



Carrefour Lidera varejo online com sua Nova Experiência Digital



CI&T e VTEX fazem parceria com a varejista de alimentos Carrefour para executar uma transformação digital de sucesso

Em um relance

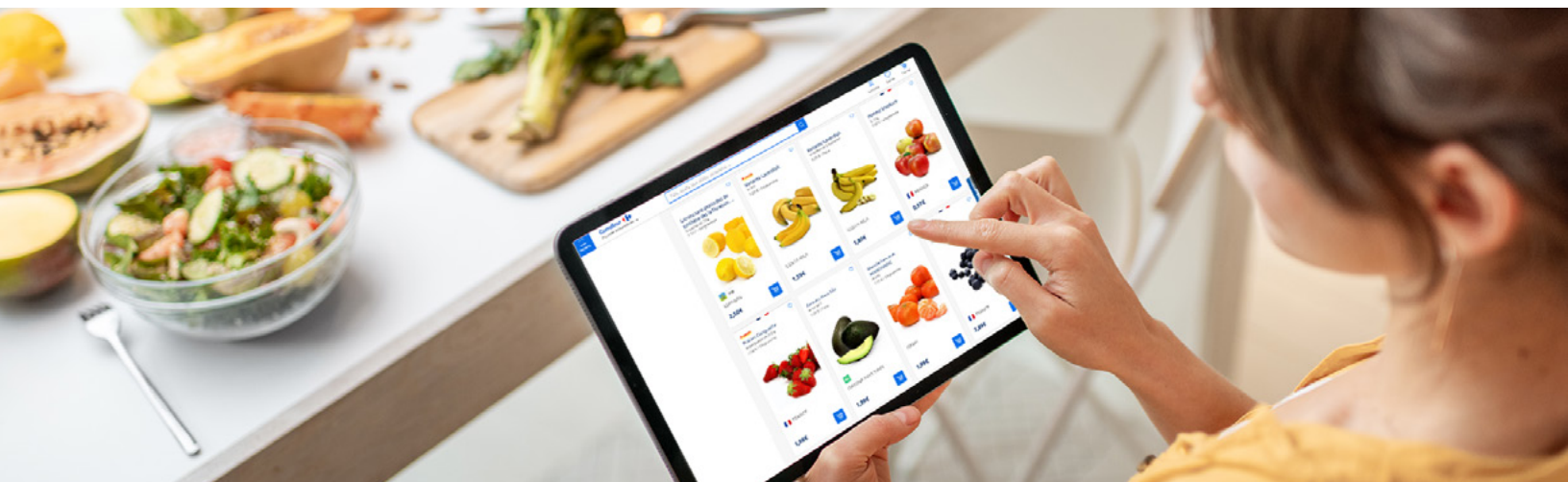
5 meses

7 milhões de SKUs

13 milhões de clientes

30% Aumento de 30% nas conversões

168% de melhoria no Net Promoter Score (NPS)



Resumo Executivo

O Carrefour é uma multinacional francesa especializada em varejo. O Carrefour Brasil — seu maior mercado fora da França — é a maior rede de supermercados do país, vendendo mais de 25 milhões de unidades por ano em 817 lojas.

Como parte de sua estratégia de transformação digital, o Carrefour Brasil buscou se tornar o principal fornecedor de alimentos para comércio eletrônico do país. Alcançar uma meta tão ambiciosa exigiu a implantação de uma nova solução de comércio digital poderosa, a criação de um roteiro de migração completo e o

envolvimento da experiência certa para tornar um projeto tão complexo em um sucesso.

A VTEX foi escolhida para a plataforma de comércio e a CI&T foi escolhida para liderar o esforço de transformação. O resultado líquido? Uma entrega de migração no prazo que resultou em uma melhoria de 30% na conversão de pedidos e uma impressionante melhoria de 168% no Net Promoter Score (Pontuação da Rede de Promotores - NPS)¹, estabelecendo uma arquitetura centrada no cliente, ágil e escalonável para futuro crescimento digital.

1. The Net Promoter Score is an index ranging from -100 to 100 that measures the willingness of customers to recommend a company's products or services to others. It is used as a proxy for gauging the customer's overall satisfaction with a company's product or service and the customer's loyalty to the brand.

Desafio: Uma Migração Massiva

No final de 2019, o Carrefour Brasil empreendeu um projeto ambicioso para tornar-se líder em varejo digital do país e, para cumprir essa meta, seria necessário adotar uma nova e poderosa solução de comércio digital, que permitisse uma transformação rápida. Isso também exigiria uma mudança cultural e de processo de operações monolíticas — no qual a inclusão de qualquer nova funcionalidade poderia levar semanas ou até meses — para um ambiente de entrega contínua. O início de uma pandemia mundial forçou as equipes de engenharia a se adaptarem rapidamente às novas complexidades de trabalho remoto, uma situação que durou por toda a migração.



“Tínhamos uma meta ambiciosa de ser a líder e a melhor varejista do país. Para conseguir isso, tivemos que migrar de uma solução legada arcaica para a moderna plataforma SaaS de comércio eletrônico da VTEX.”

