

# Click & Go: sinergia tra web e supermercato

*Marco Ricci*

*Riva del Garda, 22 aprile 2016*



# Click & Go - Agenda

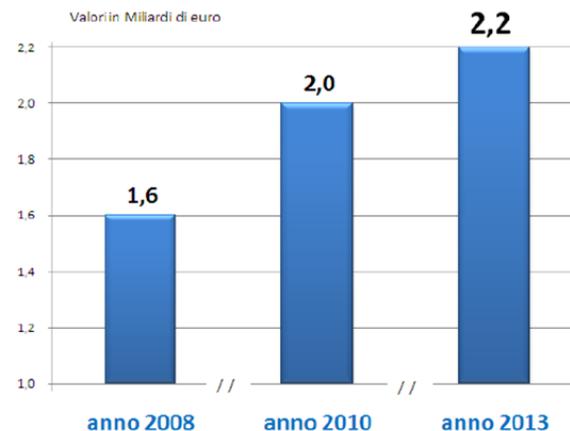
---

- *Chi è Conad del Tirreno*
- *Cos'è click&go*
- *Perché serve*
- *Come funziona*
  - *Cosa fa il cliente*
  - *Cosa fa il punto vendita*
- *Sinergia tra web e supermercato*
- *Alcuni screenshot*
- *Prossimi passi*

# Chi è Conad del Tirreno

**Conad del Tirreno** è una delle maggiori imprese italiane della distribuzione associata. Una realtà forte che conta oggi **212 soci** (120 in Toscana – compresa La Spezia e provincia –, 40 nel Lazio e 52 in Sardegna) e **9.500 mila occupati di sistema**.

Il **giro d'affari complessivo** della rete associata si è attestato nel **2015** a oltre **2,35 miliardi di euro**



<b>Insegna</b>	<b>n. pdv</b>
Conad Superstore	44
Conad	103
Conad City	141
Sapori&Dintorni Conad	6
Margherita	47
<b>TOTALE RETE PDV</b>	<b>341</b>
PARAFARMACIE	22
OTTICO	3
DISTRIBUTORI CARBURANTI	11
BISTROT - BAR	21

## *I punti di vendita*

A dare risposte efficienti alle esigenze del mercato provvede **una rete presente in modo capillare in Toscana, in parte del Lazio, in Sardegna** e nella provincia di La Spezia, con **341 punti di vendita** e una superficie complessiva di **245 mila mq**.

# Click & Go – Cos'è

---

- E' un **servizio** offerto ai **clienti** che possono predisporre un ordine ad un punto vendita specifico per **ritirarlo successivamente** passando dal negozio nella fascia oraria prescelta.
- L'ordine viene predisposto dal cliente **consultando un catalogo, replicando ordini precedenti** oppure attingendo ad una **lista della spesa** preparata in precedenza.
- **I prezzi e le promozioni sono quelli del punto vendita:** viene garantito che l'importo pagato è lo stesso dovuto come se la spesa fosse fatta in quel momento.
- **L'assortimento presentato** al cliente è **selezionato da centrale** e filtrato sulla base di quello **effettivo del punto vendita**.
- I prodotti in vendita includono **LCC, surgelati, freschi** preconfezionati e a peso variabile.
- Il **pagamento** avviene **on-line** in modo anticipato oppure **direttamente in negozio**.
- Il cliente può utilizzare **Carta Insieme Più** per pagare la spesa on-line.

# Click & Go – Perché serve

---

- E' un servizio ritenuto **molto utile** dai clienti.
- Serve ad **aumentare il volume di spesa** dei clienti che già frequentano il negozio.
- Serve ad **avvicinare** tramite internet **nuovi clienti** a cui viene proposto il servizio.
- Serve per **rispondere ad un'aspettativa** - il canale digitale diventerà sempre più decisivo nelle scelte dei clienti.
- Serve perché digitale e fisico non devono essere visti come due cose separate – **per il cliente sono una cosa sola.**
- Serve per essere **all'altezza dei migliori concorrenti** poiché c'è un'onda che si sta avvicinando e che è cavalcata da molti **players**: la competizione passa anche attraverso nuove forme di vendita.
- Serve **muoversi adesso** perché i tempi per essere a regime sono nell'ordine dei 18 mesi da quando si inizia.

