

MARKUP 331
DIGITAL INNOVATION

TREND NEL VENDING

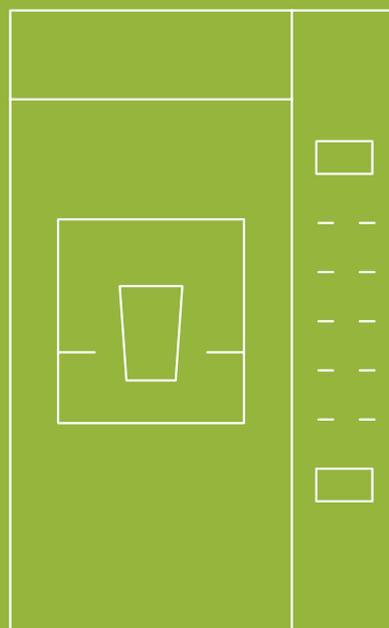
SETTORE DISTRIBUZIONE AUTOMATICA

FATTURATO
1.620.665.450 mld €
(+2,6% vs 2022)

FATTURATO OFFICE COFFEE SERVICE (OCS)
397.299.901 mln €
(+2,6% vs 2022)

RETE DISTRIBUTIVA ALIMENTARE AUTOMATICA IN ITALIA

- MACCHINE INSTALLATE **831.155**
- ATTIVITÀ DEL SETTORE DEL VENDING **3.742 (+1,5% rispetto al 2022)**
- OCCUPATI DEL SETTORE **30.000 persone**



I CONSUMI AI DISTRIBUTORI AUTOMATICI IN ITALIA NEL 2023

- Il principale prodotto consumato è stato il caffè con il **57%** delle consumazioni totali (**+2,7%** rispetto al 2022)
- Tè (**+5,7%**) e il ginseng (**+5,2%**)
- Gli snack rappresentano il **16%** delle consumazioni totali
- I dolci sono i preferiti, ma nel 2023 sono aumentati in modo significativo i salati (**+7%**) e il confectionery (**+26%**)
- Leggero decremento delle bevande alla frutta (**-5%**)
- Aumenta la richiesta di bevande con più del **20%** di frutta (**+19%**) e di succhi 100% frutta (**+6%**)

Il tech trasforma il vending

Il distributore diventa terminale di accesso di prossimità e abilita una forma di negozio accessibile 24 ore su 24. La nostra visita a Venditalia 2024

Salvatore Ippolito

L'innovazione tecnologica sta guidando la trasformazione del vending e della distribuzione automatica, nelle vetrine gli schermi touch screen sostituiscono le pulsantiere, le tecnologie digitali permettono di gestire un distributore da remoto, si diffondono le modalità di pagamenti digitali e con l'uso delle app di pagamento, il distributore diventa terminale di accesso di prossimità e abilita il negozio automatico accessibile 24 ore su 24 oltre a farsi strada il distributore automatico per il non

MARKUP 331
DIGITAL INNOVATION



FAS AUTOMATIZZA

Il sistema adottato dalla società veneta Fas International è in grado di riconoscere il prodotto presente all'interno del distributore automatico in base ad una serie di dati configurati dall'operatore. Il distributore è in grado di trasmettere statistiche sui consumi, le preferenze degli utenti, segnalare quando i prodotti scarseggiano, leggere le eventuali incompatibilità tra prodotto e prezzo. Adottando una logica di machine learning la macchina segnala se ci sono prodotti fuori posto, sistema l'assortimento e trasmette al gestore dati in tempo reale. La tecnologia applicata ai distributori automatici Fas 900 Excellence e Fas 900 Cashback permette di effettuare i pagamenti attraverso carte di credito e sistemi cashless. Easy6000 è un distributore per il non food.

