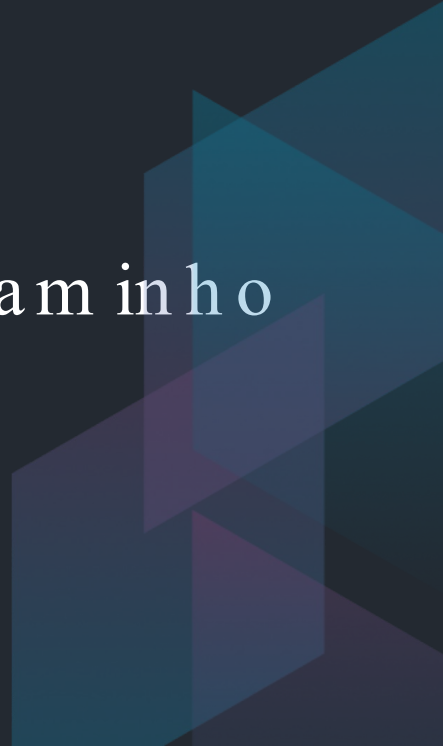


Dados

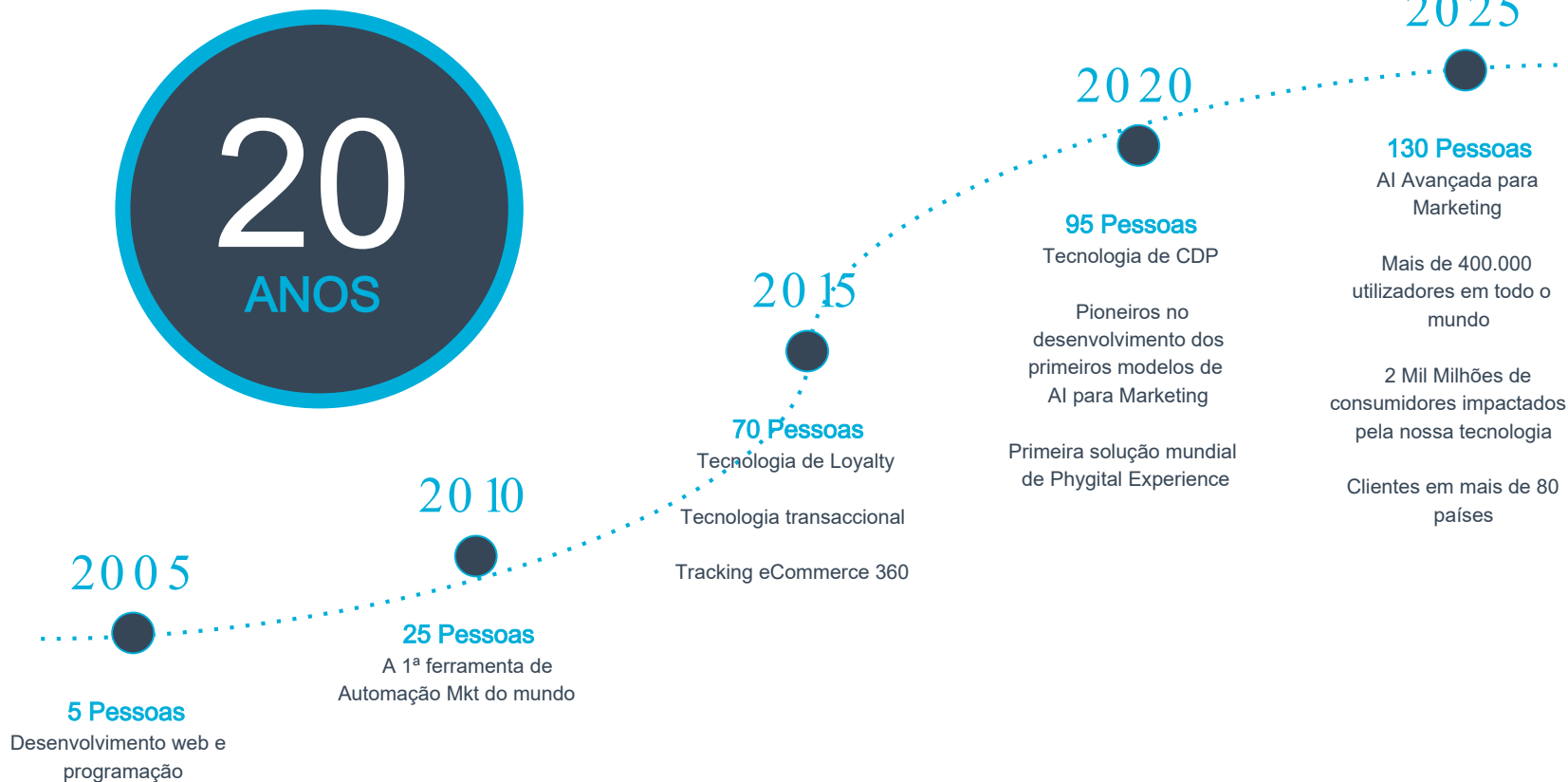
A matéria prima para o verdadeiro caminho
da Omnicanalidade



