

**Цифровая и культурная
трансформация.**

**Будущее ритейла и
Торговых Центров**



Бутонаева Мария, Marketing Business Partner



Ingka Centres

15 рынков
45 локаций
7 000 магазинов
1600 брендов





MeTa

H&M RESERVED
LC Waikiki MANGO
Massimo Dutti ZARA

ВКУСНЫЙ
БУЛЬВАР



СТАРБАКС КОФЕ

ПЛОН

**Новая
нормальность**



Мир меняется.

Меняются покупатели, их ценности и образ жизни.

Бизнес тоже должен меняться.



Экономический кризис и рецессия



Развитие потребностей покупателей

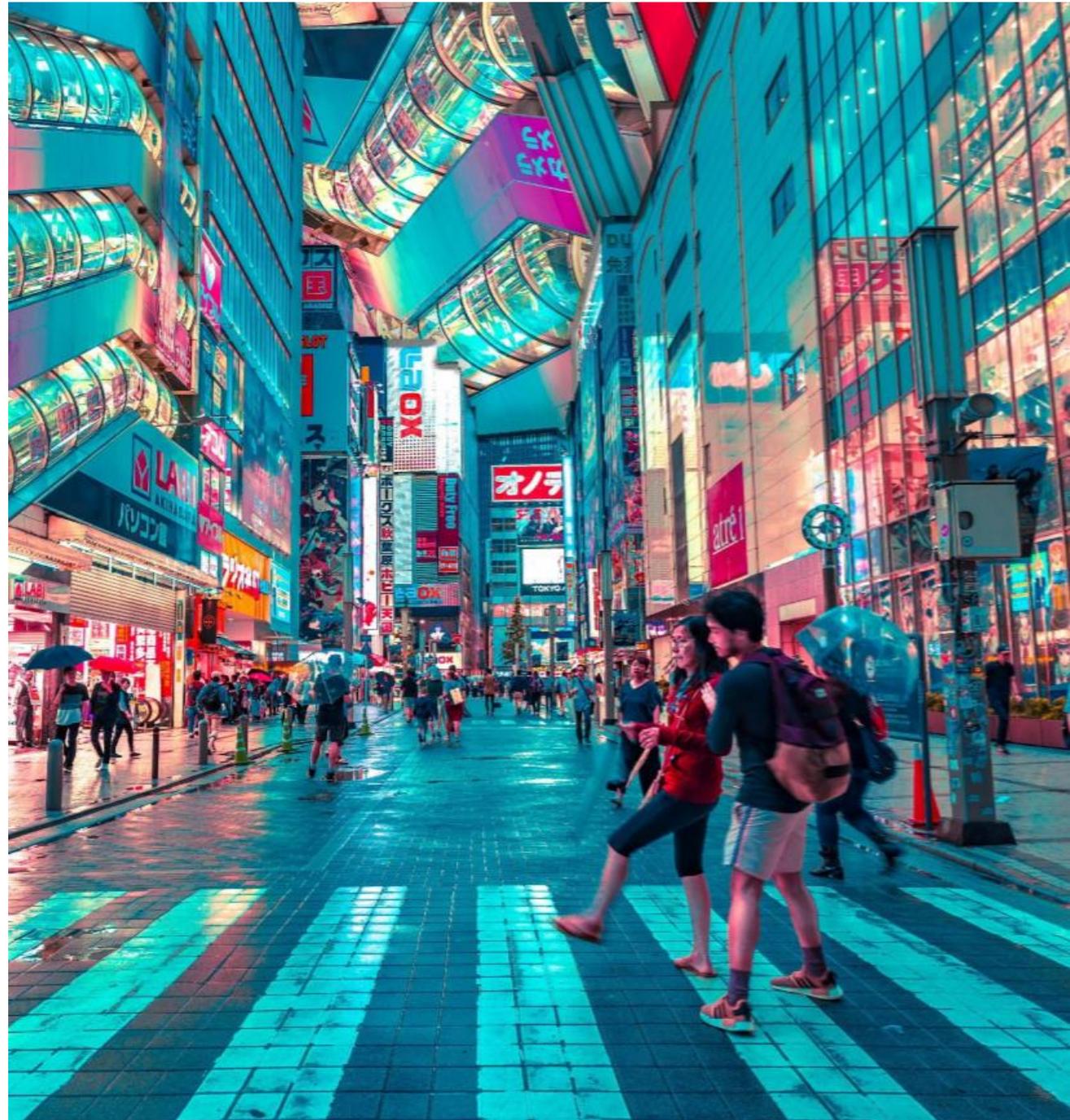


Что поменяется после COVID-19?



Для ритейла и ТЦ
изменения начались
уже несколько лет
назад.

Кризис лишь
катализирует и
ускоряет эти
процессы



Who accelerated digital transformation in your company?

- A) CEO
- B) CIO
- C) CORONAVIRUS
- D) CFO
- E) Board



**Что это значит
для ритейла и
ТЦ?**

1. Experience over things

Оффлайн продолжает трансформироваться в пространства для впечатлений.

