

IL FUTURO DEL RETAIL

Come rispondere ai nuovi scenari in atto

A cura di Marco Andolfi AD Disignum e Laura Giunti Ad Evolvere





I cambiamenti del 2020 hanno avuto un grande impatto su molti settori della nostra società che si ripercuoteranno anche in futuro. Uno dei settori fortemente coinvolto è il settore del retail sia fisico che digitale.

Abbiamo visto che nel 2020 gli acquisti online di prodotto dei consumatori italiani varranno 22,7 miliardi di euro con una crescita annua del +26%, pari a 4,7 miliardi in più rispetto al 2019: l'incremento in valore assoluto è il più alto di sempre. Ma il digitale è ormai a supporto dei negozi di vicinato, delle catene in franchising e del retail in generale.

Come rilevato dall'**Osservatorio sul Futuro del Retail**, osservatorio sui trend evolutivi del prossimo triennio diretto da InTribe in collaborazione

con Evolvere, i pochi mesi di lockdown hanno accelerato un processo già in atto dando un impulso esponenziale alla trasformazione della fruizione del Retail da parte dei consumatori. Omnicanalità, e-commerce, digitalizzazione, nuovi servizi per una fruizione da parte dei consumatori di molti mercati più agile e flessibile, ma anche negozi fisici riprogettati e rinnovati sulla base dei nuovi scenari. Il negozio fisico non scomparirà, al contrario vivrà una rinascita a patto che sia integrato in modo armonico con soluzioni digitali che incontrino le esigenze dei consumatori.

Per rispondere ai nuovi scenari iNovaRetail, la piattaforma in cloud di Disignum per la gestione dell'omnicannalità e la trasformazione

digitale, in questi mesi è evoluta sensibilmente. Così **Marco Andolfi**, amministratore delegato di Disignum, pmì innovativa proprietaria di iNovaRetail che dal 2012 si occupa di digital transformation per il mondo del retail, ci sintetizza le innovazioni implementate: *"Ci siamo concentrati principalmente su tre temi digitali: attivare facilmente l'e-commerce sia in versione lite che in versione pro. In secondo luogo, creare meccanismi di marketing automation, cioè attivare azioni automatiche per parlare e premiare i clienti di un negozio o di una catena. Infine, condividere immediatamente il catalogo su tutti i canali digitali, gestire ordini e consegnare a domicilio gli articoli nonché coordinare le visite in negozio per creare un nuovo modo di vendere"*.

Ne esce un'idea di **"negozio" del futuro che coniuga fisico e digitale con diverse declinazioni** le cui linee guida sono:

1. Supporto alla forza vendita per la gestione degli ordini e gestione degli appuntamenti con i propri clienti attraverso piattaforma dedicata
2. Possibilità per i consumatori di sperimentare sistemi di showroom virtuali
3. Creazione del catalogo digitale, facilmente integrato con e-commerce (da piattaforme Lite, Advance, PRO) e facilmente condivisibile via whatsapp, social, SMS ed email
4. Gestione dei prezzi e delle promozioni centralizzata applicabile per tutti i canali (forza vendita, e-commerce, catalogo web, app)
5. Sviluppo di un'app dedicata per il consumatore per erogare tutti i nuovi servizi come, per esempio, provare a casa o in negozio. Si possono fare consegne o far provare a domicilio, oppure prenotare in negozio una sessione di shopping personalizzato e dedicato
6. Sistemi di indagine multicanale, in collaborazione con Evolvere, esperta in Customer Insight ed Experience, per avere sempre la possibilità di conoscere il pensiero del consumatore rispetto alle sue esigenze, alle tendenze di consumo in atto, alle preferenze, a nuovi servizi dedicati, alle opinioni per migliorare l'offerta in tutte le sue componenti
7. Sistemi di marketing automatico con trigger basati su un algoritmo che consiglia le azioni minimali per aumentare le possibilità di acquisto entro sei mesi: grazie ai dati delle indagini multicanale e dei comportamenti d'acquisto del parco clienti vengono evidenziate le azioni da seguire per avere successo.

iNovaRetail è la piattaforma tecnologica messa a punto da Disignum che risponde ai cambiamenti in atto nel mondo del Retail: nasce per semplificare la gestione dello store e la relazione con il cliente, migliorandone la customer experience

(online e offline). Mette al centro il consumatore e gestisce l'omnicanalità e i servizi tipici dell'e-commerce, anche all'interno del negozio fisico, garantendo un'esperienza "seamless" che integri in modo fluido l'online con l'offline.

<http://inovaretail.it/>

Disignum è una azienda che progetta soluzioni tecnologiche innovative, incentrate sulla multicanalità ed orchestrate con un sapiente CRM. Disignum si rivolge principalmente ad aziende che operano in ambito consumer e B2B e le aiuta a trasformare azioni di marketing (digitale) e vendita in un effettivo coinvolgimento del cliente.

<http://www.disignum.it/>

Evolvere è una società di ricerche di mercato, customer insight e misurazioni di

customer experience che supporta aziende Retail e in Franchising con progetti volti a migliorare la propria competitività e le performance di vendita. Negli anni ha messo a punto una serie di metodologie di ricerca digitali anche attraverso piattaforme CRM tra cui iNovaRetail al fine di approfondire il dialogo delle aziende col proprio parco clienti. Esperti anche in progetti mystery shopping, Evolvere collabora stabilmente all'Osservatorio evolutivo sul Futuro del Retail di InTribe.

<http://www.evolvere.it/>

<https://www.intribetrend.com/#Osservatori>