Quem é a E -goi



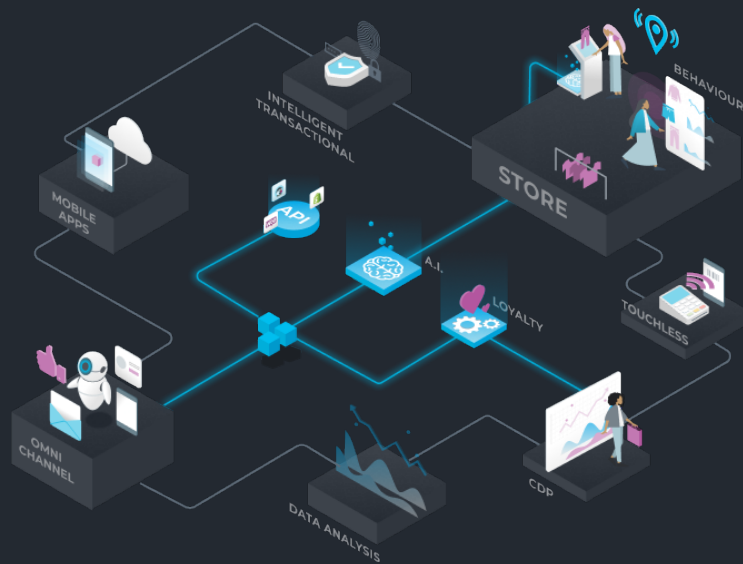
A NOSSA HISTÓRIA



O NOSSO FOCO

Onde Automação de Marketing e Inteligência Artificial se encontram

Personalize a experiência do cliente no Retalho e no E-commerce com Automação de Marketing Omnicanal, Inteligência Artificial, Customer Data Platform, Comunicações Transacionais, Tracking 360° e soluções à medida.



Data Strategy

& Technology

Importância

- Otimização do Budget de Marketing
- Retail Media e Publicidade Baseada em Dados comportamentais e consumo
- Mais vendas com Inteligência Artificial
- Inovação Prod&Serv (Data Driven)
- Decisão Estratégica (Data Driven)
- Melhoria Operacional
- Personalização de Serviços e ofertas
- Previsão e Análise de Tendências

Tecnologia que suporta

- Customer Data Platform
- Loyalty & Cashback Platform
- Phygital Experience
- AI & Machine Learning
- Omnichannel Marketing Automation
- eCommerce & Retail Performance

O NOSSO ECOSISTEMA



Automação de
Marketing Omnicanal



Registered Message e
Soluções Transacionais
Inteligentes



Phygital Experience



Loyalty Technology



Projetos à medida



AI & Machine
Learning



Customer Data
Platform



Consultoria
Estratégica

Alguns dos nossos clientes

Confiam em nós grandes
marcas em todo o mundo.

Salsa

CONTINENTE

pingo doce

DIA

Intermarché

E.Leclerc 

LIDL

LEROY MERLIN

oBoticário

TOYS R US

Massimo Dutti

NESPRESSO.