Больше, чем шопинг



Впечатления



HANDLE WITHOUT CARE





BAZAAR

AREA 15

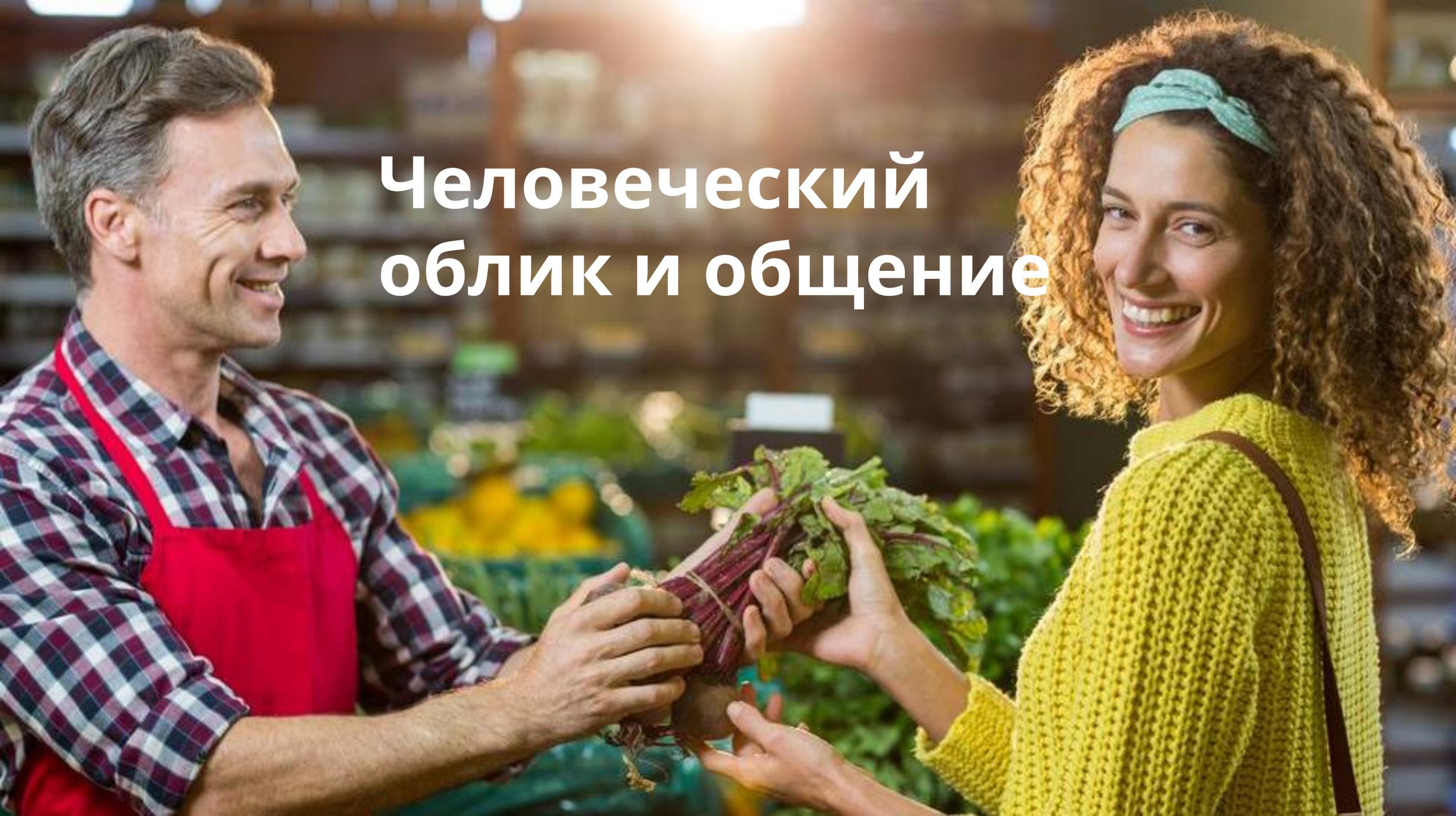
BOUTIQUE



ЭМОЦИИ



Человеческий облик и общение



2. Бренды становятся более осознанными и несут осознанное потребление в массы



1307 01

LESS UNIQLO IS MORE.

CRAFTED WITH HIGHER QUALITY AND TIMELESS STYLE, UNIQLO LIFEWEAR IS DESIGNED TO LAST LONGER SO THAT CONSUMERS CAN SHOP LESS AND PROTECT OUR PLANET. THAT'S WHY WE'RE ASKING EVERYONE TO PUT A CAP ON THE NUMBER CLOTHES THEY BUY EACH YEAR. VISIT ANY UNIQLO STORE TO FIND YOUR PERSONALIZED NUMBER AND PLEDGE TO LIVE IN LESS.

#LIVEINLESS



LifeWear

persight



3. Забота о здоровье, благополучии и безопасности



3. Забота о здоровье, благополучии и безопасности



4. Удобство, сервисы и “бесшовность”



