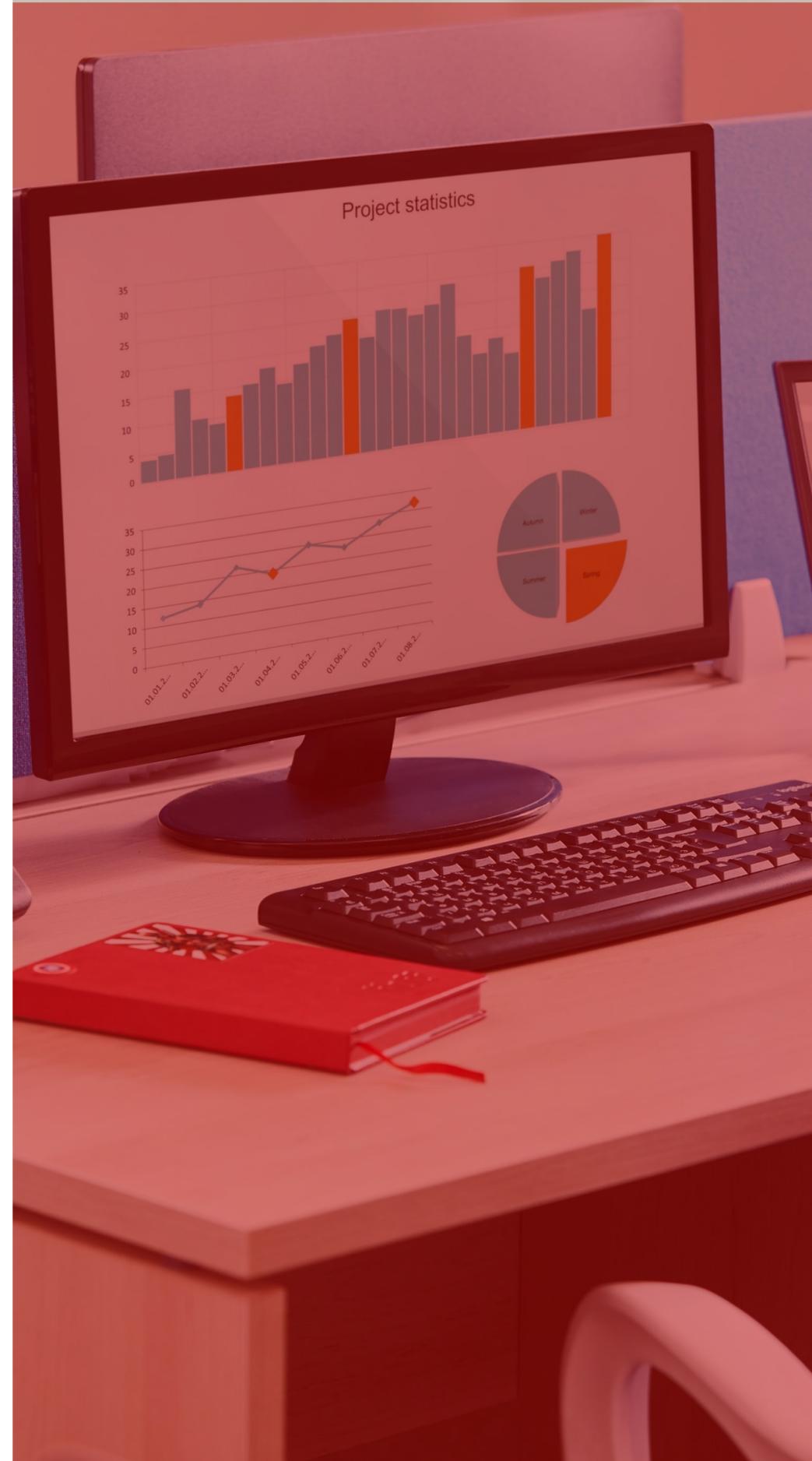
- Платформы, потоковый дизайн, новый вид продукции.

Каналы взаимодействия

Сайт Hoff Tech hofftech.ru

Сайт RITA rita.vc

Почта innovations@hofftech.ru



ИННОВАЦИИ В РИТЕЙЛЕ -
ЭТО РЕАЛЬНОСТЬ

Hoff! tech

www.hofftech.ru
innovations@hofftech.ru

