

L'app del futuro che mette al centro il cliente, oltre l'emergenza Covid-19

DALLA PARTNERSHIP TRA ETHOS E IDEASFERA NASCE UN NUOVO APPROCCIO DIGITALE, SEMPLICE E CUSTOMER ORIENTED, PER LA GESTIONE IN SICUREZZA DEI FLUSSI DI PERSONE NEI CENTRI COMMERCIALI E RENDERE ATTRATTIVA L'ESPERIENZA DI SHOPPING

25 maggio 2020 – È stata lanciata la settimana scorsa **Salvacoda**, un'App per affrontare la "ripartenza" nei quindici Centri Commerciali gestiti da Ethos. Un progetto digitale innovativo, nato prima dell'emergenza sanitaria come strumento di fidelity marketing, voluto da **Ethos - Gestione Centri Commerciali** e sviluppato da **Ideasfera - Data Driven Creative Agency** e oggi implementato per fare fronte alle nuove esigenze. Una piattaforma che va oltre l'emergenza da Covid-19 e ed è già **comunicazione del futuro**, come spiega **Davide Petrucci**, responsabile marketing di Ethos.

“Qualche mese fa – spiega Petrucci – eravamo pronti per lanciare una nuova e innovativa **fidelity app gratuita** per la gestione degli incentive alle vendite nei centri commerciali. Poi è sopraggiunta l'emergenza Coronavirus e successivamente la nuova fase di riapertura, da gestire nel rispetto



assoluto della sicurezza. Così Ethos ha fatto una scelta precisa e innovativa: abbiamo chiesto a Ideasfera di implementare l'app e **creare una piattaforma di comunicazione customer oriented**, per consentire alle persone di venire nei nostri Centri commerciali in modo sicuro e soprattutto in base alle loro esigenze. La differenza, rispetto a molte altre applicazioni o sistemi di gestione dei flussi di visitatori nate in questo periodo, è proprio il **mettere al centro il cliente**. Non sono, dunque, i centri commerciali o i tenant a dirgli quando può venire ma lo mettono in condizione di entrare, senza creare sovraffollamento, nel giorno e nella fascia oraria preferita. In questi mesi di lockdown – continua il

responsabile marketing di Ethos – c'è stato un incredibile **“acculturamento digitale”** e hanno iniziato ad utilizzare le app anche persone in una fascia d'età più avanzata, solitamente lontana dalla digitalizzazione. Ecco perché, nel lanciare questo sistema che integra l'app e i totem collocati nei centri commerciali, abbiamo utilizzato un claim che ci sembra molto incisivo: **“Fare la fila è una cosa d'altri tempi”**. Ma non vogliamo fermarci qui, perché questo modo di comunicare, grazie ad upgrade continui diventerà, nell'era post-Covid, un **modo innovativo di fidelizzare i clienti**, che saranno sicuramente più pronti e attivi nell'utilizzarlo”.

Da un punto di vista tecnico l'app “Salvacoda” rappresenta una soluzione non solo innovativa, ma **semplice da utilizzare** e totalmente personalizzabile, in base alle esigenze delle diverse realtà commerciali. Con un plus unico, quello di non richiedere alcun tipo di onerosa infrastruttura per

gestire i flussi nelle Gallerie e nei negozi, come racconta **Marco Barbagli**, founder e Managing Director di Ideasfera.

“Quando parlo di un’app “Salvacoda” totalmente rivoluzionaria, che risponde alle esigenze specifiche di ogni realtà commerciale – spiega **Marco Barbagli** – intendo dire che per Ethos abbiamo sviluppato **quindici app completamente “Tailor made”**, ognuna delle quali si adatta perfettamente alle esigenze del centro commerciale che la utilizza. Tecnicamente l’applicazione lavora senza supporto hardware e non richiede, dunque, **nessun investimento in tecnologie e infrastrutture** che poi, finita l’emergenza, risulterebbero scarsamente riutilizzabili. I vantaggi sono davvero per tutti: il **cliente** può entrare in galleria e recarsi in sicurezza in un negozio, con l’assegnazione di un numero progressivo, relativo per ogni PdV, per ridurre tempi di attesa in file e l’obbligo di sostare in determinati punti della galleria, a tutto vantaggio dell’esperienza di shopping, in quanto lo stesso cliente verrà avvistato, tramite notifiche Push, quando è l’ora di entrare; il **centro commerciale** può indirizzare le persone a un ingresso specifico, magari controllato da un operatore; i **negozi** possono gestire gli accessi, sempre con la stessa App, senza creare assembramenti e file davanti al punto vendita. Il cliente, inoltre, può scegliere di non scaricare l’app ma di utilizzare i **totem** presenti nei Centri, che consentono di ottenere gli stessi servizi offerti dall’App e in modalità completamente integrata. Tra qualche settimana faremo **un importante upgrade sull’App**, che non solo consentirà la gestione dei centri in sicurezza, ma darà nuovi impulsi al progetto di fidelity app, creando **uno strumento semplice e potentissimo di marketing per la gestione degli Incentive**. La partnership con Ethos si è consolidata ed è diventata, in questi mesi, un incredibile work in progress, fatto di nuove idee e progetti per un futuro che dal punto di vista digitale è già iniziato”.