worten

fnac

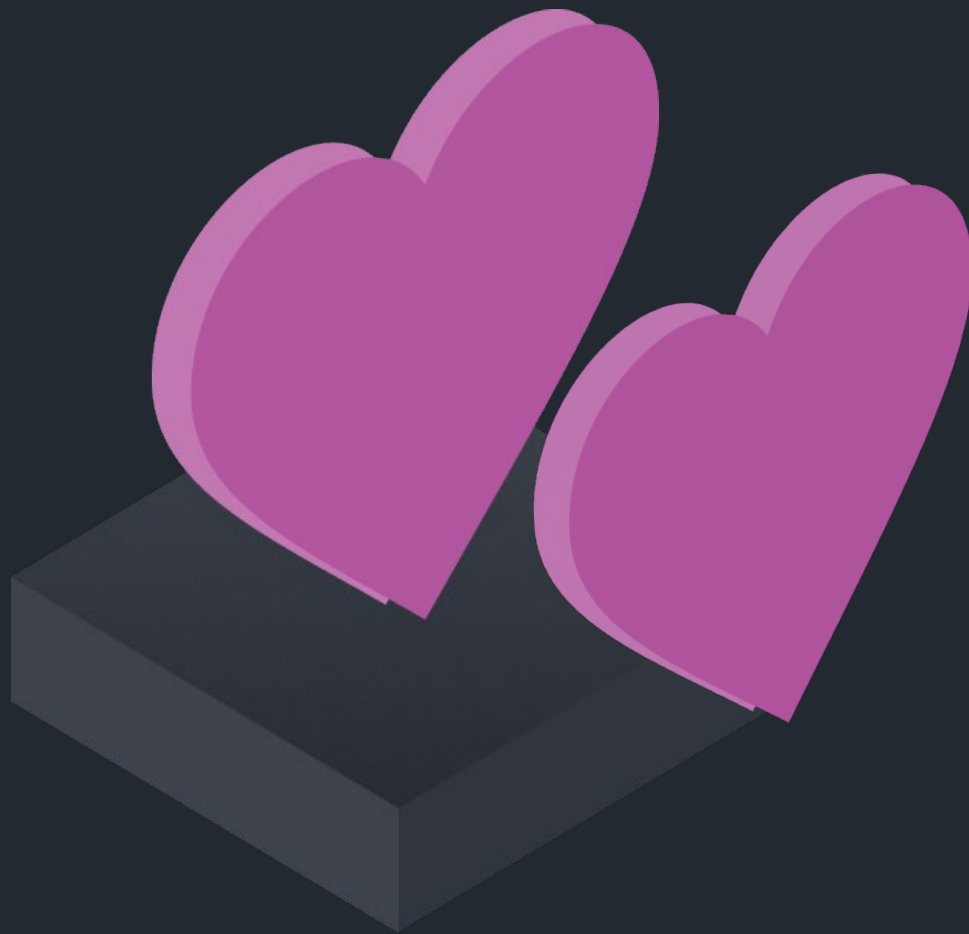
STAPLES

Contexto

**Mas hoje,
vamos falar,**

Contexto

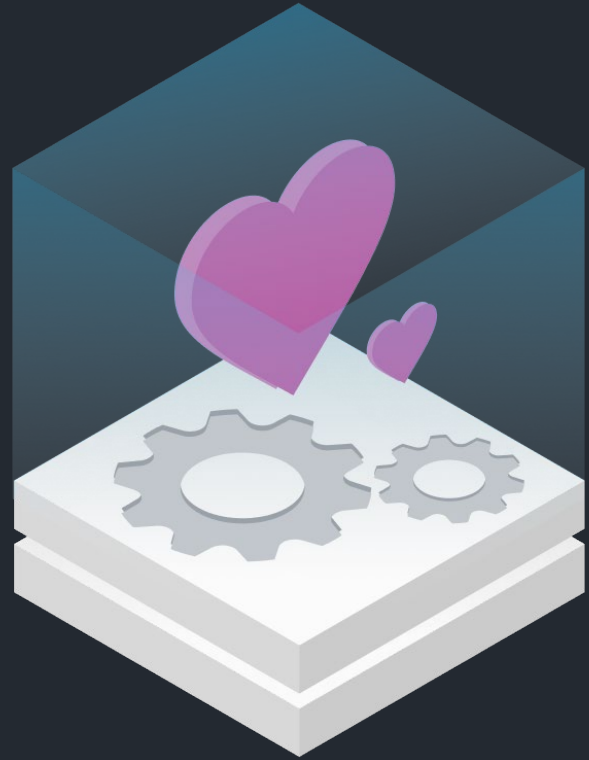
De Amor.



Contexto

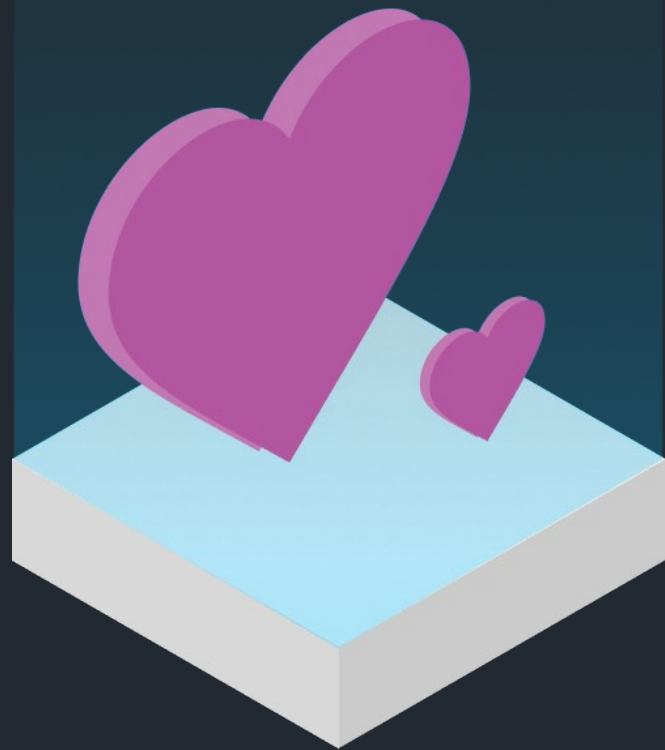
Amor é:

- **relação**
- **proximidade**



Contexto

**Para criar vínculo
Preciso de te conhecer**



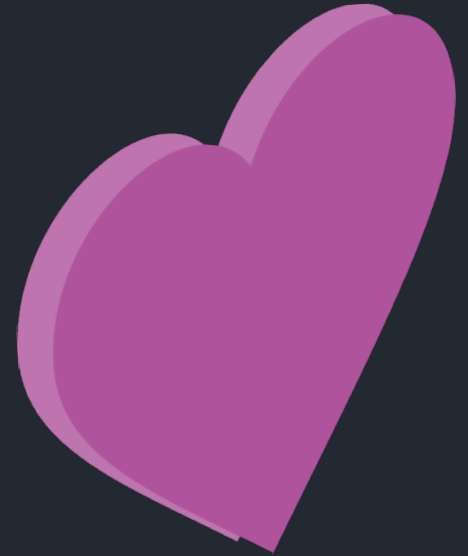
rel-e-vance *n.*

1. Pertinence to the matter at hand.

Relevance is a term used to describe how pertinent, connected, or applicable some information is to a given manner.

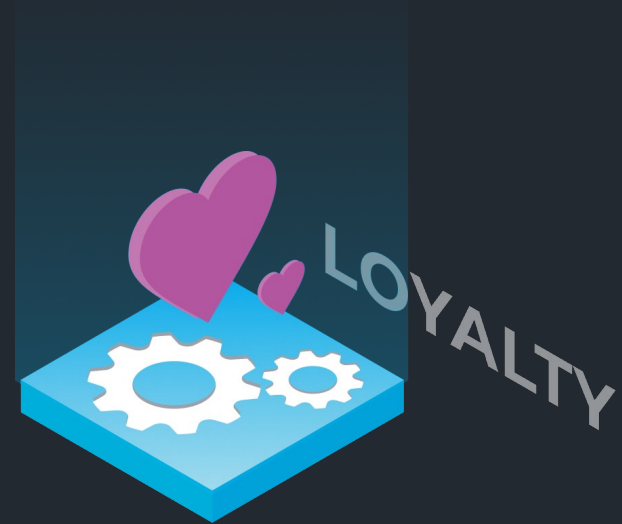
Contexto

**Para sermos relevantes temos
que conhecer verdadeiramente
o nosso cliente**



Contexto

- No momento correcto
- No sítio certo
- Com o conteúdo correcto
- Para a pessoa certa



2000

2010



2025

2030

Hoje

Meios tradicionais, Ads, Redes Sociais, Ecommerce, Loja física, email,
App Mobile, SMS, RCS, Push.