# Click & Go – Come funziona per il cliente

<b>Registrazione</b>	<p>Il cliente può accedere al servizio <b>tramite il sito Conad.it</b> oppure tramite la <b>APP Conad</b>, può avere o meno la carta fedeltà (Carta Insieme o Carta Insieme Più).</p> <p>Il cliente <b>sceglie il punto vendita</b> in cui desidera passare a ritirare la merce fra quelli che erogano il servizio, <b>prenota la data e la fascia oraria</b> di consegna tra quelle disponibili.</p>
<b>Composizione dell'ordine</b>	<p>Il cliente <b>sceglie i prodotti sfogliando il catalogo</b> od <b>utilizzando una lista</b> preparata in precedenza, può indicare un prodotto sostitutivo in caso di indisponibilità di quello scelto e scegliere la modalità «tutto o niente».</p>
<b>Pagamento, eccezioni e comunicazione</b>	<p>Al termine il cliente paga, si tratta in realtà di una <b>pre-autorizzazione del pagamento</b> perché l'importo effettivo sarà stabilito al termine della preparazione.</p> <p>Il cliente <b>può modificare l'ordine</b> fino al momento in cui questo viene inviato in preparazione (qualche ora prima della fascia di consegna).</p> <p>Il cliente è <b>informato</b>, tramite email / SMS, che il suo ordine è in preparazione e riceve un <b>PIN</b> di autorizzazione al <b>ritiro della spesa</b>.</p>
<b>Ritiro</b>	<p>Il cliente si <b>presenta</b> al box <b>nel negozio e ritira la sua spesa</b> che gli viene consegnata già suddivisa tra freschi, secchi e surgelati.</p>

# Click & Go – Come funziona per il PdV

## *Ricezione e preparazione ordini*

Il punto vendita viene **informato di ogni ordine ricevuto**.  
Qualche ora prima della fascia di consegna **esegue la preparazione** degli ordini.  
Gli operatori hanno a disposizione l'elenco delle spese e **le preparano attraverso un dispositivo mobile** connesso via Wi-Fi.  
**Imbustano** i prodotti, **annotano i non disponibili e le buste** utilizzate.

## *Stoccaggio spese*

Le spese preparate sono **etichettate in modo da poterle riconoscere** al momento della consegna.  
Ogni tipologia di busta viene parcheggiata in **un'area con la corretta tipologia di refrigerazione**.  
In base ai prodotti non disponibili e al peso effettivo di quelli a peso variabile, viene **stampato lo scontrino ed effettuato l'addebito al cliente**.

## *Consegna*

Nel momento in cui il cliente si presenta viene **verificata e identificata la spesa attraverso il codice PIN** comunicato al cliente.  
Viene **consegnata la spesa** al cliente.

# Click & Go – Sinergia tra web e supermercato



*Sinergia := Cooperazione tra più elementi per il raggiungimento di un risultato comune.*

## *web + supermercato*

La somma delle **caratteristiche naturali** di ciascun sistema ci permette di **confezionare il servizio utilizzando le best practices** intrinseche. Inoltre, adottando questa logica, sono stati possibili **savings economici** non trascurabili.

