

# IL MEGLIO DELLE TECNOLOGIE IN-STORE E DI eCOMMERCE

## **SAP HYBRIS RETAIL ACCELERATOR POTENZIA IL VANTAGGIO TECNOLOGICO**

- Aumento delle funzioni entry-level, esponendo funzionalità SAP Hybris esistenti.
- Ampio uso di template verticali incentrati sul retail.
- Riutilizzo di best practice, documentazione e metodologie.

## IL NEGOZIO DEL FUTURO È GIÀ QUI

Il negozio del futuro è un luogo virtuale in cui i clienti cercano e selezionano i prodotti da acquistare, il metodo di pagamento e il momento specifico della consegna a domicilio. Il negozio del futuro non ha muri, scaffali o carrelli fisici da riempire di prodotti.

**IL NEGOZIO DEL FUTURO ESISTE OVUNQUE CI SIANO UNA CONNESSIONE A INTERNET, UNA SEMPLICE INTERFACCIA E UN SISTEMA DI PAGAMENTO SICURO E SENZA CODE. MA SE IL NEGOZIO FISICO VIENE “DEMATERIALIZZATO”, DIVENTA ESSENZIALE COMPRENDERE I GUSTI SPECIFICI DEI CLIENTI IN MODO DA INDIRIZZARE LE LORO SCELTE.**

“Commercio multicanale” significa sviluppare percorsi paralleli per i clienti, in negozi sia fisici che digitali, utilizzando diversi canali di comunicazione e interazione, come la rete, gli smartphone e, molto presto, gli orologi.

Reply collabora con aziende del mondo dello shopping virtuale tramite la sua piattaforma di commercio multicanale, integrata con la gestione e la movimentazione dei prodotti, e con il supporto di strumenti di analisi dei comportamenti e azioni di coinvolgimento dei clienti.

## PORTALTECH REPLY E SPAR ICS: UNA STRETTA COLLABORAZIONE

Portaltech Reply ha intrapreso una stretta collaborazione con SPAR ICS per la progettazione tecnica e l'implementazione di funzionalità chiave come la prenotazione, il servizio *click & collect*, *pay in the market*, il modulo *in-store* e i molti altri servizi offerti. La collaborazione tra SPAR ICS e Portaltech Reply ha apportato enormi benefici anche a quest'ultima, consentendole di migliorare la sua conoscenza ed esperienza dei diversi metodi di pagamento internazionale, quali Sofort, Klarna e Payunity.

**Portaltech Reply ha sostenuto da vicino SPAR ICS nell'implementazione e personalizzazione delle funzionalità della nuova piattaforma di eCommerce basata sulla tecnologia SAP Hybris. Oggi una struttura altamente flessibile consente ai clienti di Hervis di effettuare acquisti tramite dispositivi diversi, beneficiando di un'esperienza di acquisto unica e coerente con quella dei negozi fisici.**

## UN'ESPERIENZA DI ACQUISTO MULTICANALE

Ben consapevoli dei miglioramenti nel settore delle tecnologie e delle opportunità offerte dall'evoluzione di smartphone e tablet, i team di Portaltech Reply e SPAR ICS hanno raccomandato a Hervis di adottare un nuovo approccio multicanale basato sulle best practice del retail. Il principale obiettivo era rendere l'esperienza di acquisto soddisfacente, coinvolgente e soprattutto più omogenea possibile per l'utente finale. In sostanza, l'esperienza doveva essere coerente e coinvolgente a prescindere dal tipo di dispositivo usato o dal negozio fisico visitato.

**L'EVOLUZIONE DEI MERCATI E DELLE TECNOLOGIE STA SPINGENDO SEMPRE DI PIÙ LE AZIENDE A FONDERE INSIEME LE REALTÀ FISICHE E VIRTUALI IN MODO DA COINVOLGERE I CLIENTI E GARANTIRE UN'ESPERIENZA DI ACQUISTO UNICA.**

Hervis, con sede principale a Wals (Salisburgo) in Austria, è uno dei maggiori attori nel mercato europeo del retail per lo sport e conta circa 190 punti vendita.

Negli ultimi anni l'azienda ha investito risorse significative nella crescita sostenibile, stabilendo diverse sedi in Slovenia, Ungheria, Repubblica Ceca, Croazia, Romania e Germania.

Nell'ambito delle strategie aziendali finalizzate a fondere l'esperienza fisica e quella digitale, Hervis offre ai clienti il servizio *click & collect* e quello di *prenotazione*.

Il servizio *click & collect* consente agli utenti di effettuare online le fasi principali dell'acquisto, come la selezione dei prodotti e il pagamento, e quindi ritirare gli articoli in un negozio da loro scelto.

Il servizio di prenotazione, invece, consente ai clienti di riservare un prodotto per 24 ore in un negozio dove l'articolo è disponibile, decidere più tardi se acquistarlo o meno ed eventualmente ritirarlo fisicamente in negozio.

## LA SOLUZIONE

Nell'ambito di un nuovo approccio alle vendite, online e offline, SPAR ICS ha scelto Portaltech Reply come partner per lo sviluppo di una piattaforma di eCommerce basata su SAP Hybris Retail Accelerator e in grado di supportare l'intero percorso del cliente. La soluzione doveva assicurare un'esperienza di acquisto omogenea, indipendentemente dal canale utilizzato.

Per prima cosa, Portaltech Reply ha analizzato i canali di acquisizione associati ai dati e geolocalizzato l'utente in modo da ottimizzare il processo di acquisto in generale, identificare tendenze e sviluppare adeguate campagne di alto livello.