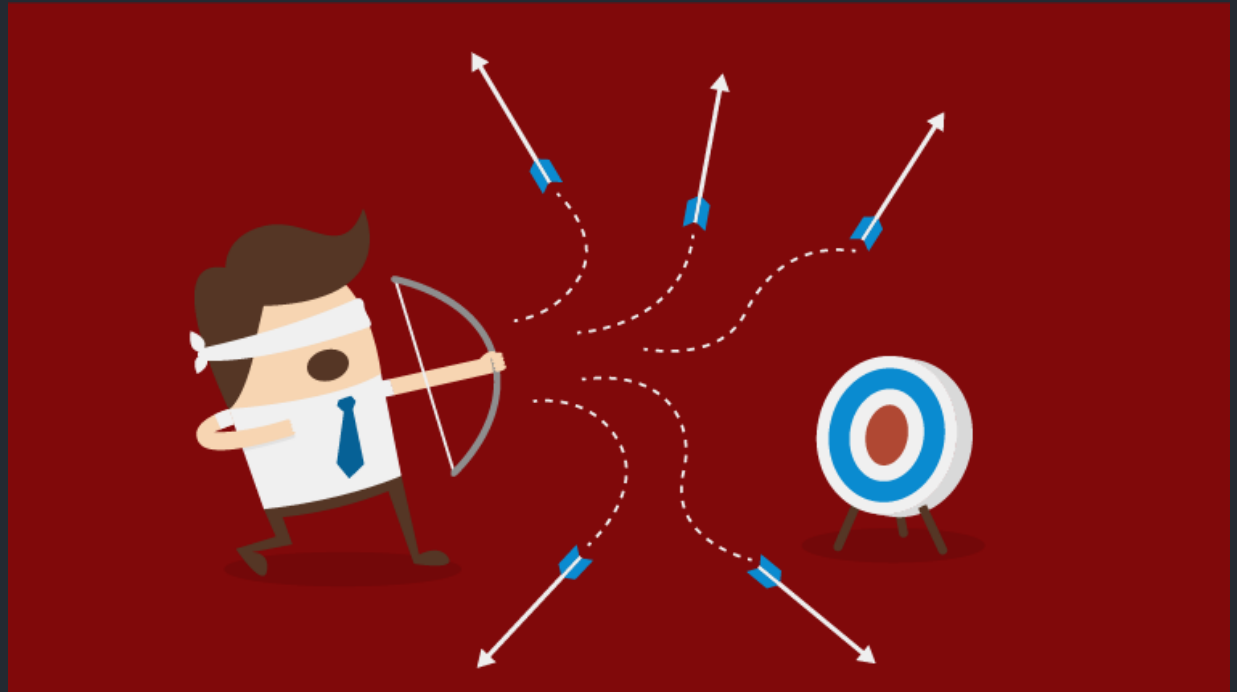
**Mais oportunidades e ferramentas para o
Marketing**

Muita informação transmitida

Concorrer pela atenção do cliente é a maior luta das marcas.

Spray and pray

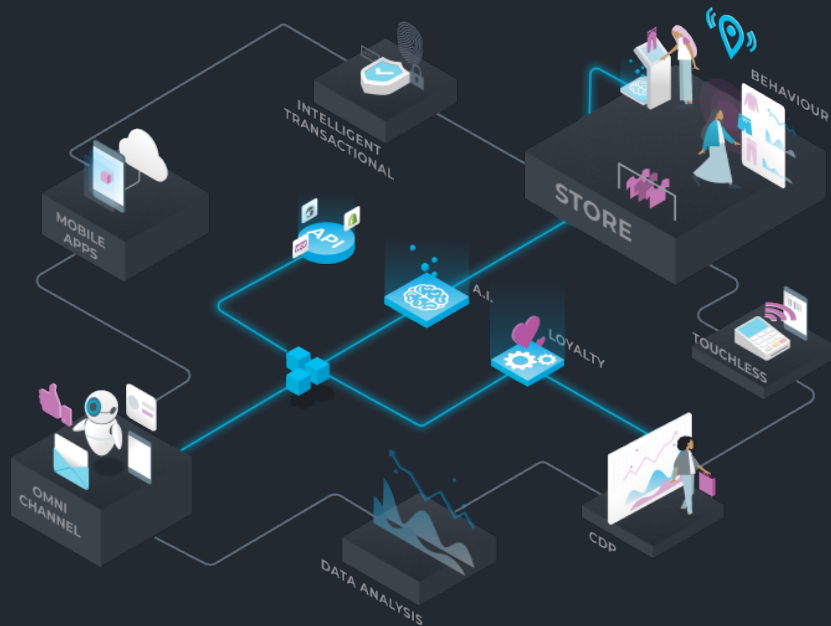
Não funciona



Contexto

As marcas já começaram a **Revolucionar** a forma com o qual conversam com os seus clientes

É fundamental, tanto no mundo online como no mundo físico, poder observar os nossos clientes, aprender o seu comportamento para que possamos adaptar a oferta, os conselhos e a experiência tendo em conta quem ele é, o que quer e o que valoriza.