5. Диджитализация и омниканальность



Новые каналы и персонализация



«Low touch» и диджитал транзакции

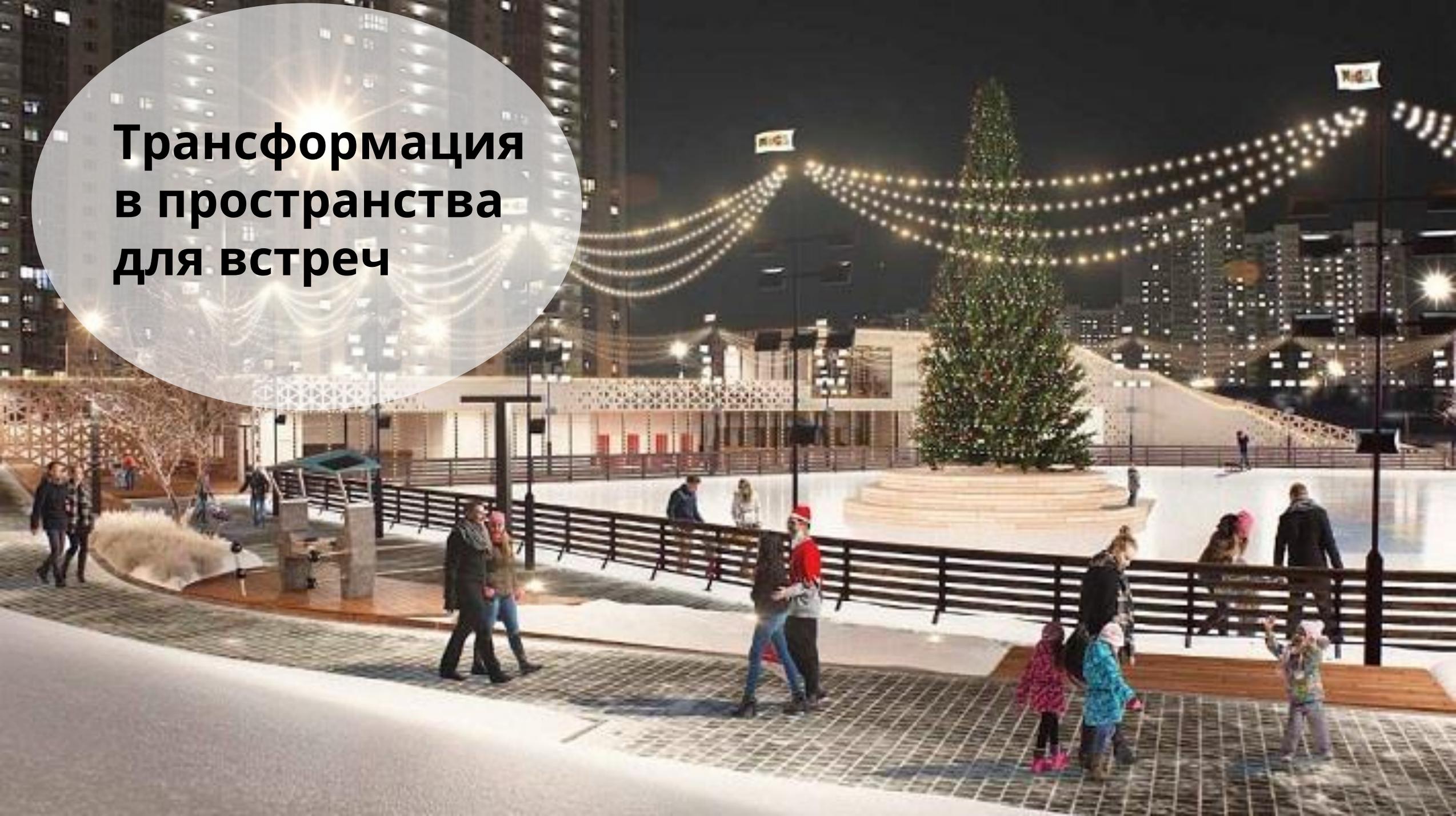


Виртуальное взаимодействие и experience

ПОДХОД INGKA CENTRES



**Трансформация
в пространства
для встреч**





ЦИКЕРА
МАРК

COMEDY

КАМАР

Мега
Ферма
LAVAZZA