food. Crescono le soluzioni che puntano a ridurre l'impatto ambientale, dai consumi energetici delle macchine, al recupero di bicchierini, palettine e bottigliette col progetto Rivending promosso da Confida, associazione italiana che rappresenta i diversi comparti merceologici della filiera della distribuzione automatica e la sostituzione della plastica con derivati da materiali rinnovabili. L'edizione 2024 di Venditalia, la manifestazione fieristica dedicata al vending, è stata l'occasione per presentare le tecnologie, i servizi e i

prodotti che stanno cambiando il volto della distribuzione automatica: dalle proposte per semplificare e arricchire l'esperienza di chi utilizza le vending machine, a quelle per ottimizzare la gestione e il controllo di macchine per la distribuzione automatica, ai prodotti da consumare. Una edizione che ha visto la partecipazione di più di 22 mila visitatori professionali, di cui il 40% provenienti da fuori dall'Italia, con Francia, Spagna, Germania, Polonia, Portogallo e Regno Unito i paesi più rappresentati. "Partiamo da un presupposto che investire nella fidelizzazione significa investire nell'esperienza -dice Elisa Fabbi, docente presso l'Università di Modena e Reggio Emilia-. Un cliente soddisfatto è una persona che non solo ha trovato risposta a un suo bisogno, ma un individuo che ha vissuto un'esperienza che è andata oltre le sue aspettative e che si è disposti a rifare e soprattutto a consigliare". Ma cosa significa questo per il vending e per i negozi automatici? "Avere ben chiari i fondamentali -spiega Fabbi-, partendo dalla richiesta di sicurezza da parte delle persone, proponendo un assortimento organizzato per categorie e in grado di rispondere ai bisogni della domanda nello specifico luogo di acquisto e di consumo (un ospedale è diverso da una stazione), ricordarsi che la tecnologia aiuta ma solo se è in grado di semplificare i processi e ricercare la massima differenziazione possibile. In definitiva, parlare di fedeltà significa fare sì che un cliente acquisti il prodotto e, allo stesso tempo, riconosca nella proposta del vending una risposta completa anche in termini di servizio. E se è vero che le persone fanno la differenza anche in un mondo a elevata componente tecnologica come quello del vending, occorre chiedersi come 'vestire' e 'personalizzare' la propria proposta di valore".

RIPARTIRE DALL'ASCOLTO DEL CLIENTE

"Un cliente fedele è un cliente che si sente accolto e ascoltato -dice Fabbi-. Ripartiamo da qua. Che sia tecnologica o che sia fisica, pensare a un modo per ascoltare le richieste

PEHI INNOVA I PAGAMENTI

Pehi è il servizio che permette di effettuare pagamenti da una vending machine. Presentato da Confida e dal gruppo bancario e fornitore di servizi di pagamento Illimity in occasione di Venditalia, amplia le potenzialità delle vending machine facendole diventare anche centri di servizio. Nella prima fase dai distributori sarà possibile pagare gli avvisi pagoPA della pubblica amministrazione. L'obiettivo è di collegare in rete e abilitare 70 mila distributori automatici. Gli utilizzatori possono accedere a Pehi con l'app che già usano per le consumazioni, scansionare il QRCode dell'avviso e pagare. È possibile anche ricaricare il borsellino elettronico dalle app dei singoli gestori versando contante o attraverso carte di credito. Completata la transazione viene data immediata conferma e la ricevuta del pagamento. I partner tecnologici coinvolti nel progetto sono N-and Italia (gruppo Ivs), società britannica specializzata nella progettazione, sviluppo e produzione di touchscreen, sistemi Hmi (human machine interface) e piattaforme software e Matipay (gruppo Angel), piattaforma per la connessione fra distributori automatici e mondo digitale.



