

*at a glance***Azienda:**

Ottica Avanzi

Mercato:

Retail

Applicazione:

SmartStore per monitorare la domanda al punto vendita

Frequenza operativa:

HF (13.56 MHz)

Dispositivi RFID:MidRange Controller MR101
Pad Antenna
Proximity Controller PR100
Dynamic Antenna Tuning Board
Multiplexer MUX8
Badge RFID (ISO 15693 2KB)**Certificata Partner:**

H&S Custom Srl



Ottica Avanzi inaugura con l'RFID un nuovo concetto di store, interattivo, efficiente e automatizzato: in-store information per monitorare la domanda al punto vendita, personalizzare l'offerta e gestire al meglio gli asset!

Introduzione

Premiato come 1° ottico dell'anno 2007, Avanzi è un retailer ottico presente fin dal 1966 ed annovera ad oggi oltre 120 store in Italia con un flusso di vendite annuali di 450.000 occhiali e 450.000 confezioni di lenti a contatto; nel 1999 Ottica Avanzi entra a far parte del Gruppo Pearle, colosso mondiale nell'occhialeria con oltre 2800 negozi in 3 continenti!

Le aspettative

Il progetto RFID in Ottica Avanzi, denominato **SmartStore**, nasce sulla scia di un'indagine presso i consumer per meglio rispondere alle loro aspettative: meno code (67%), più promozioni (52%) e meno out-of-stock (30%).

Con SmartStore, quindi, Ottica Avanzi mira a creare un'esperienza unica d'acquisto per il cliente, riducendo i tempi di attesa e facendogli sempre trovare ciò che egli cerca dove si aspetta di trovarlo; il sistema RFID genera infatti un flusso di informazioni per gestire gli asset, ossia gli occhiali, garantendo il giusto mix di prodotti nei punti vendita con livelli ridotti di magazzino ma senza incappare in rotture di stock.

Gli elementi di SmartStore in Ottica Avanzi

CartaBianca by Avanzi è stato il primo elemento proposto al consumatore dal 2007, di cui sono state distribuite ad oggi 300.000 card: si tratta di una carta loyalty dotata di microchip contactless con 2 KB di memoria, che consente la memorizzazione di una serie di informazioni, tra cui le prescrizioni ottiche e le assicurazioni stipulate sugli occhiali, oltre alla gestione del programma di fidelizzazione.

L'altro elemento distintivo di SmartStore in Ottica Avanzi è l'**RFID Smart Shelf**, lo "scaffale intelligente" che permette di controllare il contenuto ed il prelievo degli occhiali, ciascuno dotato di apposito tag RFID, dalla rastrelliera, senza alcun intervento del personale: oltre a localizzare gli occhiali per rastrelliera, l'RFID assicura anche un controllo in tempo reale della movimentazione del prodotto sulla rastrelliera, con continui inventari a prevenzione degli out-of-stock; la movimentazione degli occhiali rende poi disponibili proiezioni di vendita più tempestive ed accurate, estendibili in programmi di self replenishment, definizione delle migliori strategie di posizionamento degli occhiali e calcolo del tasso di conversione (quanti "tocchi", ossia prelievi degli occhiali, si sono trasformati in effettive vendite). Dalla misura dei tocchi forniti dagli espositori intelligenti e dei tempi di presenza sullo scaffale, è così possibile misurare il maggior o minor successo di una strategia espositiva o di uno specifico assortimento e correggere il tiro, migliorando l'efficienza globale della catena.

Quando un cliente entra in uno SmartStore Avanzi in Emilia Romagna, Lombardia e Piemonte e toglie un paio di occhiali dalla griglia intelligente, il sistema rileva così quale occhiale è stato prelevato; se poi l'occhiale viene venduto, il sistema non solo registra in automatico la mancanza del prodotto a scaffale ma avverte il gestionale che è necessario un riassorbimento del prodotto.

SmartStore inaugura anche un nuovo tipo di comunicazione interattiva con il consumer grazie a **Magic Mirror**: appoggiando sul piano di lettura CartaBianca o un occhiale con tag RFID prelevato dalla rastrelliera, appaiono i messaggi informativi e promozionali sui monitor inglobati negli specchi.

In particolare, lo specchio intelligente ed interattivo mostra contenuti testuali o



multimediali diversi in funzione dell'occhiale posto sul ripiano: un prototipo si basa sui dati presenti nei cataloghi di prodotto (descrizione, colore, materiale, dimensioni, prezzo, foto dell'articolo); un altro, oltre ai dati di catalogo, presenta "streaming" video e audio legati all'articolo, ad esempio la pubblicità del brand o informazioni sulle lenti progressive. L'obiettivo è quello di fare arrivare al cliente informazioni utili ed accattivanti, ma soprattutto coerenti con gli oggetti di suo interesse, per creare una nuova e personale esperienza di acquisto.

Conclusioni: dalle aspettative iniziali agli obiettivi raggiunti e possibili evoluzioni future

Con la loyalty card Avanzi e gli info-point nei negozi, SmartStore ha generato risultati tangibili nello snellimento delle procedure di vendita: CartaBianca ha fornito al cliente di Ottica Avanzi numerosi servizi e vantaggi come la possibilità di avere sempre a portata di mano le prescrizioni dell'ottico, di esibire la carta al posto delle polizza assicurativa degli occhiali e della ricevuta, l'accesso ad iniziative promozionali riservate ai possessori della carta, uno sconto fedeltà accumulabile e spendibile in tutta la catena, oltre ad un quick check-out; per la catena di vendita, invece, CartaBianca agevola la fidelizzazione del cliente, semplificando e velocizzando il processo di vendita.

A seguito dell'introduzione di CartaBianca, Ottica Avanzi ha modificato le proprie procedure di gestione dell'ordine, riducendo di diversi minuti il tempo di attesa di un cliente di occhiali da vista e di decine di secondi il tempo di attesa per un acquisto di occhiali da sole o di lenti a contatto.

Poter costantemente monitorare la movimentazione degli occhiali negli store, conoscendo così i gusti e le preferenze della clientela, permette al management di determinare il mix di prodotti ideali che soddisfino pienamente le necessità promozionali ed anticipino la domanda della clientela. A questo si aggiunge anche la possibilità di massimizzare la "resa" per mq dello store.

Sintetizzando detti benefit in un unico dato: **+22% è l'incremento delle vendite** imputabile all'ingegnoso sistema RFID SmartStore!



About Softwork

Distributore a valore aggiunto di Tecnologie RFID attive e passive, SOFTWORK ha stretto accordi di partnership distributiva con produttori di spicco internazionali, quali FEIG Electronic per RFID passivi, Identec Solutions per RFID attivi, SkyeTek per soluzioni embedded, Nordic ID per mobile computing, Confidex per Hard-Tag & Special-Tag UHF, STMicroelectronics e Toshiba TEC (RFID Printer). La produzione di propri apparati, anche customizzati, grazie all'impulso dato al dipartimento R&D, l'esperienza maturata "sul campo" da un team di progettisti, sistemisti e tecnici ed un network di rivenditori certificati sono i quid distintivi di Softwork nel proporre soluzioni tecnologiche RFID su tutto il territorio nazionale.

Intensa anche l'attività educational di SOFTWORK, con un ricco calendario di training.