Paulo Farroco, Diretor de Informações do Carrefour

Solução: Inovação Técnica e Cultural



O Carrefour Brasil escolheu a VTEX, uma moderna plataforma SaaS, como sua tecnologia de escolha. A CI&T foi selecionada para liderar a migração e, desde o início, promoveu a quebra de silos para unificar as equipes de TI, negócios e operações. Esse processo ajudou a criar um ambiente colaborativo, no qual eles puderam criar e priorizar o roteiro do produto. Embora a abordagem típica da CI&T incluía o fortalecimento da cultura de transformação digital, revelando a vontade das pessoas de se adaptarem à mudança, a chegada inesperada da pandemia exigiu que a equipe acelerasse a adoção de novas formas de trabalho, comunicação e relacionamento.

Mais de 140 pessoas contribuíram para o projeto do Carrefour, trabalhando remotamente na migração, peça por peça. As equipes de engenharia da CI&T e da VTEX estiveram envolvidas em todo o ciclo de desenvolvimento

para mitigar riscos e garantir uma integração estável entre a plataforma VTEX e o processo operacional do Carrefour, construído e mantido pela CI&T.

Utilizando um modelo de trabalho em equipe e promovendo uma cultura de experimentação rápida baseada no lema “aprender fazendo”, um imenso número de integrações e migrações de dados foi realizado em apenas cinco meses. Na verdade, sete milhões de UMEs e 13 milhões de clientes foram migrados com sucesso para a VTEX dentro do prazo proposto. Todo o esforço, liderado pela CI&T e pela VTEX, seguiu um caminho seguro e sustentável na jornada da transformação digital. No processo, os engenheiros escreveram mais de 140.000 linhas de código, enquanto adotavam uma nova abordagem de engenharia de software que incorporava entrega contínua, testes e implantações automatizadas.

Resultado: Experiências do Cliente que Impulsionam Mais Negócios

30%
nas taxas de conversão

168%
aumento em seu NPS¹

Desde que a nova plataforma foi implantada, o Carrefour Brasil teve um crescimento de 30% nas taxas de conversão e um aumento em seu NPS¹ em 168% no mês após a implantação. Novas funcionalidades podem ser ativadas em apenas alguns minutos e as melhorias e inovações são disponibilizadas diariamente aos clientes do Carrefour. A jornada de compra do cliente e a gestão dos processos operacionais do Carrefour foram otimizados para permitir uma melhor experiência do cliente.

Isso foi atingido mediante uma variedade de ferramentas e soluções integradas ao ecossistema Carrefour, incluindo:

- Formas novas e melhores de criar promoções
- Uma experiência aprimorada de finalização de compras com o SmartCheckout, permitindo que os consumidores comprem com segurança com um único clique, sem a necessidade de inserir uma senha
- Uma experiência regionalizada e omnicanal que permite ao consumidor escolher a forma mais conveniente de pagar e receber produtos, seja no local, seja em casa
- Opções adicionais de pagamento do cliente
- Monitoramento visual de cada pedido para auxiliar na identificação de problemas

1. The Net Promoter Score is an index ranging from -100 to 100 that measures the willingness of customers to recommend a company's products or services to others. It is used as a proxy for gauging the customer's overall satisfaction with a company's product or service and the customer's loyalty to the brand.

Conclusão

Este projeto de migração bem-sucedido estabeleceu uma base sólida para o Carrefour continuar um processo acelerado de crescimento digital. Seu foco contínuo em fornecer a melhor experiência possível ao cliente conduzirá a futuras atualizações de plataforma que aumentam ainda mais a fidelidade e as vendas – o resultado perfeito do uso de novas tecnologias como facilitadoras de negócios.



“Muito mais do que a missão cumprida, vivemos um ciclo de grande aprendizagem, **gerando um legado de crescimento com mais agilidade e geração de valor.** Na CI&T, chamamos aquilo que vivemos de ‘aprender fazendo’ e ‘liberar o potencial das pessoas’”.

Adriano Mourão, Gerente Sênior na CI&T



O Carrefour é uma empresa multinacional francesa especializada em varejo. O Carrefour Brasil, seu maior mercado fora da França, foi fundado em 1975. Hoje é uma das maiores redes de supermercados do Brasil, com 817 unidades — sendo 241 hipermercados e 41 supermercados — comercializando mais de 25 milhões de produtos por ano. Visite www.carrefour.com.br para saber mais.



A CI&T é uma parceira de soluções digitais para algumas das maiores empresas do mundo, ajudando-as a impulsionar o crescimento e a inovação contínua nos negócios, nas pessoas e na tecnologia. Com operações na América do Norte, América Latina, Europa e região da Ásia-Pacífico, a CI&T tem um histórico comprovado de entrega de soluções de ponta-a-ponta complexas para a empresa digital. Para mais informações, visite www.ciandt.com.



A VTEX é a primeira e única solução mundial de comércio ponta-a-ponta totalmente integrada, com mercado nativo e recursos de SGP. Nós ajudamos empresas de varejo, manufatura, atacado, mercearia, bens de consumo embalados e outros setores verticais a vender mais, operar com mais eficiência, crescer de forma contínua e oferecer uma notável atendimento ao cliente. Nossa arquitetura moderna baseada em micro-serviços e nossas poderosas ferramentas de negócios e de desenvolvedor permitem que a VTEX prepare os negócios de nossos clientes para o futuro, livrando-os de atualizações de software. Visite www.vtex.com para saber mais.