MARKUP 331
DIGITAL INNOVATION



**GOGLIO LAVORA
SUL MATERIALE
PER IL RICICLO**

Le confezioni realizzate con materiali 'pronti per il riciclo' come i laminati multistrato poliolefinici o monomateriali di polietilene o polipropilene presentate da Goglio a Venditalia offrono le stesse prestazioni dei materiali tradizionali e possono essere riciclati nei moderni impianti per il trattamento dei rifiuti plastici. La capsula per caffè 100% compostabile, già certificata per lo smaltimento industriale e conferibile nei rifiuti organici, è adesso disponibile per il settore del vending. Adatta anche a tè, tisane in foglia e prodotti solubili, garantisce un'ottima qualità di erogazione grazie ai lid (coperchi) auto-perforanti e una piena compatibilità con le macchine da caffè.

dei clienti attraverso una app, una cassetta delle lettere o un contenitore per le proposte poco cambia. Se è vero che la formula del valore punta sempre più sulle persone, è dalle persone che occorre ripartire. La fedeltà non è solo riacquisto. L'offerta del vending deve essere "scelta" dalle persone e per fare questo è proprio dalle persone che deve partire. Ricordandoci sempre che nessuna esperienza dimenticata ha impatto sulla fedeltà. E per non essere dimenticati occorre essere unici, o quanto meno molto diversi dagli altri". Il protocollo di autoregolamen-

**LINEA STUDIATA
AD HOC PER
BERETTA**

Nuove linee e prodotti a marchio Beretta e Viva la Mamma studiati per il vending. I nuovi panini Beretta sono disponibili in due formati creati per facilitare la distribuzione nelle vending machine. La nuova gamma di tramezzini è stata ridefinita in tre linee a marchio 'Beretta-Pan Soffice', 'Leggeri', e 'Classici', a cui si aggiunge la linea a marchio 'Circus', che copre il segmento dei tramezzini realizzati secondo le tradizioni del Nord-Est. Nuovi formati per i Salamini con la confezione mono spirale Snack & Taralli e il formato tascabile Salamini Pocket. La gamma dei prodotti per il vending è completata dagli Snack Rolls, rotolini di formaggio avvolti da salumi. Viva la Mamma presidia tutti i



segmenti del mercato dei piatti pronti freschi con ricette della gastronomia italiana. I nuovi packaging sono pensati per agevolare la distribuzione nelle vending machine, con confezioni e formati diversi per ciascuna tipologia di prodotto: forma di piatto, pirofila, teglia e box on the go.

tazione dei negozi H24, Top Quality negozi automatici definito da Confida si propone di qualificare i negozi automatici, definire una forma di tutela e di rispetto dei clienti e dei consumatori e instaurare un rapporto di collaborazione con la pubblica amministrazione e gli enti locali sui temi della sostenibilità. L'adesione al protocollo è volontaria e prevede una serie di passi per ottenere il marchio, dalla partecipazione a corsi di formazione, al rispetto di prerequisiti normativi sulla sicurezza sul lavoro, alla autorizzazione all'attività, alle etichette sul negozio e sui prodotti e



**SMART
VENDING CON
IARP DI EPTA**

Un esempio di come la tecnologia stia cambiando il modello di distribuzione automatica è smart fridge VIPay di Iarp, marchio di Epta. La tecnologia installata applicata alle vetrine consente di accedere al distributore usando la carta di credito o debito; una volta prelevato il prodotto e chiusa la vetrina l'addebito avverrà in automatico sulla carta. Nei distributori automatici ColDistrict l'electronic il price display, oltre a rendere di facile e immediata lettura i prezzi dei prodotti e delle etichette delle spirali, può fornire informazioni sulle proprietà dei prodotti o le promozioni in corso.

gli ingredienti utilizzati, al rispetto della normativa nazionale e locale sulla vendita di bevande alcoliche, al rispetto della normativa fiscale. Il disciplinare richiede attenzione alla sicurezza sul lavoro e al buon funzionamento dei distributori, alla sicurezza del punto di vendita con sistemi di videosorveglianza attiva e mezzi che garantiscano anche la tutela del consumatore alla diversificazione dell'offerta alimentare, alla sostenibilità ambientale. Il negozio che rispetta i requisiti potrà esporre il marchio e la certificazione avrà la validità di un anno. **M**