Atingir a verdadeira

O m n i c a n a l i d a d e



Comunicar com vários canais não é omnicanalidade



Email Marketing



SMS Marketing



Automatización del
Marketing



Notificaciones Web
Push



Redes Sociales



Tracking de
E-commerce 360°



Landing Pages



Email y SMS
Transaccionales



Fidelización Clientes



Publicidad Online



Notificaciones Mobile
Push



Campañas de Voz

Omnicanalidade

Omnicanalidade é

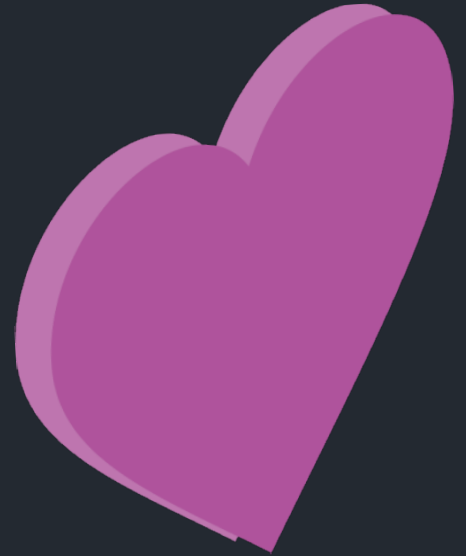
**Coerência e
relevância**

Seja qual for o
ponto de contacto
com o cliente



Para sermos relevantes temos
que conhecer verdadeiramente
o nosso cliente

Captar e guardar
comportamento



Captação de comportamento

- Web - Site / eCommerce
- Email/"SmartSMS"/Push
- Geolocalização (loja física)
- Comportamento dentro de Mobile Apps
- Geolocalização (App)
- Vendas / POS (online & offline)
- Dados de suporte & Helpdesk



Captação de comportamento

- **Web - Site / eCommerce**
 - Percurso do cliente no site
 - Categorias mais visitadas
 - Captação de interesse em determinado produto ou serviço
 - Produtos adicionados ao carrinho



Captação de comportamento

- **Email/“SmartSMS”/Push**
 - Comportamento quando exposto a comunicação via email - Abertura, clique, localização.
 - Comportamento na recepção de SMS - Clique.
 - Comportamento quando exposto a web push - Abertura, clique, navegação.



Captação de comportamento

- **Comportamento dentro de Mobile Apps**
 - Percurso do cliente na app
 - Secções visitadas
 - Captação de interesse em determinado produto ou serviço
 - Produtos adicionados ao carrinho (App de eCommerce)



Captação de comportamento

- **Geolocalização (App)**
 - Definição de perímetro geográfico accionável
 - Autom atização de comunicação mediante a geolocalização worldwide



Captação de comportamento

- **Vendas / POS (online & offline)**
 - Detecção e registo em tempo real das compras em ecommerce web & mobile
 - Detecção e registo em tempo real das compras em loja física
 - Através de Ferramentas e estratégias de Loyalty



Captação de comportamento

- **Dados de suporte & Helpdesk**
 - Tickets abertos.
 - Categorização automática dos tickets.
 - Reclamações.
 - Contactos com equipa de suporte.



Informação comportamental em loja

Monitorização do comportamento do consumidor em loja física:

- Entrada
- Percurso em loja
- Saída



InStore Tailored Recommendations - Para que serve?

Para que serve?

Esta tecnologia utiliza a informação captada pelo **InStore Customer Behavior**, integrada depois com sistemas de dispositivos multimédia e fontes de dados (como Customer Data Platform):

- Comportamento no website
- Comportamento de consumo
- Carrinho abandonado na loja *online*
- Next Best Offer por AI

Com esta informação, a tecnologia altera automaticamente o conteúdo a apresentar nas videowalls, adaptando-o ao perfil de cada cliente em loja.

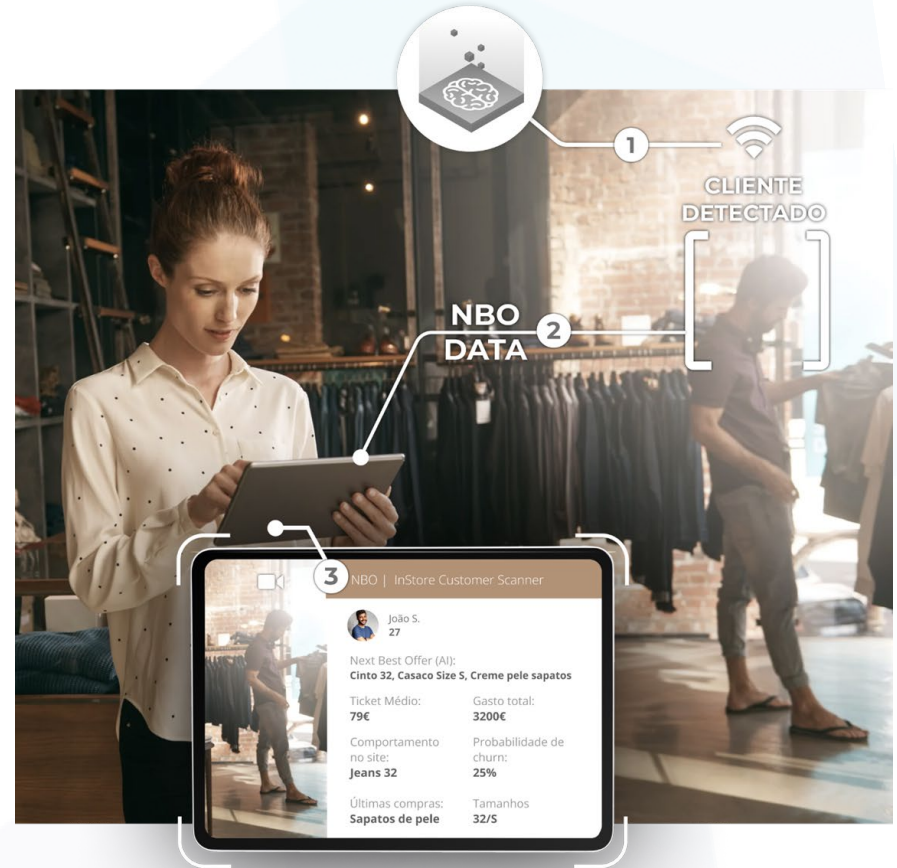


InStore Customer Scanner - Como funciona?