НИ БИНАСА-
ПРО НЕ ИСПОСТИ СКА

ГЛАЗИНОК -
МОРОК -
НОВЕ + ТИРОЛ -
250р





MeGa

ВКУСНЫЙ
БУЛЬВАР

Starbucks
Easy





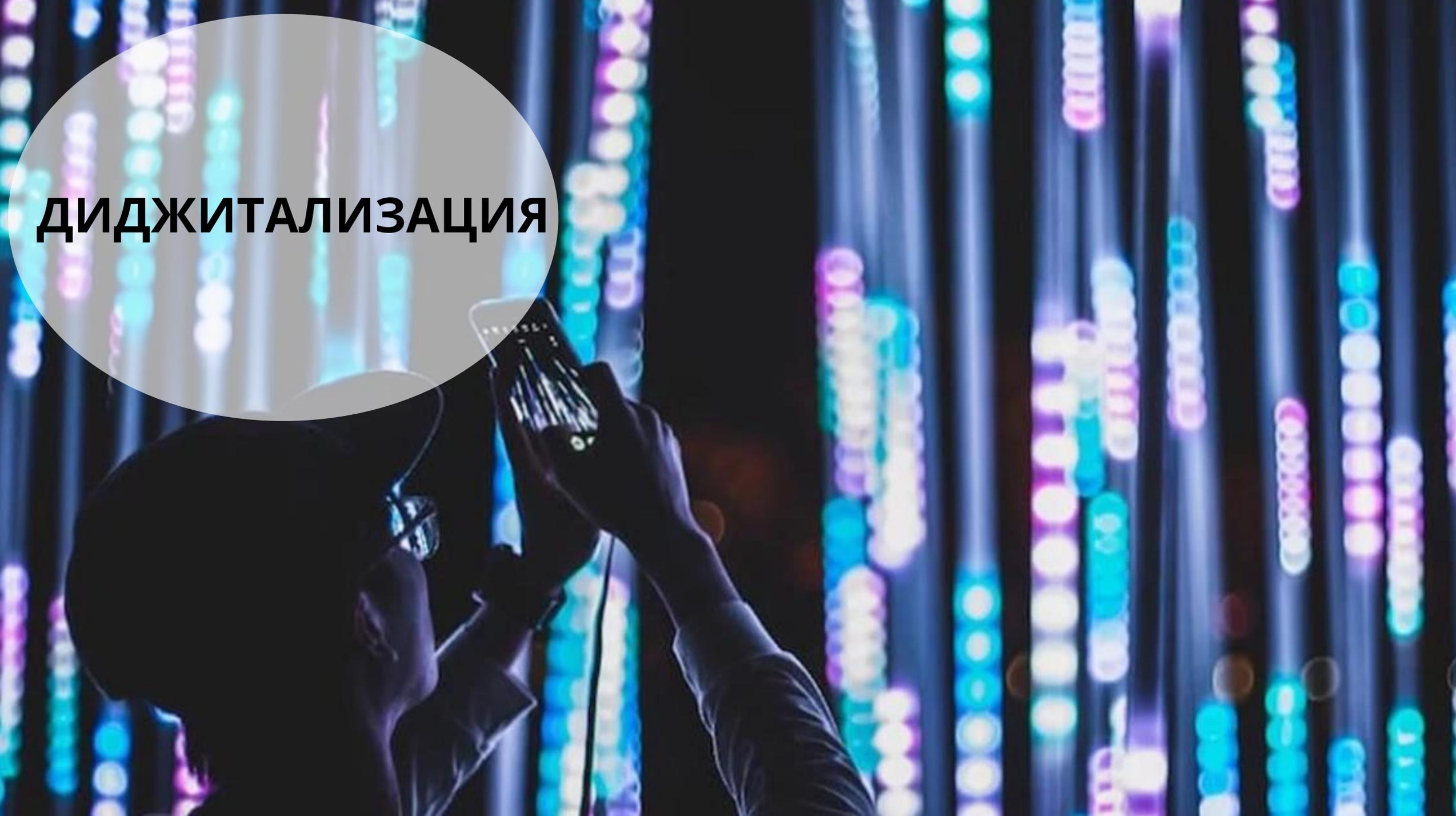
Мега

**ДА ЛЮДЯМ И
ПЛАНЕТЕ!
ВОВЛЕЧЕНИЕ
СООБЩЕСТВА**

Правила деления

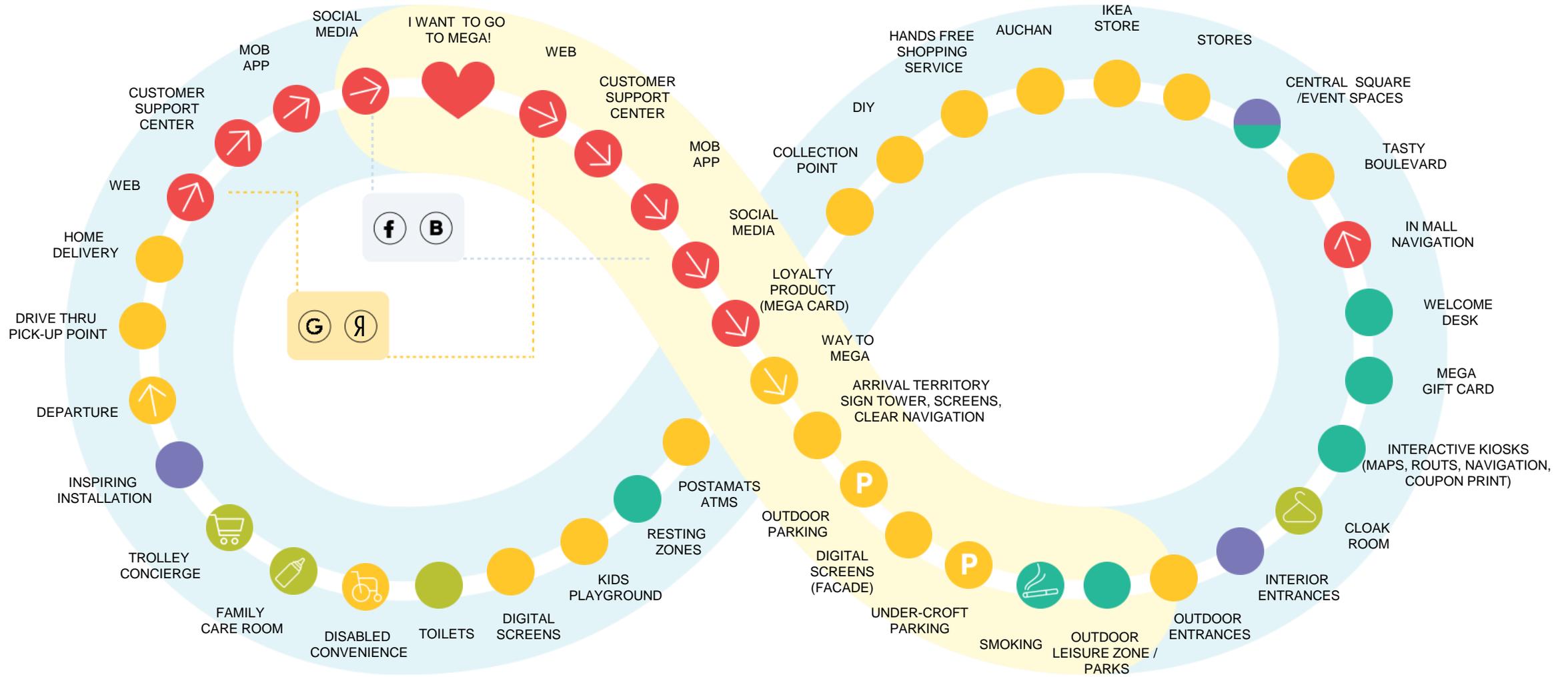


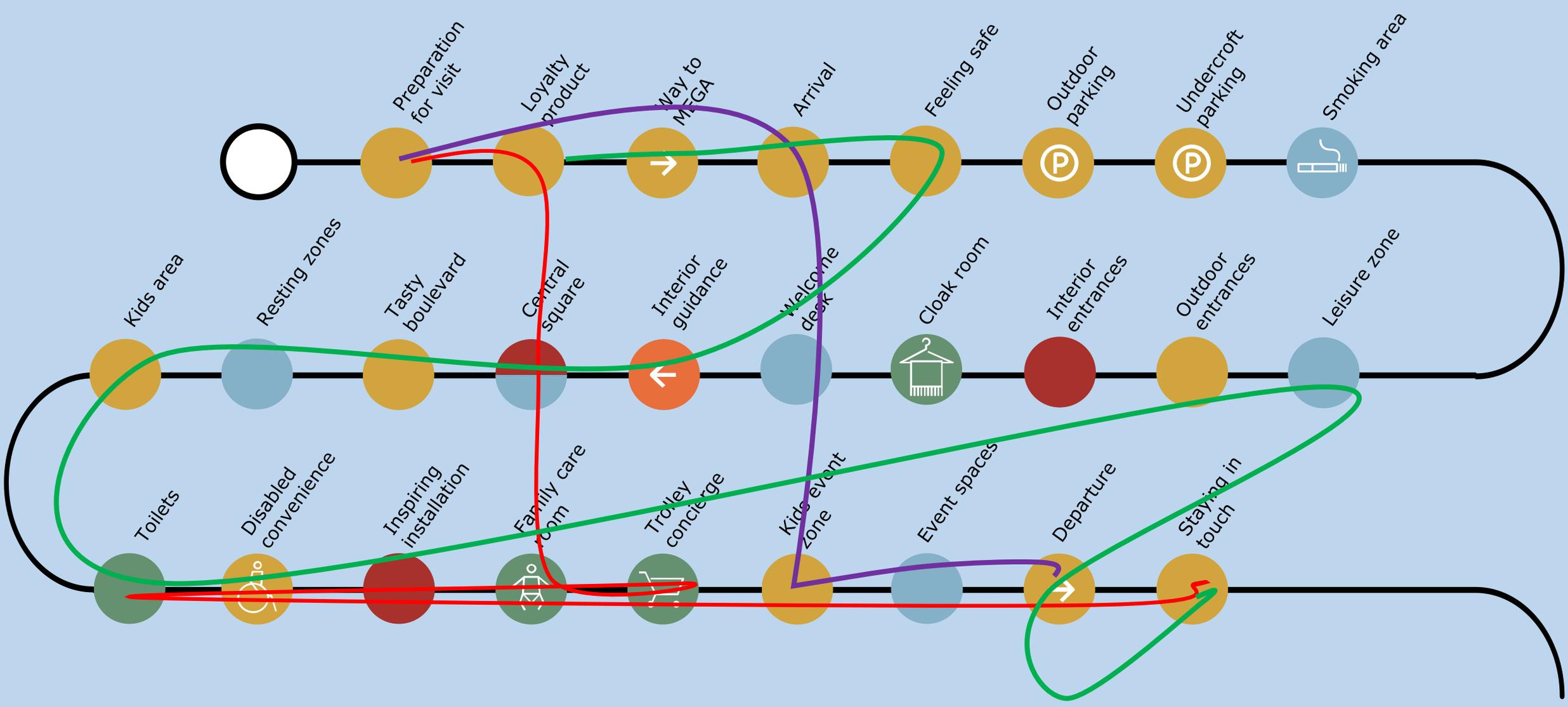
