



Iperal Migliora la Customer Experience dei Clienti Grazie alla Soluzione Self-Scanning di Zebra Technologies



SOMMARIO



Cliente

Iperal Supermercati S.p.a



BarWare

Partner

BarWare

Settore

Retail

La sfida

Iperal voleva una soluzione tecnologica per consolidare ulteriormente il suo status di fornitore di esperienze di acquisto che mettono i clienti al primo posto, affrontare le sfide dei collaboratori durante le ore di punta e migliorare le attività dei negozi e la soddisfazione generale dei clienti.

I benefici

- Miglioramento della customer experience
- Riduzione dello stress e del carico di lavoro per i collaboratori
- Aumento della customer loyalty
- Supporto ai collaboratori nelle attività quotidiane, in modo che possano concentrarsi sui servizi di alto valore per i clienti.

La soluzione

- Zebra PS20 Personal Shopper
- Zebra CC6000 Customer Concierge
- Zebra VisibilityIQ™ Foresight

Fondata nel 1986 in Valtellina, una valle della regione Lombardia, Iperal Supermercati S.p.A (Iperal) è tra le principali realtà italiane che operano nel settore della grande distribuzione. Dall'apertura del primo ipermercato a Castione, Iperal conta oggi 53 punti vendita – tra supermercati e ipermercati – in otto province lombarde e più di 4,100 collaboratori.

Iperal deve la sua rapida e continua crescita ad una forte impronta imprenditoriale, alla base dell'azienda stessa, che ha permesso la costruzione di una posizione di leadership nei mercati locali, con punti di vendita innovativi, prodotti di qualità e prezzi convenienti. Iperal è impegnata a offrire ai propri clienti prodotti che rispettano l'ambiente promuovendo la sostenibilità, oltre a produrre e vendere linee di prodotto a marchio proprio che rispettano queste caratteristiche.

Iperal ha una mission chiara che sancisce il suo patto con il territorio: continuare a creare valore grazie allo sviluppo di relazioni con i fornitori locali ed evolvere progressivamente per soddisfare al meglio le esigenze dei clienti, garantendo, allo stesso tempo, una spesa di qualità ad un prezzo sempre conveniente. Tutto ciò permette di creare valore per i propri clienti, collaboratori e per il territorio in cui opera.

Iperal cresce grazie ai suoi clienti che si recano presso i punti vendita e acquistano una varietà di prodotti, sia a marchio proprio che di altre aziende: la customer experience è davvero prioritaria per l'azienda.

“Ci siamo resi conto che un numero sempre maggiore di clienti desiderava effettuare autonomamente la scansione dei prodotti durante la loro esperienza di acquisto”, spiega Claudio Vettore, Direttore Sistemi, Processi e Marketing Digitale di Iperal. “Non siamo la prima azienda nel settore della grande distribuzione a offrire questa funzionalità, ma volevamo essere il modello di riferimento per un servizio di self-scanning eccellente e incentrato sul cliente”.

Zebra e Iperal collaboravano da diversi anni. “Il progetto è iniziato molti anni fa”, afferma Vettore. “La fase di progettazione è ormai abbondantemente superata. Quello che stiamo facendo ora è applicare la soluzione sviluppata da Zebra a tutti i punti vendita in cui la funzionalità di self-scanning porterà i maggiori benefici per i nostri clienti, assicurando i risultati desiderati. I nuovi punti vendita che apriremo, invece, saranno già dotati della soluzione di self-scanning di Zebra.”

Leader in Soluzioni di Self-Scanning in Italia

All’inizio del progetto, Iperal si è rivolta a Zebra per trovare una soluzione che permettesse di raggiungere i suoi obiettivi di self-scanning: ovvero offrire ai propri clienti la possibilità di effettuare autonomamente la scansione dei codici a barre dei prodotti attraverso un dispositivo di self-scanning per poi pagare presso la casse tradizionali o i chioschi di self check-out.