CHE COSA FA L'APP?

PER IL CENTRO COMMERCIALE

Indirizza le persone ad un ingresso specifico del Centro Commerciale.
La coda e gli ingressi saranno gestiti dal personale del Centro.

PER IL NEGOZIO

Fornisce uno strumento per poter gestire gli ingressi all'interno del punto vendita in maniera ordinata, senza creare assembramenti e senza la necessità di file davanti al punto vendita.

PER IL CLIENTE

Consente una gestione ordinata e pianificata degli ingressi, a vantaggio della sicurezza e volta a ridurre tempi di attesa in file e l'obbligo di sostare in determinati punti della Galleria, a tutto vantaggio dell'esperienza di shopping.



FUNZIONAMENTO LATO CLIENTE



1 DOWNLOAD APP

Il cliente scarica l'App del Centro Commerciale e si trova in Home Page il banner per prenotare il suo ingresso.



2 SCELTA NEGOZIO

Gli viene presentata tutta la lista dei negozi aderenti all'iniziativa Saltacoda. Il cliente tappa sul negozio di interesse.



3 RICEZIONE CONFERMA

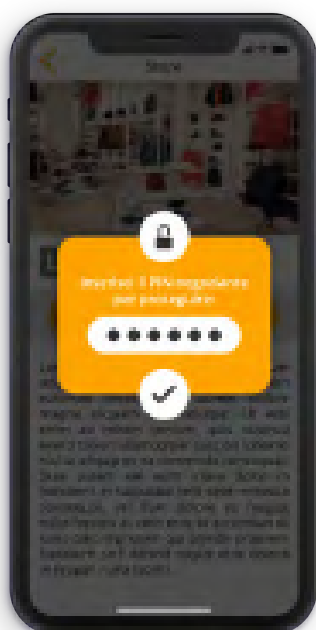
La prenotazione viene registrata, viene assegnato un ingresso del Centro dal quale entrare ed un numero progressivo per il negozio.

FUNZIONAMENTO LATO STORE



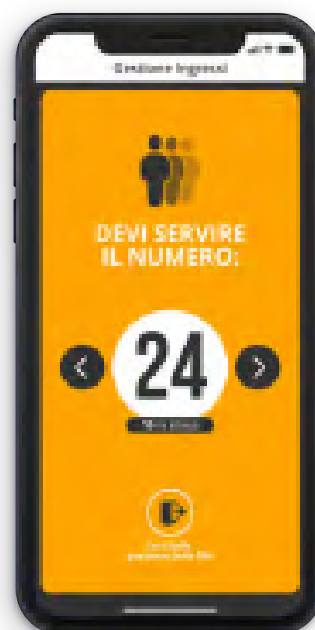
1 ACCESSO

Il negoziante attiva la gestione delle code accedendo alla App del Centro, nella scheda del suo negozio (icona evidenziata).



2 INSERIMENTO PIN

Ad ogni negoziante verrà comunicato un PIN che gli consentirà di gestire le prenotazioni.



3 GESTIONE PRENOTAZIONI

Il negoziante, mediante i tasti di avanzamento, potrà chiamare i clienti in attesa per il suo negozio.

NOTIFICHE PUSH

Quando arriverà il proprio turno, il cliente riceverà una notifica sul proprio smartphone che lo inviterà a recarsi nel negozio prescelto.

Il secondo e terzo cliente in coda riceveranno, contemporaneamente, una notifica Push che li avvisa di prepararsi, in quanto a breve potranno entrare nello store.



NUOVA PRENOTAZIONE

Al termine dei suoi acquisti, il cliente potrà prenotare direttamente dall'app l'ingresso ad un altro negozio.





www.ideasfera.it

Erika Angelini

Ufficio stampa Ideasfera

erika.angelini@ideasfera.it

338-9927126

IDEASFERA - Data Driven Creative Agency è una società leader nella gestione di sistemi di Customer Relationship Management (CRM), servizi di direct marketing, strategie di Lead Generation, Promotion Marketing e soluzioni informatiche per la realizzazione di concorsi a premio. Lavoriamo con importanti Gruppi che gestiscono Centri Commerciali in tutta Italia e con Retail, grazie a un know how forte e consolidato, che ci consente di gestire il cliente a partire dal marketing strategico e operativo fino ai social media. Ci distinguiamo per un approccio specializzato e l'utilizzo di tecnologie innovative che accompagnano i nostri clienti nelle diverse fasi della loro crescita.

ETHOS - Società partecipata da CONAD ADRIATICO e PAC2000A, nasce nel 2007 per offrire una consulenza con un ampio range di servizi immobiliari dedicati al real estate management degli shopping center.

Ethos è una consulting company specializzata nella commercializzazione, gestione, property management e pilotage di qualità nel mercato del real estate management, che propone una nuova concezione di società di gestione immobiliare, in grado di ottimizzare le risorse per assicurare la massima competitività del centro commerciale.

Federica Piacenza

Canali&C Ufficio stampa Corporate Ethos

federica.piacenza@canalieco.it

345-3540575