ДИДЖИТАЛИЗАЦИЯ

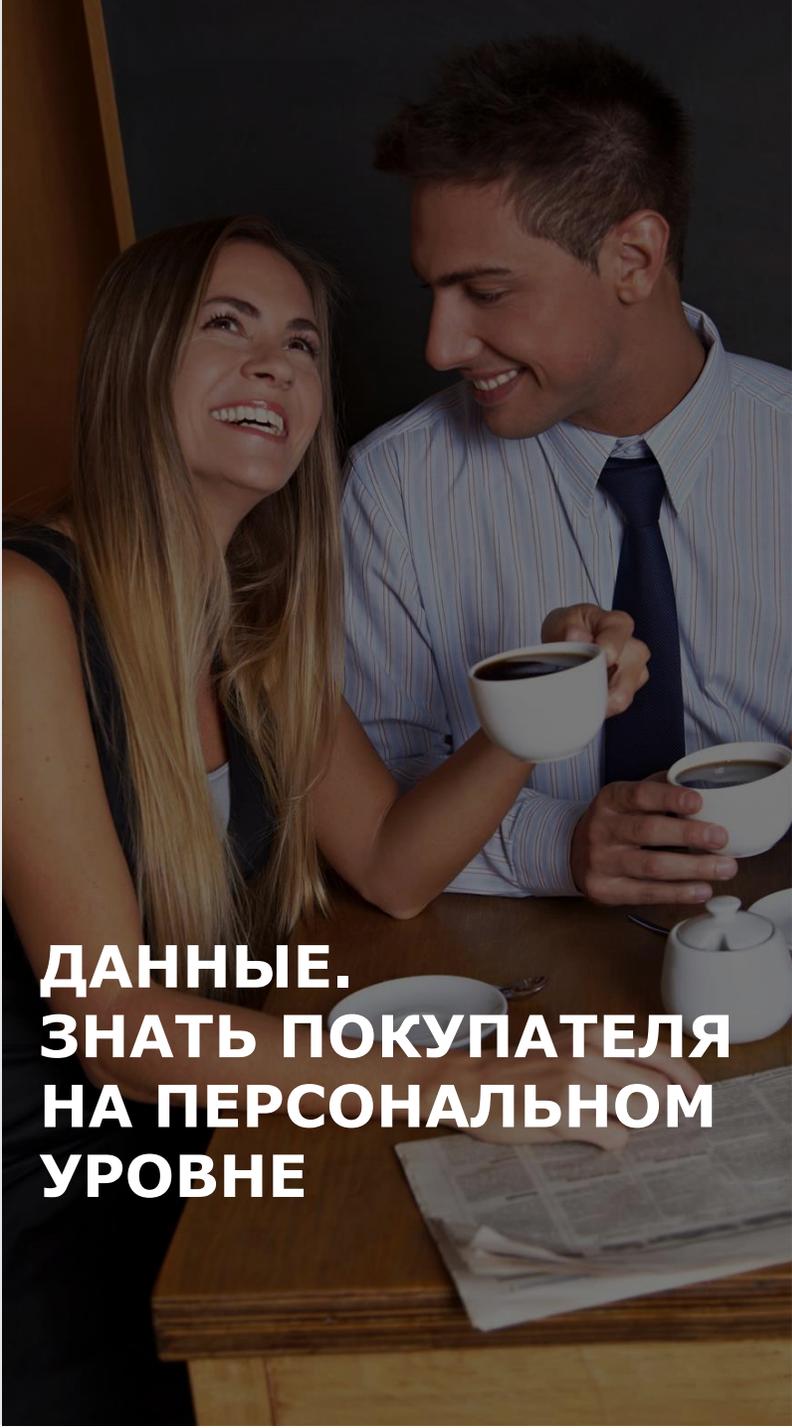


OMNICHANNEL

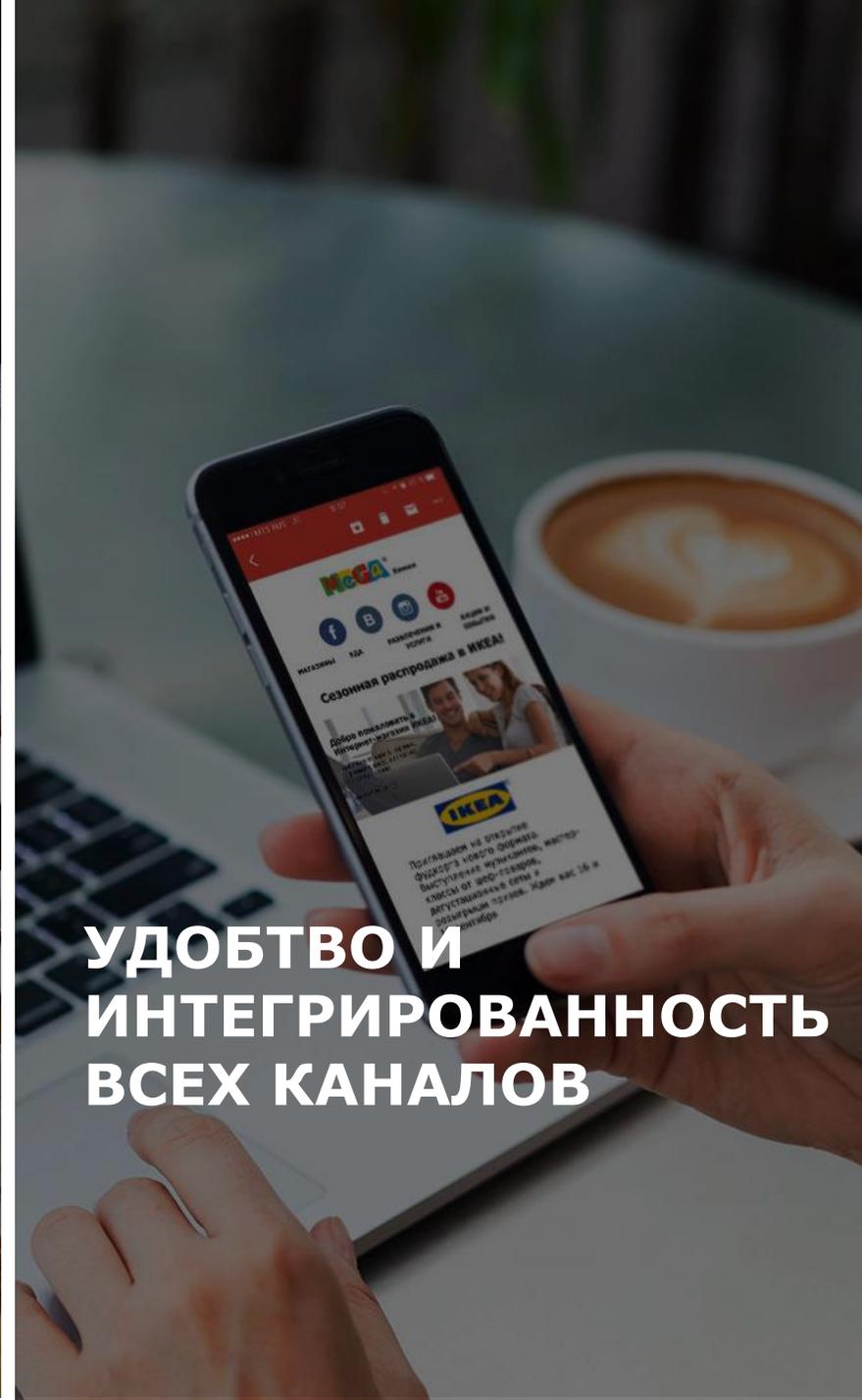
CX



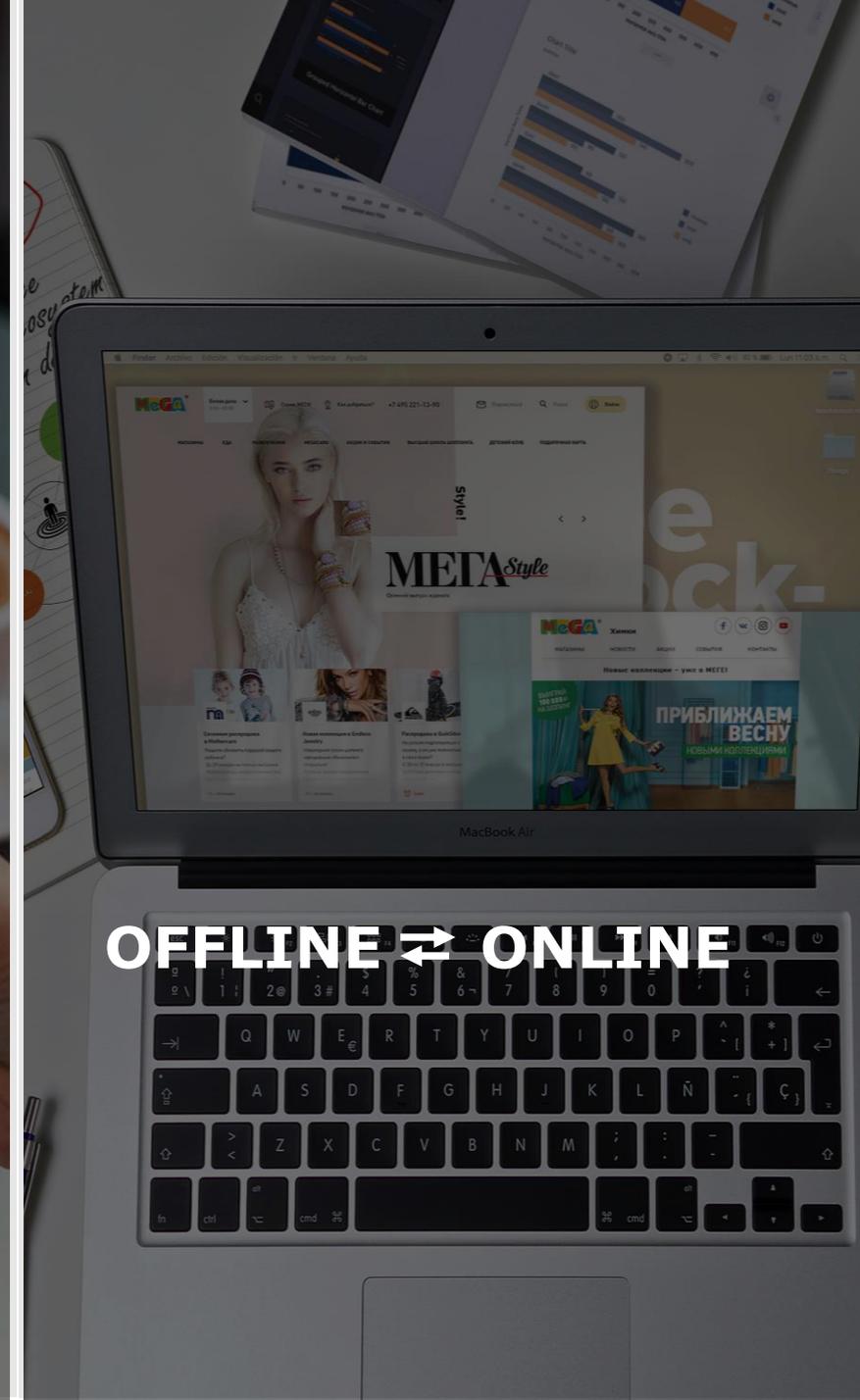




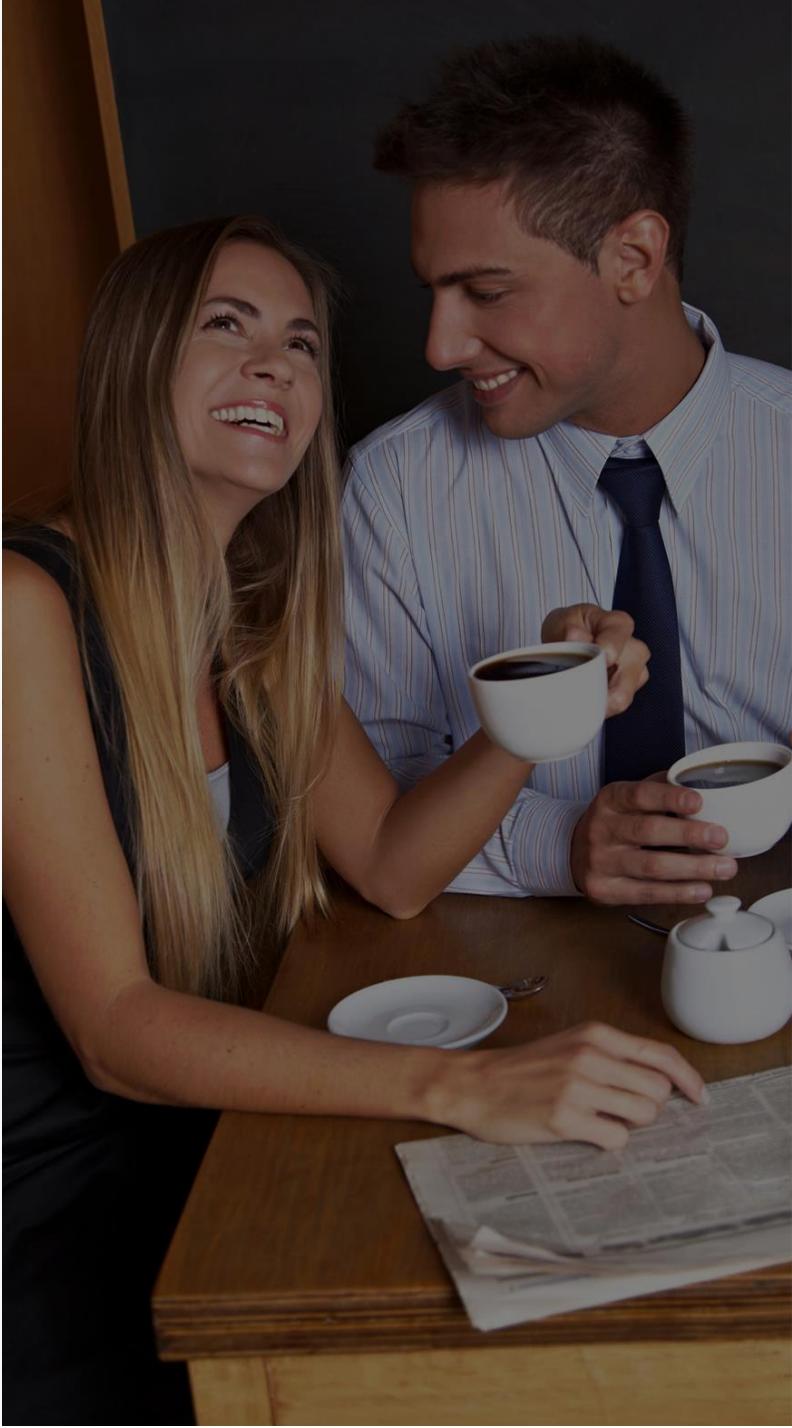
**ДАННЫЕ.
ЗНАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ
НА ПЕРСОНАЛЬНОМ
УРОВНЕ**