“Grazie al nostro partner IT BarWare, che ci ha indirizzato verso Zebra, siamo stati in grado di implementare le soluzioni di self-scanning che meglio facevano al caso nostro”, commenta Vettore. BarWare, uno dei partner Premier Solution di Zebra, è una società italiana specializzata nel settore dei terminali portatili per la lettura dei codici a barre e dei relativi software applicativi, con una forte specializzazione nel mondo della grande distribuzione.

Per Iperal, la scelta del fornitore si è basata principalmente su due fattori: hardware e software. “Pur non essendo un fattore discriminante, idealmente volevamo una soluzione che ci permettesse di avere hardware e software indipendenti”, spiega Vettore. “Dato che i dispositivi di Zebra possono essere acquistati con software-agnostico, non abbiamo dovuto scendere a compromessi su questo punto”. Iperal ha quindi potuto poi optare per sistemi operativi e software forniti da terzi.

“Iperal ha scelto Zebra per diversi motivi: il fatto che i dispositivi di Zebra siano software-agnostici ha influenzato la nostra decisione in modo importante. Ma sapevamo anche che i dispositivi di Zebra che avremmo ricevuto sarebbero stati affidabili e non ci avrebbero creato problemi. Anche la competenza di Zebra nel settore è stato un fattore determinante: la decennale esperienza di Zebra con questa tecnologia si è dimostrata fondamentale fin dal primo giorno.”

Claudio Vettore, Direttore Sistemi, Processi e Marketing Digitale di Iperal.



Iperal ha selezionato e installato la soluzione Personal Shopper PS20 di Zebra e i chioschi interattivi Customer Concierge CC6000 di Zebra in 21 dei suoi 53 negozi. Non da ultimo, i dispositivi sono monitorati e gestiti remotamente con la soluzione VisibilityIQ™ Foresight e RAM di Zebra per disporre di un controllo costante del parco dispositivi. Vettore spiega come si presenta la customer experience: “Quando i clienti utilizzano per la prima volta il PS20 di Iperal, viene chiesto loro di registrarsi sul chiosco interattivo e scansionare la loro carta fedeltà Iperal sul CC6000 per sbloccare il dispositivo di personal shopper. Il PS20 verrà poi utilizzato durante la loro spesa per scansionare gli articoli da registrare prima di riporli nei sacchetti. Si tratta di un’esperienza davvero semplice per i nostri clienti più fedeli”.

I Clienti al Primo Posto

Iperal non ha nessuna intenzione di frenare il roll-out delle funzionalità di self-scanning. “Quasi il 40% dei nostri punti vendita offrono già questa opzione”, continua Vettore. “E ne abbiamo altri cinque in arrivo che si aggiungeranno a quelli già esistenti.”

Questi punti vendita hanno 96 terminali ciascuno e il risultato è stato subito evidente. Da quando è stata introdotta questa soluzione, la comodità, l’ottimizzazione dei costi e la soddisfazione dei clienti sono migliorate notevolmente.

“Tutti hanno beneficiato del nostro servizio di self-scanning, sia i nostri clienti che i nostri collaboratori”, aggiunge Vettore. “I nostri clienti possono fare la spesa più velocemente. Invece i nostri collaboratori, che a volte nei periodi di punta hanno notevoli carichi di lavoro da gestire, vengono supportati maggiormente nelle loro attività quotidiane. Oltre a offrire una customer experience migliore, sentivamo la necessità di semplificare il lavoro ai nostri dipendenti, in modo che potessero concentrarsi sul servizio clienti per cui siamo rinomati. Per concludere, ora siamo in grado di fornire un servizio eccellente a un maggior numero di clienti con una necessità di risorse inferiore. Questo ci aiuta a sopperire anche alla mancanza di personale. Siamo entusiasti del risultato di questo roll-out e non vediamo l’ora di vedere cosa ci riserverà la futura espansione”.

Per maggiori informazioni, visita il sito www.zebra.com



NA and Corporate Headquarters
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Asia-Pacific Headquarters
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

EMEA Headquarters
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Latin America Headquarters
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com

ZEBRA e la testa stilizzata di Zebra sono marchi di Zebra Technologies Corp. registrati in molte giurisdizioni del mondo. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. ©2024 Zebra Technologies Corp. e/o le sue affiliate. 05/2024