# Click & Go – Sinergia tra web e supermercato

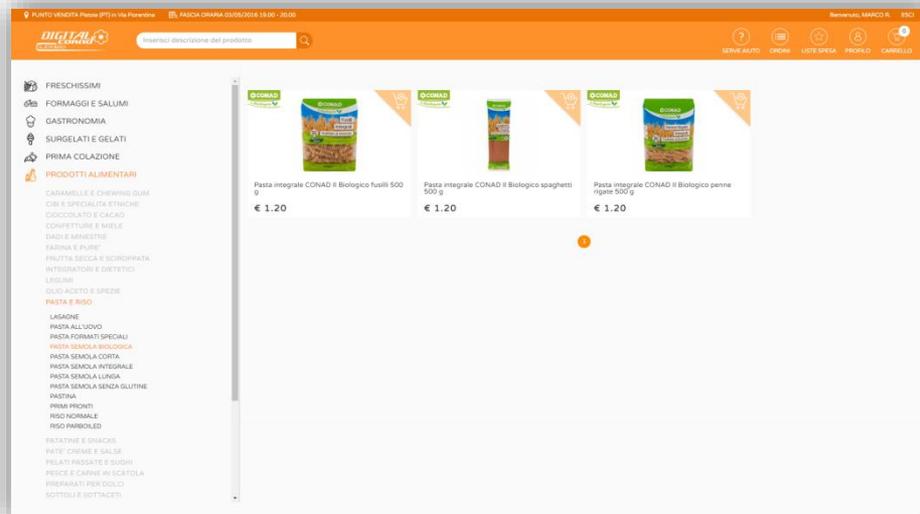
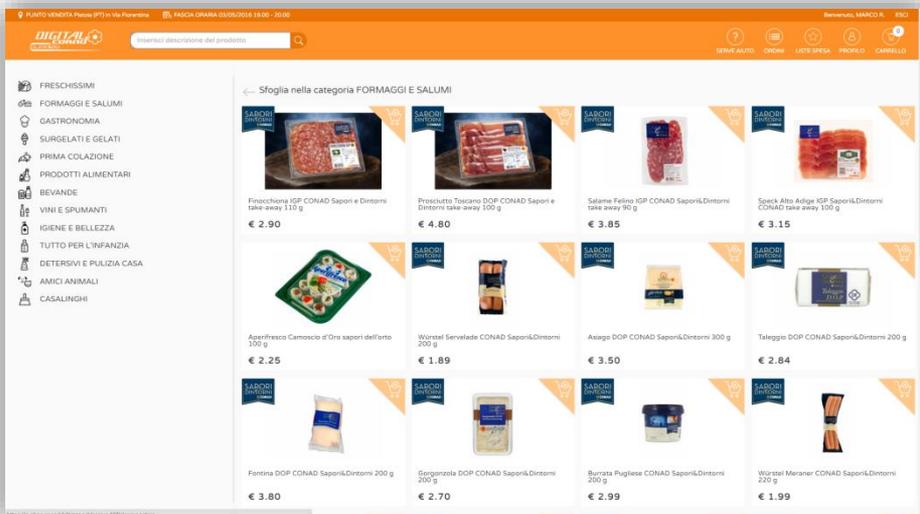
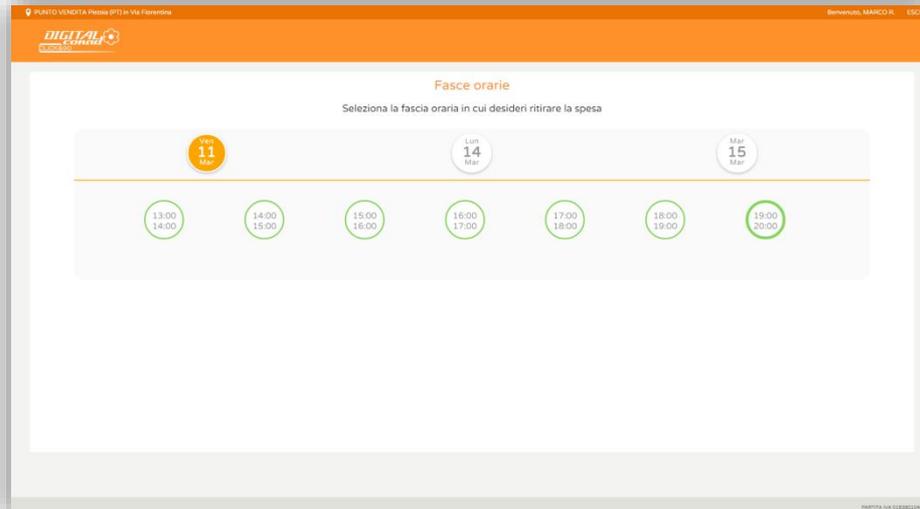
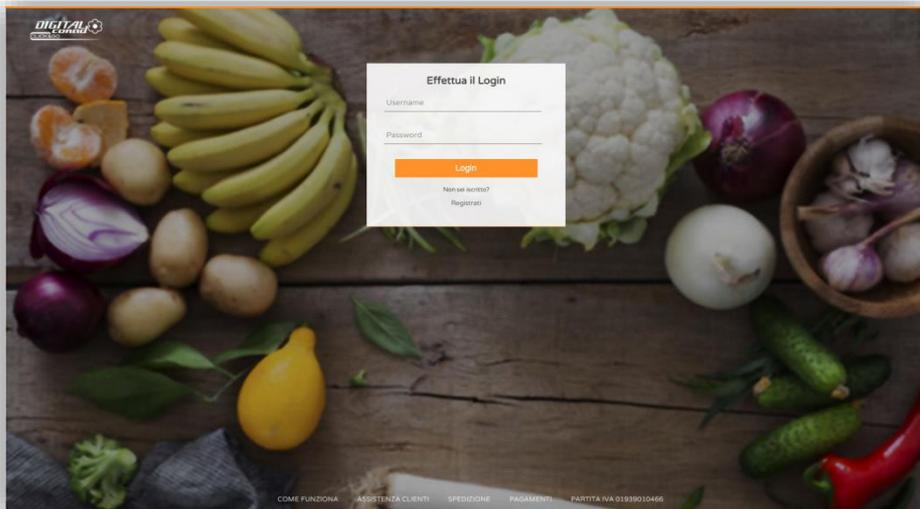
Il **web** permette, oltre alla gestione del ciclo caratteristico dell'ordine, di **concentrarsi sugli aspetti legati all'ingaggio e alla comunicazione con i clienti**. Fanno parte della piattaforma e-Commerce tutte le soluzioni e le strategie per la vendita sul canale on-line.