Como funciona?

Web app que cruza a informação captada pelo **InStore Customer Behavior** com outros dados, como por exemplo comportamento web e histórico de compras .

Os dados recolhidos poderão ser integrados no Customer Data Platform, cruzando com as informações de outros pontos de contacto .




BIG DATA

O que fazer com
todos estes
dados?




**Sabem o que são
Silos?**




The image shows five large, cylindrical industrial silos or grain elevators arranged in a row. They are made of a light-colored, possibly concrete or metal, material with a slightly weathered texture. Each silo has a conical roof. In the foreground, there is a field of dry, yellowish-brown grass and several green trees. A utility pole with multiple cross-arms is visible in the middle ground. The sky is a clear, bright blue. On the left side of the image, there is a list of business-related terms in Spanish.

**Dados de
ventas e
clientes
POS/ERP
Loja física**

The image shows five large, cylindrical concrete silos standing in a row in an open field. The silos are light brown and have conical roofs. In the foreground, there is dry, yellowish grass and some green bushes. The sky is clear and blue. A power line runs horizontally across the top of the image.

**Dados de
ventas e
clientes
POS/ERP
Loja física**


**Dados de
ventas e
clientes
eCommerce**

The image shows five large, cylindrical industrial silos or grain elevators standing in a row in an open field. The silos are made of a light-colored, possibly concrete or metal, material and have conical roofs. The background is a clear blue sky. In the foreground, there is dry, yellowish-brown grass and some green trees and bushes. A power line with several poles runs across the top of the image.

Dados de vendas e clientes
POS/ERP
Loja física

Dados de vendas e clientes
eCommerce

Dados automação Mkt
(aberturas, cliques, etc)


The image shows five large, cylindrical industrial silos or grain elevators standing in a row in an open field. The silos are made of a light-colored, possibly concrete or metal, material and have conical roofs. The background is a clear blue sky. In the foreground, there is dry, yellowish grass and some green trees and bushes. A power line with several poles runs across the top of the image.

Dados de vendas e clientes
POS/ERP
Loja física

Dados de vendas e clientes
eCommerce

Dados automação Mkt
(aberturas, cliques, etc)

Dados de Suporte e helpdesk



Dados de vendas e clientes
POS/ERP
Loja física

Dados de vendas e clientes
eCommerce

Dados automação Mkt
(aberturas, cliques, etc)

Dados de Suporte e helpdesk

Dados de cliente no CRM

Problemas atuais

- Dados de cliente totalmente dispersos
- Comunicação impessoal
- Falta de acesso a informação do cliente
- Jornadas de cliente iguais para todos
- Falta de visibilidade de KPIs de negócio
- Soluções com custos elevados
- Falta de autonomia das equipas (dependência de equipas de TI/BI)

A solução

CDP

Customer Data Platform

Desafios que o CDP resolve

Dados de cliente totalmente dispersos

Na sua empresa há uma disseminação gigante de informação, dispersa em centenas de sistemas diferentes que o impede de cruzar e agregar vários tipos de dados?

Com o CDP pode integrar diferentes fontes de informação (CRM, POS, ERP, Helpdesk, etc) para agregar dados de diferentes contextos (tanto online como offline) e assim criar uma visão única de cliente.

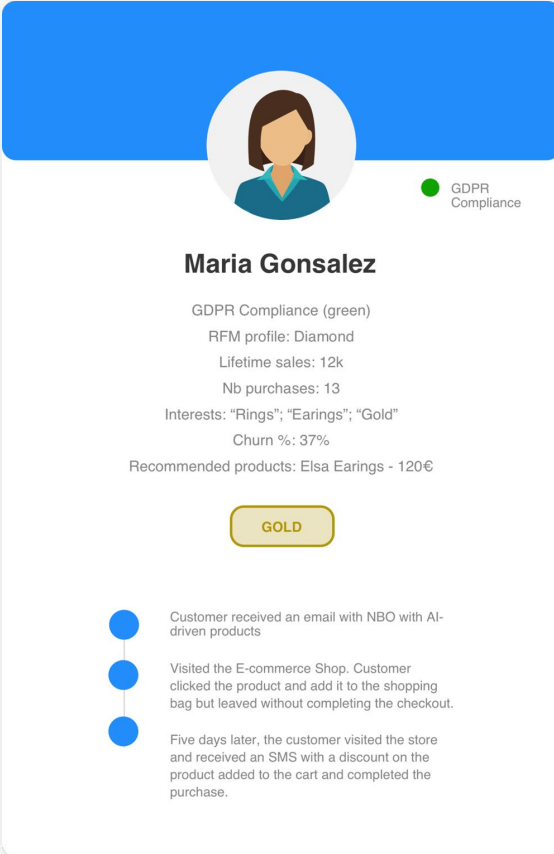


Comunicação impessoal

Porquê falar com todo o seu público da mesma forma e fazer promoções iguais para todos os clientes?

