

REVO-  
LU-  
ÇÃO

# CAPGEMINI ACELERA TRANSFORMAÇÃO DIGITAL PARA O JAÚ SERVE SUPERMERCADOS E RENOVA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

A **Capgemini** acelerou a jornada de transformação digital do **Jaú Serve Supermercados**, empresa varejista brasileira.

A Capgemini também transformou a experiência digital dos clientes da empresa com a ajuda da Salesforce Commerce Cloud, Service and Marketing Cloud, além de oferecer o produto Unified Commerce for Grocery. Como resultado houve a atração de novos consumidores, além de um ticket médio de compra online 240% maior em comparação com o das lojas físicas.

O Jaú Serve possui 39 lojas em 16 cidades no interior de São Paulo, e é conhecido pelo atendimento próximo ao cliente. Durante a pandemia, a empresa identificou a necessidade de atender e abastecer com segurança todos os seus clientes, respeitando as restrições. Esse cenário acelerou a necessidade de digitalizar suas operações para oferecer aos consumidores a mesma experiência das lojas físicas buscando expandir seus negócios para garantir um crescimento sustentável.



*Promover a melhor experiência ao cliente é o principal foco da cultura e dos valores de nossa empresa, portanto, o objetivo principal do projeto de digitalização era garantir que poderíamos oferecer a mesma experiência de compra através do nosso e-commerce - que garante a mesma proximidade, disponibilidade e personalização das **nossas** lojas físicas. Ou seja, pretendíamos fazer do site uma extensão do contato face a face, melhorar os processos internos de suporte à loja virtual em todos os sentidos, desde a separação das compras até a entrega rápida aos clientes, e implementar campanhas de marketing mais direcionadas”*



**Raquel Sanzovo,**  
Inovação e Tecnologia  
do Jaú Serve.

“ Quando entramos neste novo canal digital, estávamos comprometidos em fornecer um serviço de qualidade e confiamos nos recursos da Capgemini para garantir a melhor experiência digital ao consumidor. **Nesse sentido**, estamos felizes em trabalhar com a Capgemini e como próximos passos pensamos em explorar novas maneiras de **aprimorar** os serviços prestados aos nossos clientes, utilizando **tecnologias** como machine learning e inteligência artificial”.



**Lucas Chaves,**  
Inovação e Tecnologia  
do Jaú Serve.

Junto com as soluções Salesforce, a empresa também implementou o Unified Commerce for Grocery da Capgemini para trazer recursos como modificação de pedidos antes da confirmação, customização de horários de entrega por loja e aplicativo próprio para a separação de produtos.

O projeto piloto foi iniciado em março de 2021 e até o final do mesmo ano os serviços de e-commerce do Jaú Serve já estavam presentes nas 16 cidades em que a empresa atua.

“ Na próxima fase, a parceria com a Capgemini continua. Agora, começamos a enriquecer a nossa plataforma de CRM com os dados capturados no e-commerce associados aos dados das lojas físicas, unificando as informações e as análises, algo que vai se refletir em um trabalho ainda mais impactante no futuro, possibilitando fazer uma comunicação omnichannel, a partir de promoções e ações baseadas em maior conhecimento dos clientes e da operação das lojas, sempre respeitando a LGPD.”



**Fernanda Sanzovo,**  
Inovação e Tecnologia  
do Jaú Serve.

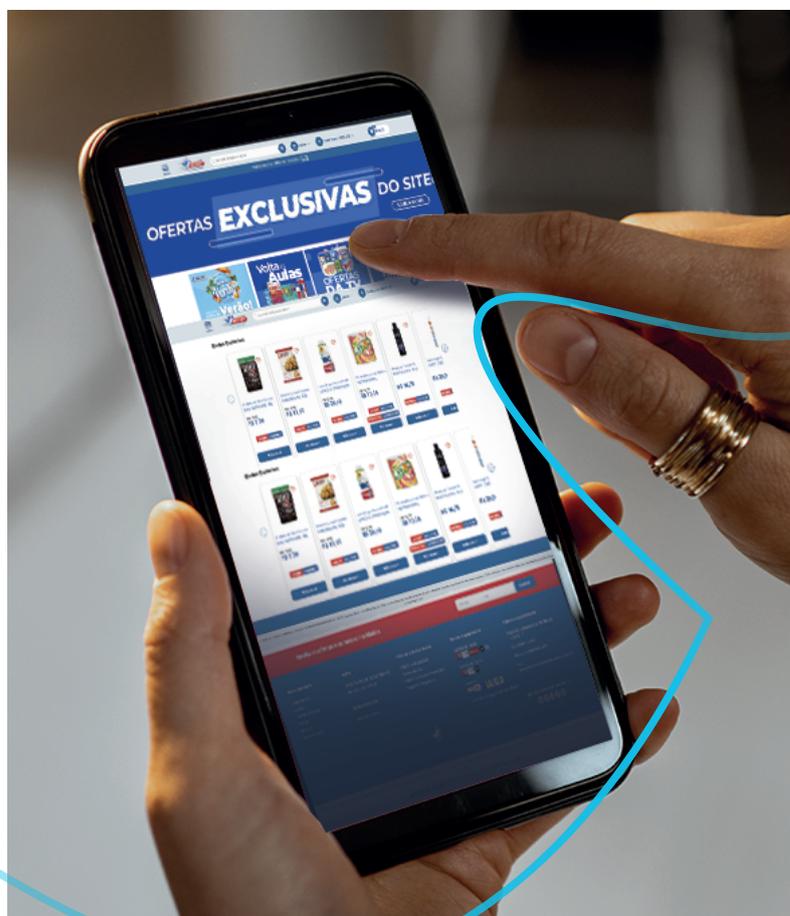
Projetando o futuro, a empresa pretende seguir com a aposta no digital, especialmente com uma oferta ainda maior de serviços de acordo com as exigências e desejos dos clientes.



“ Estamos muito satisfeitos em apoiar o Jaú Serve na transformação de sua jornada de experiência do cliente. Nosso conhecimento em trabalhar com diversas marcas no setor de varejo, tanto no Brasil como globalmente, nos ajudou a entender a cultura única da empresa e as necessidades específicas, otimizar seu retorno sobre o investimento e entregar resultados personalizados. Nossa equipe de especialistas qualificados, junto com nossa força de vendas comprovada e recursos do setor de varejo, nos auxiliaram a entregar um resultado vencedor para o Jaú Serve”.



**Willian Valiante**  
Vice-presidente para as áreas de Bens de Consumo,  
Varejo e Distribuição para a América Latina da Capgemini.





## Sobre a Capgemini

A Capgemini é líder global em parcerias com empresas para transformar e gerenciar seus negócios, aproveitando o poder da tecnologia. O Grupo é guiado diariamente pelo propósito de liberar a energia humana por meio da tecnologia para um futuro inclusivo e sustentável. É uma organização responsável e diversificada de 300.000 membros de equipe em quase 50 países. Com sua forte herança de 50 anos e profunda experiência no setor, a Capgemini tem a confiança de seus clientes para atender a toda a amplitude de suas necessidades de negócios, desde estratégia e design até operações, alimentada pelo mundo inovador e em rápida evolução de nuvem, dados, IA, conectividade, software, engenharia digital e plataformas. O Grupo relatou em 2020 receitas globais de € 16 bilhões.

Get the Future You Want | [www.capgemini.com/br-pt](http://www.capgemini.com/br-pt)