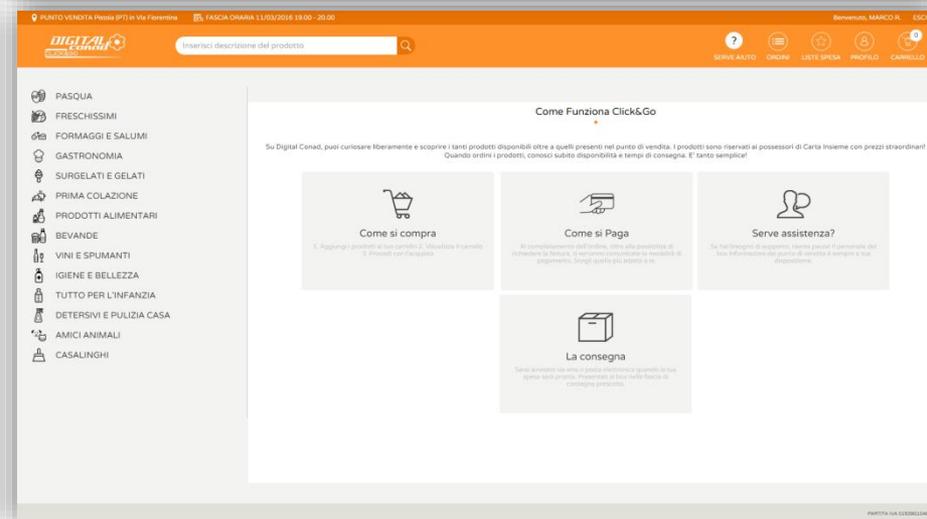
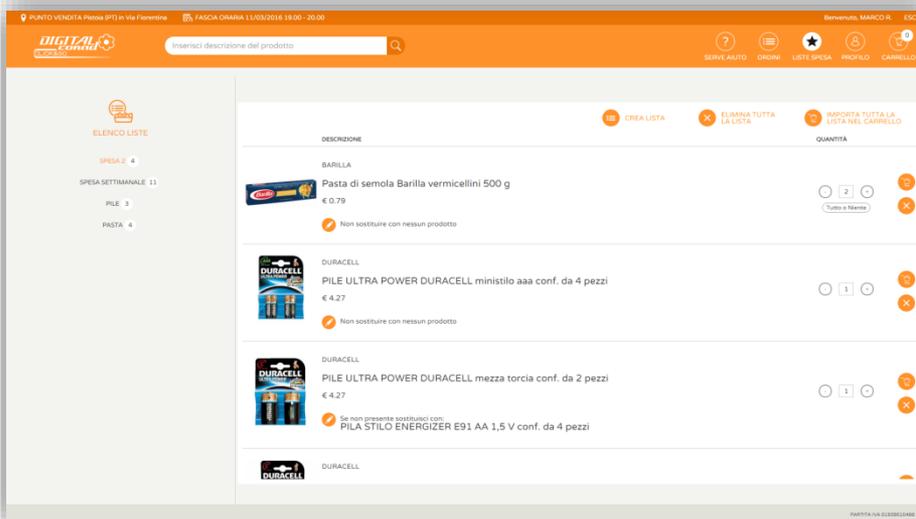
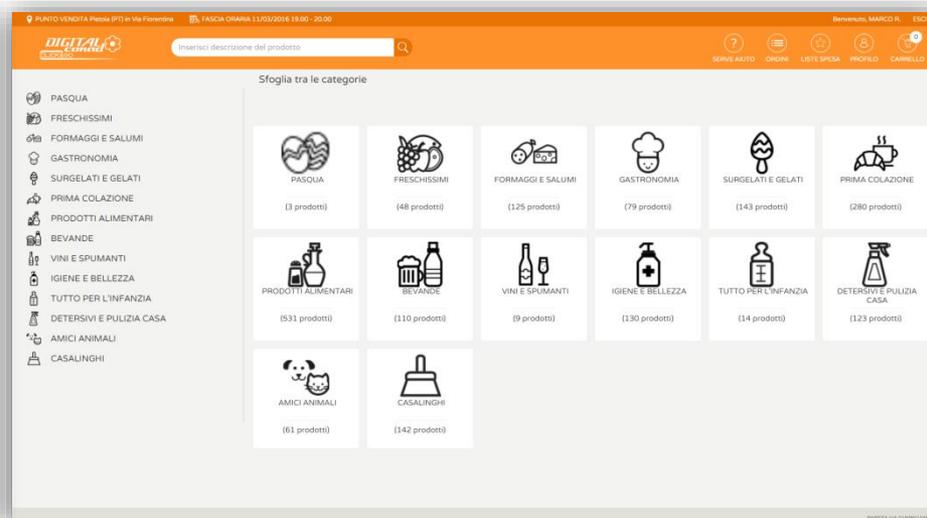
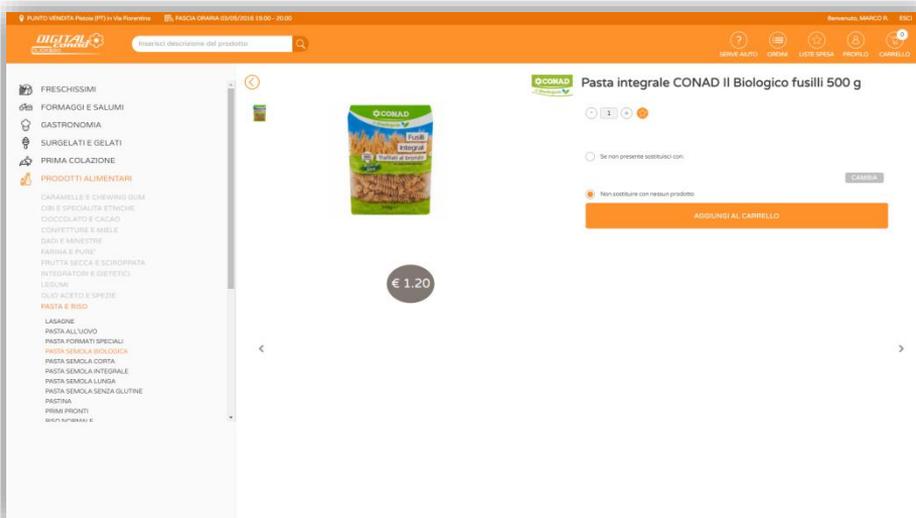
Il **supermercato** rappresenta l'**ossatura del servizio** erogato. Ogni negozio può autoregolare il servizio proposto sulla base di alcune linee guida condivise a livello centrale (fasce di consegna). E' demandato al negozio indicare quanti clienti servire nelle singole fasce e la tempificazione della forza lavoro. Il **Socio partecipa attivamente** alla composizione del servizio mettendo la propria **esperienza e professionalità** al servizio del cliente.