In linea con i requisiti richiesti da Hervis e considerando l'importanza di espandere i confini esistenti, sia per l'utente finale sia per il commerciante, il progetto ha visto l'implementazione di sette negozi online pienamente funzionali per i mercati in cui opera l'azienda.

I negozi sono stati implementati utilizzando SAP Hybris Retail Accelerator integrato con una piattaforma SAP CRM. Tale integrazione consente a Hervis di avere un'unica visione completa di tutti i dati relativi ai clienti.

I negozi online forniscono una funzionalità di ricerca avanzata che consente ai clienti di localizzare il negozio fisico più vicino e visualizzarne tutti i dati, come il numero di telefono, l'indirizzo e-mail, il nome del direttore e altre informazioni, inclusa la disponibilità di un parcheggio gratuito.

**I sette negozi online offrono una completa flessibilità in termini di modalità di pagamento e metodi di consegna.**

È possibile scegliere circuiti di pagamento internazionali come Klarna e Sofort, molto diffusi nei Paesi dell'Europa del nord, oltre ai comuni metodi di pagamento quali bonifico bancario, contanti alla consegna o il metodo Pay in the Market, un'opzione essenziale per Hervis.

**In termini concreti, un consumatore fisicamente presente in un negozio Hervis può acquistare un prodotto che in quel momento non è disponibile nella taglia o nel colore desiderati, pagare in negozio e riceverlo a domicilio.**

Questi metodi di pagamento si integrano perfettamente con le varie opzioni disponibili per la consegna o il ritiro del prodotto, offrendo così al cliente una gamma di possibilità eccezionalmente ampia sia che riceva gli articoli a casa sia che li ritiri presso uno dei numerosi negozi Hervis.

Durante le varie fasi associate all'acquisto, all'utente vengono sempre presentati gli stessi passaggi, sia che utilizzi un computer o un dispositivo mobile, favorendo così la riconoscibilità dell'esperienza di acquisto e la comprensione dei servizi.

Questo evidenzia l'approccio multicanale di Portaltech Reply e SPAR ICS.

Portaltech Reply e SPAR ICS hanno anche ideato una strategia per aumentare il numero di utenti dei negozi online, introducendo a questo scopo il supporto degli utenti anonimi o non registrati per fare acquisti nel sito.



**OGGI LA TECNOLOGIA È ESSENZIALE PER L'INNOVAZIONE AZIENDALE E STA RAPIDAMENTE DIVENTANDO IL FATTORE DECISIVO E IMPRESCINDIBILE PER PROMUOVERLA.**

**SPAR ICS HA IL COMPITO DI FORNIRE TUTTE LE TECNOLOGIE NECESSARIE ALLA REALIZZAZIONE DI PROGETTI, SOLUZIONI E SERVIZI FINALIZZATI A GARANTIRE L'INNOVAZIONE, LO SVILUPPO E IL SUCCESSO DEL BUSINESS**



“Grazie all’eccellente lavoro svolto con Portaltech Reply siamo riusciti a soddisfare le esigenze di Hervis, il cui obiettivo era fornire ai propri clienti un’esperienza di acquisto coerente su tutti i canali.”  
Peter Fuchs - Project Manager IT di SPAR ICS

“Portaltech Reply comprende la lingua dell’IT, ma anche la prospettiva aziendale del dinamico settore del retail.”  
Oliver Simmerstatter - Enterprise Architect di SPAR ICS

## CARATTERISTICHE DEL PROGETTO

- **ESPERIENZA DI COMMERCIO MULTICANALE**
- **PIATTAFORMA SAP HYBRIS**
- **INTEGRAZIONE CON SAP CRM**
- **INTEGRAZIONE CON ADOBE ANALYTICS**
- **SERVIZIO DI PRENOTAZIONE**
- **SERVIZIO CLICK & COLLECT**
- **OPZIONE PAY IN THE MARKET**
- **RICERCA NEGOZIO AVANZATA**
- **MODULO IN-STORE**



Il negozio online Hervis



**Portaltech Reply** l’azienda del Gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza nelle strategie e nelle soluzioni di eCommerce multicanale, è il principale partner di SAP Hybris con uffici a Londra, Chicago, Milano e Dusseldorf. L’azienda ha maturato una considerevole esperienza nell’eCommerce dall’inizio del 2000 lavorando su alcuni dei più importanti progetti di retail multicanale e di eCommerce in Europa. Portaltech Reply è dedicata alla tecnologia di SAP Hybris ed è a livello mondiale il partner Platinum Elite di implementazione più stimato e con maggior esperienza, oltre ad aver vinto 3 premi al Global Partner of the Year.

[www.portaltechreply.com](http://www.portaltechreply.com)



**SPAR ICS** è il centro servizi IT del gruppo SPAR Austria ed è considerata un progetto di punta nei campi della collaborazione, dello sviluppo e della responsabilità strategica internazionale. L’azienda ha il compito di fornire tutte le tecnologie necessarie alla realizzazione di progetti, soluzioni e servizi che garantiscano l’innovazione, lo sviluppo e il successo del business. Nell’ambito di questa mission, SPAR ICS vanta una conoscenza approfondita delle strategie ed esigenze del gruppo SPAR Austria e utilizza tecnologie all’avanguardia, personale esperto e processi sofisticati.

[www.spar-ics.com](http://www.spar-ics.com)