

RETAIL & COVERSTORY

STRUMENTI TECNOLOGICI

CRM
Customer Relationship management

PLM
Product lifecycle management

ERP
Enterprise Resources Planning

CMS
Cybersecurity management services

WMS
Warehouse management system

• Infrastruttura di rete • Soluzioni per lo store automatico
• Soluzioni per la sicurezza fisica • Intelligenza artificiale
• Streaming • Analisi dati • Piattaforme di pagamento
• Sistemi di gestione energetica • Frigoriferi innovativi

TREND RETAIL

- **NEGOZIO SMART** Non solo la tecnologia Jwo di Amazon, tanti retailer sperimentano i negozi automatizzati
- **ATMOSFERA DA SHOPPING** Gli strumenti per far fronte al periodo di lockdown hanno fatto evolvere gli store
- **CONNECTED RETAIL** Le piattaforme evolute permettono di integrare i dati in modalità phygital per garantire l'omnicanalità
- **SOSTENIBILITÀ ED ENERGY MANAGEMENT** Gli aumenti dell'energia hanno messo in primo piano gli investimenti per contenere i costi e garantire la redditività
- **ONE TO ONE** Personalizzazione dell'esperienza, sia sugli eCommerce sia nel punto di vendita fisico
- **THIRD PLACES** Iniziano i test sul Metaverso, un luogo nuovo per incontrare i consumatori anche in un format ibrido
- **AUTOMAZIONE E PROSSIMITÀ** Come si sono evoluti i negozi nei centri urbani grazie all'adozione di nuove tecnologie

6 15 febbraio 2023

TECH 2023 A che punto è il retail

I trend tecnologici che stanno trasformando i negozi
e che si potranno intercettare al prossimo Euroshop

Barbara Trigari
@pointoutto



Il negozio inteso in senso più ampio come uno spazio, reale o virtuale, nel quale si acquistano prodotti o servizi o anche le due cose insieme, cambia volto anche grazie agli strumenti messi in campo dalla tecnologia. Le stesse soluzioni tecnologiche sono le più varie e spaziano dal mondo molto fisico di un banco frigo efficiente ed ecologico a quello molto virtuale dell'Intelligenza Artificiale, che scandaglia il web a caccia di informazioni o fa funzionare un chatbot con un linguaggio più naturale: due esempi per fare retail in modo sempre più evoluto e al passo con l'innovazione tecnologica sempre più pervasiva che imprime un'accelerazione nel cambiare gli scenari. **Un vasto mondo che ha sempre meno confini e ancora tante potenzialità**, come presto vedremo a Euroshop 2023. A che punto siamo adesso? Cosa i retailer hanno già messo in campo e come evolveranno?

RETAIL & COVERSTORY

Seguite
#gdoweekeport
online
da Euroshop 2023

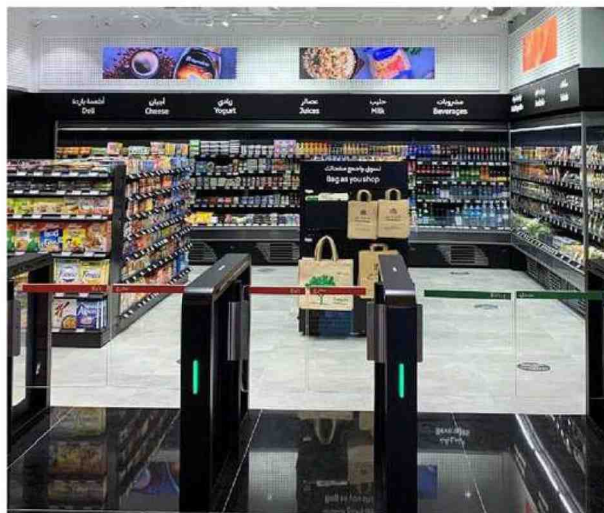
Da domenica 26 febbraio a mercoledì 1 marzo saremo presenti nei padiglioni della fiera di Düsseldorf per raccontare sul campo le novità e le tendenze che emergeranno da Euroshop 2023 con video e articoli che saranno pubblicati nella sezione #gdoweekeport e post dedicati sui nostri canali social

GUARDA LE
VIDEOINTERVISTE



15 febbraio 2023 7

RETAIL & COVERSTORY



Non più solo pilot, gli store automatici stanno iniziando la fase di espansione

Il negozio diventa un hardware intelligente la cui manutenzione si può automatizzare e ottimizzare, come ha fatto Dimar con IBM Maximo Asset. Quando la rete cresce, ridurre al minimo gli stop dei negozi, prevenire i guasti e semplificare l'operatività è un grande vantaggio per la sostenibilità sia economica che ambientale. Dall'altro lato, quello che il cliente vede, le automazioni riguardano la shopping experience. Il Carrefour City+ completamente automatizzato di Dubai grazie alle soluzioni Aifi ed Epta ne è un esempio. Questi spazi impiegano tante tecnologie, dalla Ai per identificare le persone nel rispetto della privacy e conoscerne le preferenze, fino ai banchi frigo gestibili da remoto, al pagamento cashless con il proprio cellulare. Qui si uniscono hardware, software e servizi di pagamento classici e innovativi, con la possibilità di suddividere l'importo in rate.



Sempre più importante sarà l'attenzione verso le tematiche di cybersecurity

Questi applicativi svolgono anche funzioni aggiuntive legate ai dati che reperiscono: come il controllo dell'età della persona per certi acquisti, l'antitaccheggio. Amazon, ad esempio, ha sviluppato la tecnologia Jwo, just walk out, per i punti di vendita automatizzati da fruire con la app Amazon Go, e l'ha venduta a Sainsbury's e Starbucks. In Europa lo sviluppo è rallentato dal tema privacy, ma l'interesse rimane. Più software, più attenzione alla cybersecurity: secondo l'indagine Sophos The State of Ransomware in Retail 2022, le aziende retail sono tra le più prese di mira. La sicurezza proattiva è la soluzione prospettata dagli operatori, perché aiuta a limitare i danni di un attacco, mettendo in salvo i dati dei clienti, oltre che quelli aziendali. La gdo ha un'ampia superficie di attacco, proprio perché omnicanale e caratterizzata da ampiezza e complessità dei servizi offerti.

NEGOZIO SMART

Analizziamo lo scenario della tecnologia per il retail reinterpretando la traccia dei trend evidenziati da **Ulrich Spaan**, senior vice president di Ehi Retail Institute.

Della tecnologia si parla tanto, ma ci sono poi le realizzazioni concrete a dare il polso dell'applicabilità reale delle soluzioni: sono quelle raccolte in base ai trend più rilevanti che abbiamo proposto nei box che seguono in queste pagine. Ne emerge un **quadro molto ampio di potenzialità che alcune aziende hanno già adottato e altre lo faranno a breve, con vantaggi significativi e quantificabili**: basti pensare ai sistemi di gestione energetica applicati a una catena di negozi, grazie ai quali è possibile applicare davvero strategie di risparmio e sostenibilità.

L'altra frontiera tecnologica è quella dell'interconnessione che apre nuove possibilità anche commerciali, in contesti cittadini da riqualificare. Un esempio è l'**ambiente urbano progettato da Ceetrus e Nhood Services Italy per Loc, Loreto Open Community**: accanto alle soluzioni green, il quartiere sarà connesso e, tramite una app, i cittadini, le associazioni e le imprese attive negli spazi urbani saranno in relazione, con una nuova socialità digitale di tipo locale. Mini negozi, grandi servizi, magari in un futuro non troppo lontano negozi automatici: