

DESPAR “PHYGITAL STRATEGY”

Rinnovare la comunicazione dal back end al front end, potenziando la customer experience con il digitale



Dal Content Management al CRM, Despar ripensa l'esperienza in store, triangolando Digital signage, installazioni interattive e In-Store Radio.



EXECUTIVE SUMMARY

Despar innova, informa e ingaggia i suoi clienti attraverso un uso evoluto delle tecnologie digitali. Il brand riprogetta così tutta la sua comunicazione, offrendo servizi più veloci, efficienti ma anche più coinvolgenti e suggestivi. Gli elementi cardine del piano hanno triangolato Digital Signage, installazioni interattive e In-Store Radio, permettendo al gruppo di:

- Raggiungere una flessibilità e una velocità inedite rispetto alla gestione delle comunicazioni promozionali in store
- Potenziare la qualità visiva delle informazioni di prodotto
- Abbattere i costi legati alla gestione cartacea della cartellonistica
- Specializzare l'esperienza nelle aree tematiche introducendo virtual personal assistant e palinsensti musicali dedicati, funzionali alle diverse ore della giornata

IL PROGETTO

Despar è una società attenta alle relazioni con il territorio e la riscoperta delle tradizioni, con una forte vocazione all'innovazione. Coniugando il meglio del mondo fisico (Physical) e del mondo digitale (Digital), l'azienda rafforza un legame con i consumatori che si rinnova ogni giorno, con entusiasmo, voglia di crescere e di sperimentare. Lavorando su un customer journey multiesperenziale, il brand reinventa il concetto di touch point in store, favorendo un approccio omnicanale della relazione e del business grazie al digitale.

Despar ha coinvolto M-Cube, specialista di sistemi di Digital Signage, Digital Asset Management (DAM), Audio e Digital Engagement e già partner storico del Gruppo su vari progetti come, ad esempio, la Radio InStore.

LA SOLUZIONE

Per assecondare le esigenze dei clienti, offrire un servizio più puntuale ed erogare informazioni sempre chiare e coerenti, è stato avviato un programma su più punti vendita. I criteri del progetto? Dematerializzare e migliorare la gestione della comunicazione dal back end al front end, declinando diverse iniziative volte a valorizzare l'esperienza del cliente in store.

Capitalizzando il Content Management System del sito Despar.it, M-Cube ha messo a punto una nuova piattaforma di Digital Signage che ha sostituito la cartellonistica tradizionale legata

ASPIAG SERVICES - DESPAR

Sede Centrale: Padova

Punti vendita: 567

Fatt. 2016: 2.053.907.103 €

"Grazie a un modello costruito a quattro mani con M-Cube oggi siamo in grado di gestire in tempo reale tutta una serie di informazioni riguardanti i nostri prodotti. Grazie al Somellier digitale abbiamo potenziato il customer journey, creando un ambiente specializzato, coordinato a una musica specifica, programmata sui diversi momenti della giornata. Il progetto ha riscosso un grande successo."

Marco Marchetti,
Responsabile Digital
Marketing e Marketing Sociale
di Despar



alle informazioni di prodotto, agli sconti e alle promozioni al momento su 31 punti vendita. Utilizzare il cartaceo, infatti, si stava rivelando un approccio poco efficiente, considerato anche quanto fosse fisicamente onerosa la turnazione dei messaggi su superfici di negozio molto estese, come nel caso dei superstore e degli iperstore. Grazie all'integrazione tra digital signage e il database informativo di Despar.it, il processo di pubblicazione è stato automatizzato. L'adozione di ampi schermi distribuiti in vari punti strategici degli store, integrata alla piattaforma di Digital Asset Management, ha consentito di elevare l'impatto e la qualità estetica dei messaggi (fotografie, descrizione dei prodotti e prezzi), aggiungendo velocità e flessibilità al turn over della segnaletica, ottimizzando la gestione e i costi.

Giocando su un concetto multimediale coordinato, M-Cube ha supportato Despar nella creazione di ambienti tematici specializzati e plurisensoriali, caratterizzati da colonne musicali diverse a seconda dei vari momenti della giornata. Il primo esempio è partito nel reparto Vini, attraverso l'introduzione di una installazione interattiva dedicata: il Somellier digitale. Si tratta di un vero e proprio virtual personal assistant che consente ai clienti di accedere in modalità self service alle informazioni relative a ogni singola bottiglia di vino. Tramite un sistema di lettura integrato alla postazione, il cliente scansiona il barcode sull'etichetta, potendo visualizzare a video tutti gli approfondimenti, ricette da abbinare incluse.

I VANTAGGI

Introducendo un'innovazione in chiave digitale più funzionale ed efficiente, Despar è riuscita a migliorare la customer experience, lavorando su più livelli di attenzione e di ingaggio. Triangolando digital signage, postazioni interattive e una programmazione verticale della RadioInstore, sono stati sviluppati nuovi livelli di comunicazione e di servizio volti a diversificare e migliorare il customer journey.

- Il Digital Signage ha permesso di reimpostare tutto l'ecosistema informativo legato alle informazioni di prodotto e alle promozioni in chiave digitale, eliminando i vincoli del cartaceo
- La partnership con M-Cube garantisce una comunicazione in store estremamente più proattiva, che consente al gruppo di promuovere anche le offerte dell'ultimo minuto
- Le postazioni interattive tematiche permettono di personalizzare ed esplodere le informazioni legate a ogni singolo prodotto ma anche di mappare le modalità di navigazione dei clienti, fornendo dati preziosi su scelte, orientamenti e comportamenti d'acquisto
- La radio in-store nelle isole tematiche contribuisce a valorizzare l'esperienza sul punto vendita, tramite una programmazione personalizzata di contenuti musicali, alternati da comunicati informativi e pubblicitari, in sintonia con la filosofia del brand e la sua clientela

"Il rapporto con M-Cube per noi è ottimo perché ci permette di lavorare in modalità Test & Learn, facendo proposte che possiamo prima sperimentare per verificare il favore o meno dei clienti, allargando poi l'innovazione a tutti i punti vendita"

M-CUBE S.p.A.

HEADQUARTER:

Via San Galdino 6 - 20154 Milano - ITALY

ADMIN HQ:

Corso Cavour 2/2d - 34132 Trieste - ITALY

SHANGHAI - NEW YORK

www.mcube.it

MAIL: mcube@mcube.it

TEL: +39 040 634364

FAX: +39 040 3726350