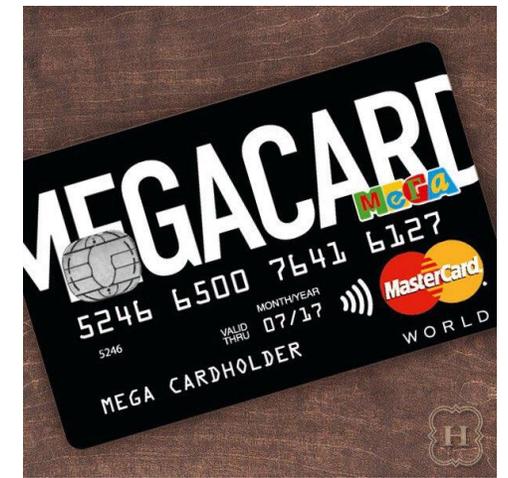
**УДОБСТВО И
ИНТЕГРИРОВАННОСТЬ
ВСЕХ КАНАЛОВ**



OFFLINE ⇌ ONLINE



**ДАННЫЕ. ЗНАТЬ ПОКУПАТЕЛЯ
НА ПЕРСОНАЛЬНОМ УРОВНЕ**





Это не отдельные люди из разных каналов

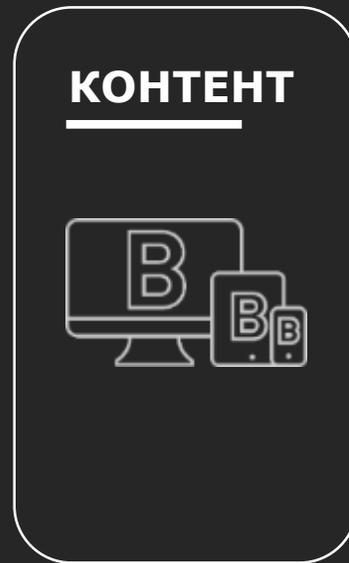
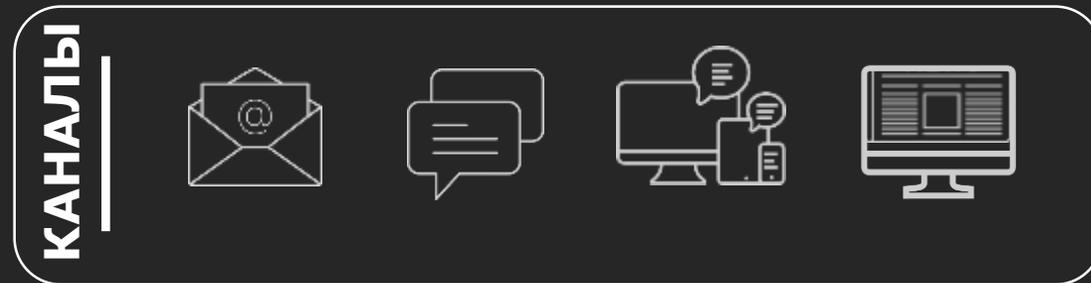
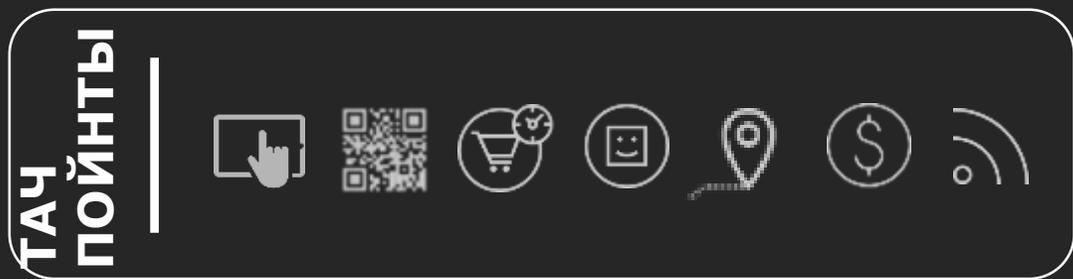