A personalização dos fluxos de mensagem é essencial para atingir níveis de satisfação superiores e aumentar vendas.

Combine informação relevante como o perfil de compra, categorias de interesse e NPS para criar **segmentação multidimensional** orientada a comunicação de marketing, mas também a equipas de vendas, promoções, suporte/retenção de clientes, etc.



The image shows a customer profile card for Maria Gonzalez. At the top, there is a blue header bar. Below it, on the left, is a circular profile picture of a woman with brown hair. To the right of the profile picture is a green dot with the text "GDPR Compliance". Below the profile picture, the name "Maria Gonzalez" is displayed in bold. Underneath the name, several metrics are listed: "GDPR Compliance (green)", "RFM profile: Diamond", "Lifetime sales: 12k", "Nb purchases: 13", "Interests: 'Rings'; 'Earrings'; 'Gold'", and "Churn %: 37%". Below these metrics, it says "Recommended products: Elsa Earrings - 120€". A yellow button with the word "GOLD" is positioned below the recommended products. At the bottom of the card, there is a vertical timeline with three blue circular markers. The first marker is followed by the text "Customer received an email with NBO with AI-driven products". The second marker is followed by "Visited the E-commerce Shop. Customer clicked the product and add it to the shopping bag but leaved without completing the checkout." The third marker is followed by "Five days later, the customer visited the store and received an SMS with a discount on the product added to the cart and completed the purchase."

Maria Gonzalez

GDPR Compliance (green)
RFM profile: Diamond
Lifetime sales: 12k
Nb purchases: 13
Interests: "Rings"; "Earrings"; "Gold"
Churn %: 37%

Recommended products: Elsa Earrings - 120€

GOLD

- Customer received an email with NBO with AI-driven products
- Visited the E-commerce Shop. Customer clicked the product and add it to the shopping bag but leaved without completing the checkout.
- Five days later, the customer visited the store and received an SMS with a discount on the product added to the cart and completed the purchase.

Desafios que o CDP resolve

Falta de acesso a informação do cliente em tempo real

Os seus vendedores/operadores têm acesso à informação mais relevante sobre o cliente no momento em que mais precisam?

Com o CDP vai conseguir apresentar esta informação aos colaboradores no momento do atendimento (loja, chat, chamada, etc) para que eles possam prestar o melhor serviço ao cliente e assim aumentar a sua satisfação.

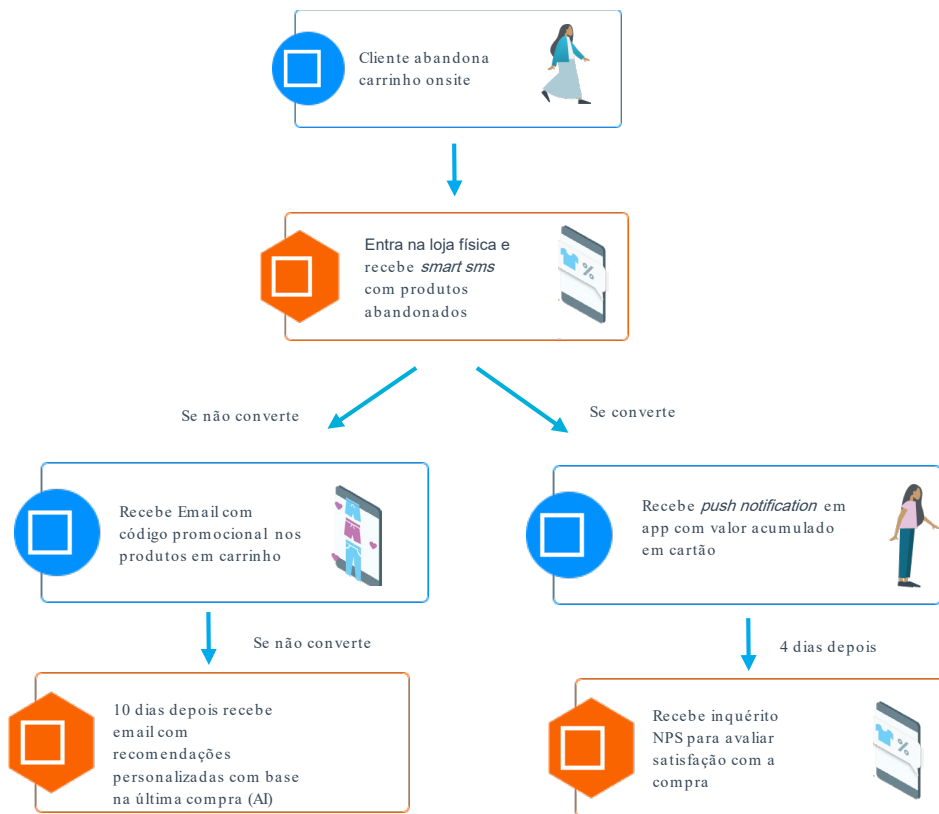


Desafios que o CDP resolve

Jornadas de cliente iguais para todos

Não tem informação comportamental guardada e centralizada de forma a poder automatizar, em tempo real, a melhor jornada de cliente?

O CDP permite-lhe personalizar e atuar de forma automatizada através de ações omnicanal e em linha com o comportamento de cada cliente para criar **personalização da journey do cliente**.



Desafios que o CDP resolve

Impossibilidade de aplicação de Machine Learning

A inteligência artificial pode resolver imensos problemas mas precisa de um grande volume de dados centralizados.

