



O Programa **NEXOS** anuncia o lançamento do desafio JORNADA DE ATENDIMENTO **PHYGITAL** da **Iguatemi Empresa de Shoppings Centers**, e convida startups de todo o país para participarem deste importante momento de transformação do mercado de shopping centers do Brasil.

A **Iguatemi** proporcionará aos pequenos negócios inovadores a oportunidade de se engajarem neste crescente mercado em parceria com o Programa NEXOS, por meio da proposição e execução de projetos de pesquisa e desenvolvimento colaborativos.

As startups selecionadas receberão todo o pacote de benefícios previstos pelo Programa, tais como o acesso a serviços de incubação e aceleração, bem como investimentos diretos em pesquisa, desenvolvimento e inovação de tecnologias, produtos, serviços e soluções para o setor, além de apoio técnico-jurídico sobre instrumentos fiscais de apoio à inovação utilizados neste programa.

Sobre a Iguatemi

A Iguatemi é uma das principais empresas *full-service* de shopping centers do país, em termos de ABL, e os detentores da marca mais reconhecida do setor. Esta é a décima vez consecutiva que a empresa, única do setor de shoppings, figura nessa pesquisa conduzida pela *Kantar Millward Brown*. Possuímos participações em 16 shopping centers e dois *outlets* (dos quais 15 shopping centers e dois *outlets* estão sob nossa administração) e 3 torres comerciais, que totalizam aproximadamente 758 mil m² de ABL (Área Bruta Locável) total. Nossos shoppings estão voltados para o público de classes "A" e "B" e estão inseridos nos centros comerciais mais desenvolvidos do Brasil (regiões Sudeste, Sul e Centro-Oeste), em localizações privilegiadas nas principais cidades do país. Atuamos também no desenvolvimento de projetos multiuso, no entorno dos shopping centers, a fim de capturar as sinergias entre os shopping centers e tais empreendimentos.

Nossos principais shopping centers - Iguatemi São Paulo, JK Iguatemi, Iguatemi Campinas e Iguatemi Porto

Operação:



Realização:





Alegre - estão entre os dez maiores aluguéis por metro quadrado do Brasil, entre os concorrentes com capital aberto, sendo que o Iguatemi São Paulo possui o segundo aluguel por m² mais elevado da América Latina, segundo dados de companhias abertas do setor. Nossa carteira de shopping centers e a consistência dos serviços que prestamos aos nossos lojistas e consumidores nos permitiram criar a marca de shopping centers mais reconhecidas do Brasil e a 24ª marca mais valiosa do país, segundo pesquisa da Istoé Dinheiro (As 50 Marcas Mais Valiosas do Brasil, 2017).

Saiba mais em <https://iguatemi.com.br/>.

O Desafio

A **Iguatemi** convida empreendedores de todos o país a apresentarem propostas de novas soluções tecnológicas para:

- **Tema:** JORNADA DE ATENDIMENTO PHYGITAL
 - **Tema:** o varejo vem se transformando constantemente e uma tendência do mercado é que os clientes tenham um comportamento entre o mundo digital e físico, o então chamado *phygital*. Nesta jornada o cliente pode iniciar um atendimento online e terminar *off-line*, ou até mesmo vice-versa, proporcionando personalização e experiências únicas através de um shopping todo conectado.

- **Descrição do Desafio (problema/objetivo):**

Atualmente nosso atendimento segue padronização estabelecida pela Iguatemi, onde todos os funcionários são treinados para realizar atendimentos de extrema excelência. No entanto, esse atendimento não é controlado, nem medido por nenhuma ferramenta o que faz que cada shopping estipule o seu próprio processo.

Neste projeto um dos objetivos é garantir que todos os clientes tenham uma experiência UAU dentro e fora dos shoppings, garantindo total satisfação e atendimento personalizado de suas demandas. Outro objetivo será construir processos padronizados considerando a jornada *phygital*, com indicadores de sucesso, SLA's e gestão dos atendimentos que nos permita conhecer melhor as demandas dos nossos clientes, bem como cada perfil.

- **Tecnologias relacionadas:**

Recomendamos que as tecnologias utilizadas sejam *user friendly*, garantindo a boa usabilidade por pessoas de diferentes idades e níveis de conhecimento tecnológico. Além disso, é necessário que a comunicação possua três idiomas, Português, Inglês e Espanhol, onde o principal seja o Português.

As tecnologias apresentadas devem oferecer serviço para atendimentos *online* e *off-line*, dentro e fora do shopping.

A solução para o desafio pode considerar a integração de tecnologias diversas, bem como diferentes ferramentas. Ou seja, consideramos a composição de mais de uma solução para a entrega do desafio.

Não é exigido nenhuma tecnologia específica para esse projeto.



- **Requisitos:**

As tecnologias apresentadas devem oferecer serviço para atendimentos *online* e *off-line*, dentro e fora do shopping garantido a excelência no atendimento e na criação de experiências personalizadas para cada cliente.

Critérios de elegibilidade para os pequenos negócios inovadores

- Ser um pequeno negócio inovador formalizado (com CNPJ), conforme preconiza a Lei complementar 123/2006, legalmente estabelecido em território nacional, limitado ao faturamento anual máximo de R\$ 4,8 milhões de reais e alinhado às áreas de interesse desta chamada.
- Disponibilidade para realizar um contrato de incubação / aceleração com um dos ambientes credenciados ao Nexos durante o período de desenvolvimento tecnológico ao qual essa chamada se propõe. A lista com os ambientes de inovação aprovados no Programa Nexos encontra-se no link abaixo:

http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/Anexos/Nexos%20-%20Ambientes%20aprovados_29.4.pdf

- Os critérios de seleção dos pequenos negócios inovadores são:
 - *Competência tecnológica para atender ao desafio (peso 3);*
 - *Aderência às áreas de interesse do desafio (peso 3);*
 - *Potencial de mercado (peso 2);*
 - *Maturidade da solução (peso 2).*
- Serão apoiados projetos com valores entre R\$ 100.000,00 (cem mil) a R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais). O comitê gestor do Programa poderá avaliar os montantes pleiteados e, caso julgue necessário, solicitar ajustes orçamentários nas propostas.
- Proponentes que possuam ativos de propriedade intelectual referentes ao objeto da proposta, por exemplo, patentes, registros de *software* ou registro de marca são incentivados a apresentar evidências e documentos que comprovem anterioridade como anexo à documentação legal exigida para a submissão da proposta.
- A seleção dos pequenos negócios inovadores será de inteira responsabilidade do Iguatemi. Não caberá recurso ou questionamento sobre essa decisão.

Os candidatos poderão submeter suas propostas de projetos por meio do formulário disponível no endereço <http://sebrae.com.br/nexos> até às 23h59 do dia 30/09/2019.

Recomenda-se que os pequenos negócios participantes leiam atentamente o regulamento do Programa Nexos no endereço acima citado.

**Cronograma do desafio**

Ação	Prazo
Lançamento do desafio	15/08/2019
Período de inscrição	15/08/2019 a 30/09/2019
Análise das inscrições	01/10/2019 a 14/10/2019
Anúncio dos selecionados	15/10/2019
Assinatura do contrato de investimento em PDI (com a Iguatemi)	28/10/2019
Assinatura do contrato de incubação (com incubadora ou aceleradora credenciada)	31/10/2019
Execução do Projeto	01/11/2019 a 30/08/2020