Это один покупатель, который взаимодействует с нами в разных каналах - Single Customer View



Мы становимся релевантными
в разных каналах
взаимодействия и
коммуникации, исходя из
знаний о покупателе

ЭКОСИСТЕМА



**ДАННЫЕ – НАША
БУДУЩАЯ ВАЛЮТА**





УДОБСТВО И ИНТЕГРИРОВАННОСТЬ ВСЕХ КАНАЛОВ



MEGA

MEGA Хинка
10:00 - 23:00
вт и сб - 10:00 - 20:00

Перемены во вкусе

16 и 17 сентября МЕГА представляет вам на завтрак новые варианты фаршировки и оригинальные начинки фарши.



35: Back to office!



Шоппинг фарши от FINN FLARE



Новые десерты в МЕГА Хинка



Встреча от Влада Вино



Перемены во вкусе

16 и 17 сентября МЕГА представляет вам на завтрак новые варианты фаршировки и оригинальные начинки фарши.



US

Бю

CH

ОТК



СТИЛЬНО

ШОПИНГ
на любой
вкус



30%

5КАРМ

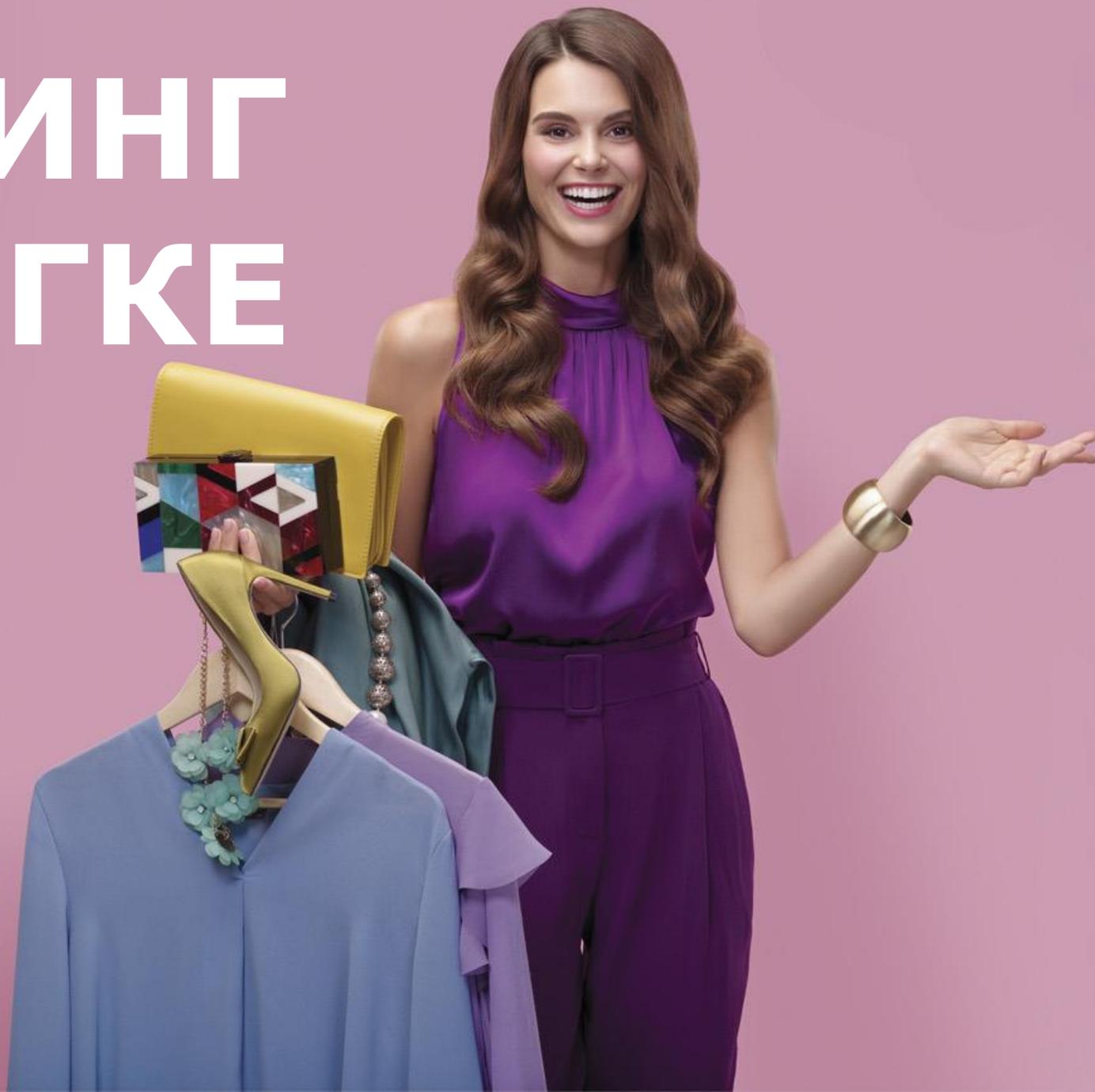
110



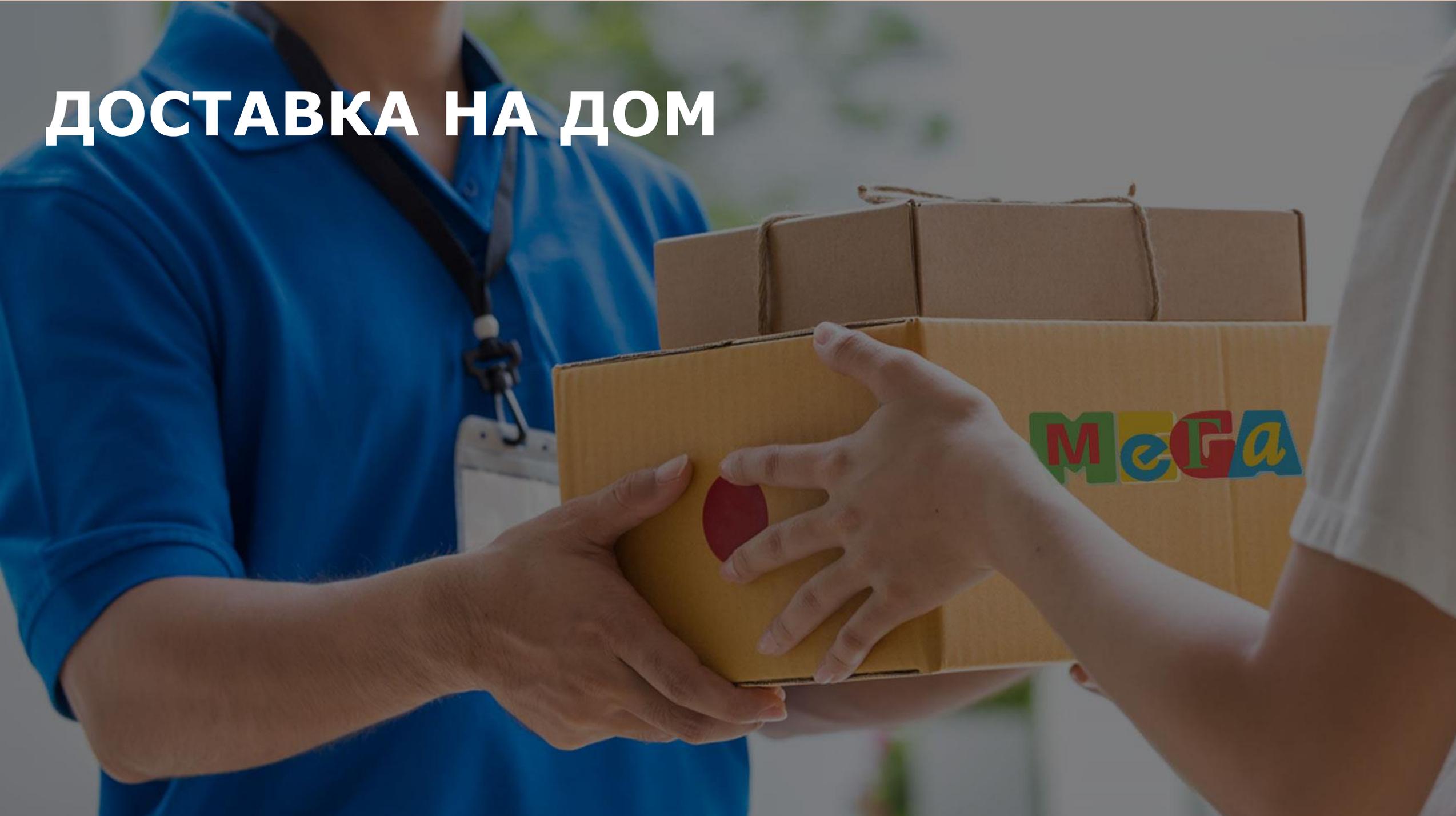
КОНТАКТНЫЙ ЦЕНТР

ОНЛАЙН И ОФФЛАЙН

ШОПИНГ НАЛЕГКЕ



ДОСТАВКА НА ДОМ



Скачай –
будет вкусно!

Сервис

МЕГА Еда: забери с собой

Закажи в приложении МЕГА Еда
и получи заказ в пункте выдачи

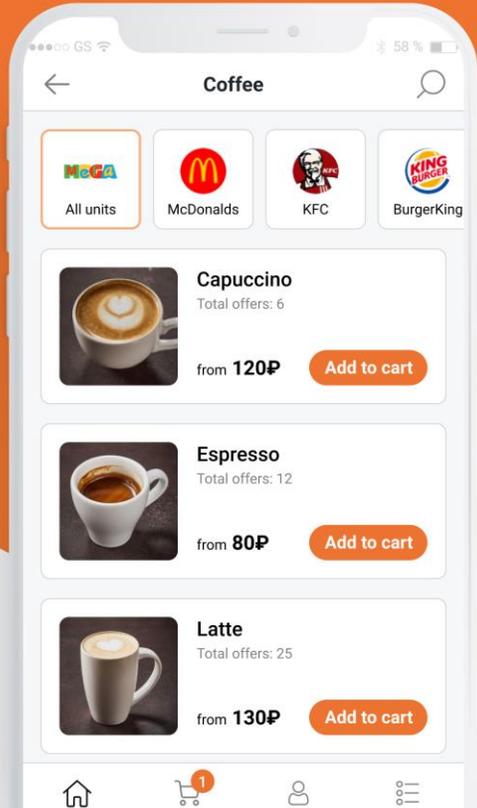
+8 800 900 00 00

mega.ru





MEALS FROM ALL RESTAURANTS IN ONE PLACE



Capuccino
Warm and delighting coffee prepared with care by the world known barriista. It may be finished with cinnamon and served with...

140P - 1 +

KFC
Expected time ≈ 10 min.

Chicken burger
Warm and delighting coffee prepared with care by the world known barriista. It may be finished with cinnamon and served with...

120P - 1 +

PICK UP OPTIONS
You can pick up your order on Hands free shopping service desk in front of the main entrance

