

Oggi è sempre più importante, per chi gestisce un'impresa distributiva, conoscere e potere analizzare in profondità il comportamento del cliente all'interno del punto di vendita: sapere, per esempio, quali sono i prodotti e le aree che lo attraggono maggiormente. Meglio ancora se si può raccogliere qualche informazione sin da quando è all'esterno del negozio, di fronte alla vetrina. Ne va del successo di un'insegna, della possibilità di evitare errori nella gestione non solo dell'assortimento, ma del personale stesso. Per percorrere queste strade innovative, occorrono strumenti e soluzioni ad hoc, pensate da chi ha una profonda conoscenza del retail, ma anche una visione del business proiettata al futuro. È il caso di ADT Fire & Security: ne parliamo con Marco Guadagnini, Bdm Retail della filiale italiana.

D. Quale apporto potete fornire allo sviluppo del business?

R. ADT ha in portafoglio brand come Sensormatic, che offre soluzioni e prodotti concentrati sulla sicurezza, specializzati in un ambito sostanzialmente "passivo": sorvegliare, limitare, impedire. Ci siamo chiesti se la nostra expertise non potesse servire a mettere a disposizione dei retailer anche strumenti "attivi", in grado di aiutarlo non solo a progettare il business, ma anche a migliorarlo con soluzioni per accrescerlo. Da qui nasce Vizualize, un sistema davvero innovativo che offre tutti gli strumenti necessari per analizzare il comportamento dei consumatori nel contesto del pdv e trame, praticamente in tempo reale, informazioni utili a chi deve prendere decisioni rapide ed efficaci per migliorare la shopping experience e quindi i ricavi. Basti pensare, per esempio, all'importanza di potere correggere "in corsa" una campagna promozionale o un allestimento che non diano i risultati sperati. In altre parole, in un contesto commerciale che vede i pdv

ADT FIRE & SECURITY

Vizualize: analizzare il comportamento dei clienti per rendere il punto di vendita più efficiente e profittevole



Marco Guadagnini è Bdm Retail della filiale italiana di ADT Fire & Security. La società, parte di Tyco International, è leader nelle soluzioni di sicurezza e antincendio per il retail e numerosi altri mercati. Con il marchio Sensormatic®, la società fornisce soluzioni e tecnologie per la riduzione delle differenze inventariali, la gestione del pdv e l'incremento dei profitti.

ADT si propone come partner affidabile non solo sul fronte della sicurezza, ma anche dello sviluppo del business.

Vizualize offre ai retailer gli strumenti più innovativi ed efficaci per raccogliere informazioni e dati utili a migliorare il coinvolgimento dei clienti e incrementare il business.

Il target ideale è rappresentato dai mercati non solo della moda e profumeria di alta gamma, ma anche del food, gallerie commerciali, fai da te, ecc.

evolversi costantemente, se è vero che il cliente è il bene più prezioso per un retailer, potere trasformare il suo approccio, i suoi movimenti, le sue scelte all'interno o di fronte a un negozio in informazioni utili a gestirlo al meglio, oggi può fare la differenza.

D. Quali sono gli strumenti più importanti di Vizualize?

R. Abbiamo messo a punto quattro tool che coprono tutte le esigenze e le opportunità di monitoraggio del cliente. IntelliCount è un contapersone decisamente evoluto, in grado di calcolare il numero di persone che attraversano entrate, passaggi o spazi aperti, combinando questi dati per fornire indicazioni relative a passaggio, occupazione e flusso, sempre in tempo reale. IntelliTrack è un sistema avanzato di tracking delle persone basato

su video, che consente di verificare dove vanno i clienti all'interno del negozio, quali sono i percorsi più frequentati e quanto tempo trascorrono in certe aree. In questo modo, è possibile verificare il successo di campagne di vendita e marketing, a livello di singolo pdv, di area geografica o di intera rete. VisitorTrends gestisce una reportistica avanzata sulla base dei dati disponibili dalle altre diverse applicazioni della piattaforma. Lo strumento consente una navigazione facile tra i dati storici e le informazioni in tempo reale su base continua, quali la misurazione del numero delle interazioni tra clienti e prodotti, i prodotti acquistati e i tassi di conversione, il confronto tra i prodotti, le marche e le categorie. I dati raccolti sono istantaneamente trasformati dal software in grafici interattivi, mappe del negozio e schemi che permet-

tono di individuare rapidamente trend, schemi e anomalie nelle performance del pdv. Infine, IntelliView è un sofisticato strumento tecnologico per il riconoscimento e il tracking facciale che consente di analizzare, classificare e contare i volti dei clienti, servendosi di sensori video posizionati con la massima discrezione, per esempio a soffitto o sui segnali.

D. Come impattano questi strumenti sulla privacy dei clienti?

R. La normativa sulla privacy per noi non è un problema, semmai una fortuna, impedendoci di gestire un segnale video che presupporrebbe una tecnologia molto complessa. Le macchine usate da Vizualize sono quanto di più lontano da un videoregistratore digitale si possa immaginare: quello che registrano è una traccia anonima e puramente numerica, ovvero tradotta automaticamente in dati.

D. A quali mercati vi rivolgete con Vizualize?

R. Siamo partiti dalle insegne della moda e della profumeria di alta gamma, che ci hanno stimolato a mettere a punto queste soluzioni. Altre aree di interesse sono l'area food, le gallerie commerciali, le catene di fai da te, ecc. Per la verità, noi lavoriamo per il business, a prescindere dal committente: in questo senso, Vizualize può rivelarsi molto interessante non solo per i retailer, ma anche per i produttori.



Fire & Security

ADT Fire & Security Italia spa
Strada 4, Palazzo A10
20090 Assago (Mi)
Tel. 02.818061
Fax 02.89125412
www.adtitaly.com