Le **interazioni** tra le due componenti sono possibili grazie ad un elemento intermedio che svolge funzione di collegamento: il **Data Hub**. Questo sistema è incaricato di **orchestrare lo scambio dei flussi** che si originano nei sistemi di campo durante il **processo order-to-delivery**.

# Click & Go – Alcuni screenshot



# Click & Go – Alcuni screenshot



# Click & Go – Alcuni screenshot

PUNTO VENDITA Piazza PTI in Via Fiorentina FASCIA ORARIA 11/03/2016 19:00 - 20:00 Benvenuto, MARCO R. ESCI

**DIGITAL conrad** Inserisci descrizione del prodotto

SERVIZIO CLIENTI ORDINI LISTE SPESA PROFILO CARRELLO

### Riepilogo ordine

DESCRIZIONE	CODICE	PREZZO	QUANTITÀ	TOTALE
Chardonnay Toscana IGT Libaio Ruffino 750 ml	692169	€ 5.20	2	€ 10.40
Chardonnay Toscana IGT Albizzia Marchesi de' Frescobaldi 750 ml	690661	€ 5.80	1	€ 5.80
Chianti Classico DCG 1141 Barone Ricasoli 750 ml	3123000	€ 9.70	1	€ 9.70
PILE ULTRA POWER DURACELL ministoil aaa conf. da 4 pezzi	576950	€ 4.27	1	€ 4.27
PILE ULTRA POWER DURACELL mezza torcia conf. da 2 pezzi	655066	€ 4.27	1	€ 4.27
PILE PLUS POWER DURACELL ministoil AAA conf. da 2 pezzi	2615996	€ 4.12	1	€ 4.12
PILE PLUS POWER DURACELL ministoil AAA conf. da 4 pezzi	2615939	€ 4.40	1	€ 4.40
Pasta di semola Barilla farfalle 500 g	48103	€ 0.79	1	€ 0.79
Pasta di semola Barilla casarecce 500 g	133715	€ 0.79	1	€ 0.79
Pasta di semola Barilla tortiglioni 500 g	48137	€ 0.79	1	€ 0.79
Pasta di semola Barilla pipe rigate 500 g	48156	€ 0.79	1	€ 0.79

Metodo di pagamento: **TOTALE €46.12**

Desidero la fattura per questo acquisto (specifico indirizzo)  Lette ed accettate integralmente le condizioni di vendita

[TORNA AGLI ACQUISTI](#) [CONCLUDI ORDINE](#)

PIRELLA SPA 0239920466

**MONTE DEI PASCHI DI SIENA**  
BANCA DAL 1472

Informazioni per l'acquisto  
Montepaschi@WWW.COMAD.IT  
Sito Internet: www.comad.it  
Importo € 47.04  
Numero ordine 1737

Metodi di Pagamento Accettati

MasterPass Online  **MasterPass**

Carta di Credito  **VISA**  **MasterCard**

Per favore scegli un metodo di pagamento cliccando sul link corrispondente

La procedura di pagamento è stata avviata e non può essere interrotta.  
Tra qualche istante la banca ti comunicherà l'esito della transazione...

Nel caso in cui non visualizzasse correttamente la risposta, ti preghiamo di rivolgerti all'addetto prima di ripetere l'acquisto

.....

PIRELLA SPA 0239920466

PUNTO VENDITA Piazza PTI in Via Fiorentina FASCIA ORARIA 11/03/2016 19:00 - 20:00 Benvenuto, MARCO R. ESCI

**DIGITAL conrad** Inserisci descrizione del prodotto

SERVIZIO CLIENTI ORDINI LISTE SPESA PROFILO CARRELLO

- PASQUA
- FRESCHISSIMI
- FORMAGGI E SALUMI
- GASTRONOMIA
- SURGELATI E GELATI
- PRIMA COLAZIONE
- PRODOTTI ALIMENTARI
- BEVANDE
- VINI E SPUMANZI
- IGIENE E BELLEZZA
- TUTTO PER L'INFANZIA
- DETERSIVI E PULIZIA CASA
- AMICI ANIMALI
- CASALINGHI

**Avviso**

Attenzione, c'è stato un problema con l'autorizzazione del tuo pagamento. Ti invitiamo a verificare e ti ricordiamo che puoi nuovamente procedere al pagamento utilizzando l'icona "ORDINI".

[OK](#)

PIRELLA SPA 0239920466

# Click & Go – prossimi passi

---

- Attualmente il servizio è nella fase **Family&Friends** ed è utilizzato in sperimentazione da ca. 120 persone. Settimanalmente vengono erogate tra le **7 e le 12 spese**.
- Siamo in fase **revisione dei contenuti editoriali** per le necessità marketing e commerciali (B2C, B2B)
- E' già definito il **piano del lancio al pubblico e la diffusione** sui territori.

---

***Grazie  
per l'attenzione.***