Принести за стол Take away

When the order will be ready, you will receive push notification or SMS. You can collect it until the business day

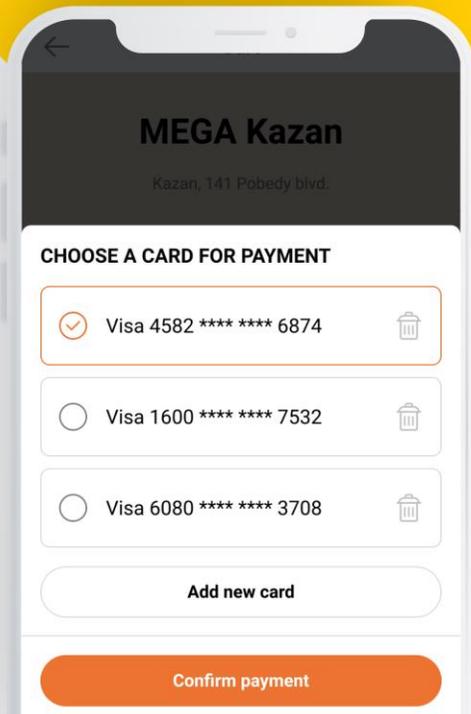
Total **360P**

Confirm payment

SINGLE CHECK OUT



CONVENIENT ONE-CLICK PAYMENTS



Нажимая «Оплатить», вы соглашаетесь с [Условия использования](#) и [Политика конфиденциальности](#)

Order number

9381

Order completed

ORDER

McDonalds
Expected time ≈ 15 min.

Americano
Warm and delighting coffee prepared with care by the world known barriista. It may be finished with cinnamon and served with...

100P

Capuccino
Warm and delighting coffee prepared with care by the world known barriista. It may be finished with cinnamon and served with...

140P

KFC
Expected time ≈ 10мин.

EASY ORDER MANAGEMENT





OFFLINE ⇌ ONLINE



MEGA Online
Ежедневно
и круглосуточно

Поиск по товарам

Схема МЕГИ

0 MEGA Online

Подписаться

+7 800 707 10 44



Рубашки и сорочки ²⁸²

по популярности

Цена

Бренд: 22

Цвет

Магазины

Только со скидкой

Женщинам

Мужчинам

Одежда

Верхняя одежда

Толстовки и худи

Джемперы, свитеры и кардиганы

Рубашки и сорочки

Рубашки

Пиджаки и костюмы

Спортивные костюмы

Футболки и майки

Шорты

Брюки и джинсы

Домашняя одежда

Нижнее белье

Обувь

Аксессуары



Lacoste

Рубашка Regular fit

2 750 Р

~~6 980 Р~~



Marc O' Polo

Рубашка

3 450 Р

~~8 598 Р~~



Marc O' Polo

Рубашка

3 450 Р

~~8 598 Р~~



Marc O' Polo

Рубашка

3 450 Р

~~8 598 Р~~



Marc O' Polo



Lacoste



Marc O' Polo



Marc O' Polo

В поиске новой бизнес модели