O CDP Egoi Digital Solutions está preparado para armazenar, tratar e gerir biliões de dados de forma a disponibilizar toda a informação de cliente que precisa, em tempo real.



Desafios que o CDP resolve

Soluções com custos elevados

A maioria das soluções de CDP existentes no mercado envolvem um esforço financeiro e tecnológico elevadíssimo e não são ajustadas à realidade do seu negócio.

Com o CDP Egoi Digital Solutions poderá integrar todos os dados de forma simples e beneficiar de soluções totalmente personalizadas que o ajudarão a perceber exatamente qual o retorno do seu investimento.



Desafios que o CDP resolve

Falta de visibilidade de KPIs de negócio

Não tem reports inteligentes que lhe permitam analisar resultados em tempo real com base em dados fiáveis?

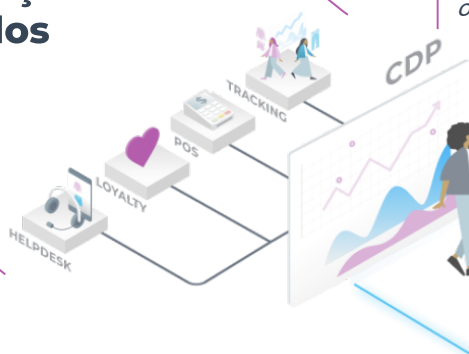
Com o CDP vai ser capaz de visualizar de forma simples o incremento da conversão/fidelização através de reports e dashboards inteligentes **(Business & customer Intelligence)**



Integração da jornada do cliente

Com a solução de Customer Data Platform, centralize toda a informação recolhida nos ambientes offline e online, mas também com outras diferentes fontes de informação disponíveis (PDV, CRM, ERP).

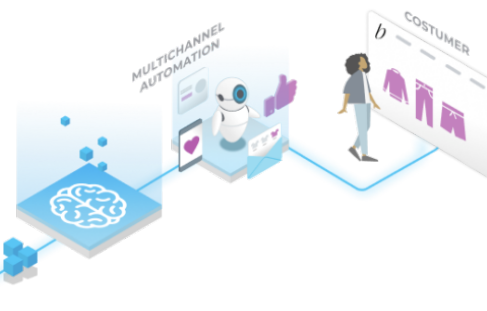
1. Integração de dados



2. Hipersegmentação e Loyalty Automation

Crie segmentos altamente personalizados

– Perfil de compra, valor do cliente, categorias de interesse, comportamento online e offline.



3. Engajamento Multicanal

- Email Marketing
- Marketing Automation
- SMS Marketing
- Tracking de Ecommerce 360°
- Notificações Web Push
- Emails e SMS Transacionais
- Notificações Mobile Push
- Formulários Pop-Up

Visão única do cliente

Centralização de dados

- Integração com ERPs, Wifi, Videowalls, APPs, Helpdesks e outros.
- Gestão de perfil do cliente; (RFM, segmentação, ações e compras)
- Gestão e Cupons e Promoções;
- Programa de Fidelidade + Gamificação;
- Cadastro de veículos, Pets, parentes e outros.

The screenshot displays a comprehensive customer profile for Jackeline Treutel. At the top, navigation tabs include 'DADOS DO CLIENTE', 'MOVIMENTOS', 'HELPDESK', 'GAMIFICAÇÃO', and 'MAIS'. The profile section shows the customer's name, a green 'GDPR Compliance' indicator, and contact information. Key metrics are presented in a grid: 'Saldo' (1503,43 R\$), 'Interesses' (a list of interests with checkboxes), 'Movimentos' (86038,25R\$ total, 10871 R\$ last), 'Produtos recomendados' (a list with confidence sliders), 'Notas/Serviços', 'RFM' (Perfil 4), 'Churn' (48% risk), 'Ações' (65 total), 'Segmentos' (filters for >70000€, >30000€, <= 100), and 'Cupões' (no available coupons). A detailed activity log at the bottom shows recent transactions like 'Movimento - Compra' and 'Smartwifi - Saida'.

Ecosistema E -goi



Automação de
Marketing Om nicanal



Registered Message e
Soluções Transacionais
Inteligentes



Phygital Experience



eCommerce Sales
Performance



Desenv. à medida,
Content Marketing e
operacionalização



AI & Machine
Learning



Loyalty &
Customer Data
Platform



Consultoria
Estratégica

A nossa garantia

Experiência, Know -How e Com prom isso

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

E uma equipa 100% dedicada

Uma equipa sénior e multidisciplinar, totalmente preparada para criar com sucesso soluções à medida que se integre plenamente com o ecossistema E-goi.

Pode contar com um gestor de conta dedicado, suporte técnico especializado e equipa de projetos dedicada à sua marca.



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 de Gestão em IDI:
(Investigação, Desenvolvimento e Inovação)
NP4457

EMPRESA CERTIFICADA

eic

NP 4457

*Investigação, Desenvolvimento
& Inovação*



Reconhecimento de idoneidade da E-goí, Lda em matéria de investigação e desenvolvimento



NORTE2020
PROGRAMA OPERACIONAL REGIONAL DO NORTE



Alguns dos nossos clientes

Confiam em nós grandes
marcas em todo o mundo.
Quer saber porquê?

Salsa

CONTINENTE

pingo doce

DIA

Intermarché

E.Leclerc 

LIDL

LEROY MERLIN

oBoticário

ToysRUS

Massimo Dutti

NESPRESSO.

worten

fnac

STAPLES

Obrigado

eferreira@e-goi.com

+351914984285



Ernesto Ferreira

Head Of Global Sales at E-goi

