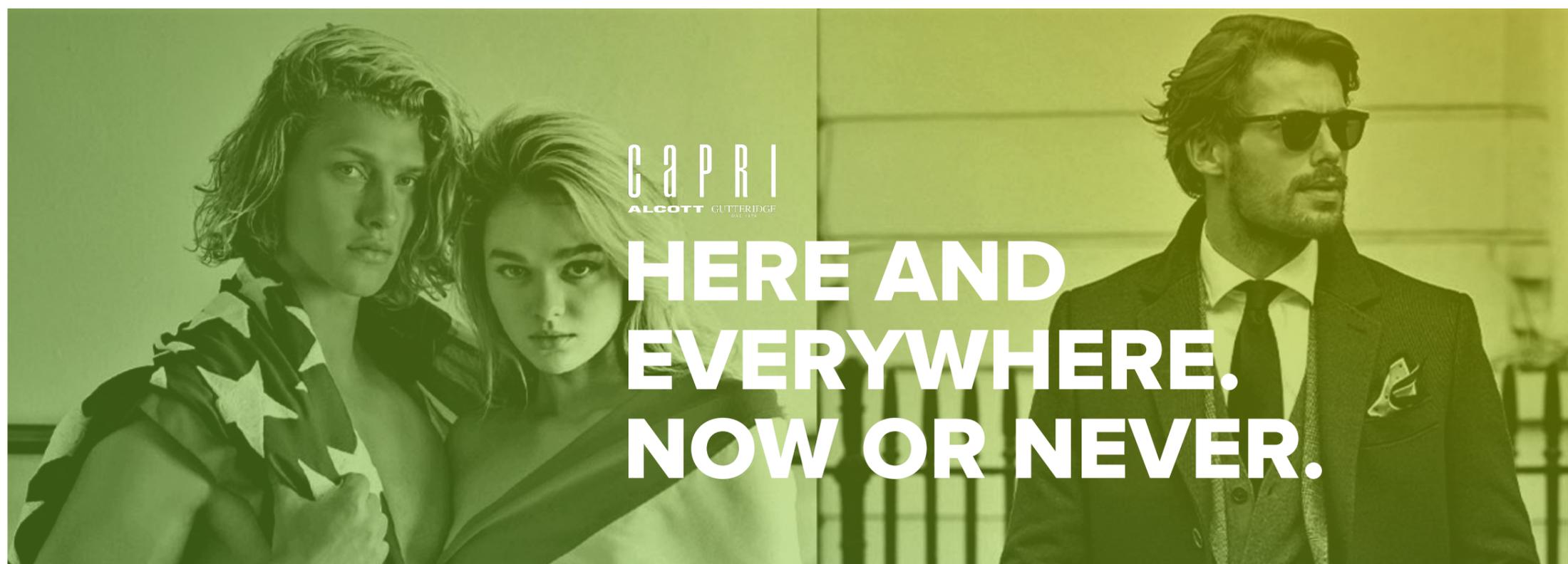


RETAIL REPLY è la società del gruppo Reply che accompagna i Retailer nel percorso di digitalizzazione ed omnicanalità, sostenendo i suoi clienti per l'intera ossatura della struttura aziendale, dai processi alle tecnologie, fino al Change Management. Retail Reply si pone all'interno del panorama nazionale ed internazionale con un ruolo primario nella consulenza e nella System Integration, con un bagaglio di comprovato successo in progetti di Digital Retail Strategy. Retail Reply è inoltre presente nell'ambito della convergenza fisico-digitale dello store con innovative soluzioni di store management mediante la ORACLE xStore platform, oltre che nei servizi di progettazione e implementazione di soluzioni di eCommerce con le principali soluzioni di mercato, tra cui Salesforce Commerce Cloud.



Il Gruppo Capri, proprietario dei noti fast fashion brand ad alto potenziale di crescita Alcott e Gutteridge, sta affrontando, con il supporto di Retail Reply, un percorso di digital transformation innovativo, che mette l'intelligenza artificiale al servizio del Retail e che integra la gradualità di un approccio scalabile alla visione di un futuro orientato alla multi-canalità.

MAKE IT PERSONAL AND EASY TO BUY OR... BYE!

Nel Fast Fashion Retail, il consumatore vuole tutto, subito e sempre, qui e ovunque e si aspetta di sentirsi speciale in pochi click.

Multicanalità, personalizzazione e ampliamento della customer experience, fusione tra store fisico e digitale, fluidità nell'esperienza di acquisto, aumento della conversion rate, gestione efficiente di magazzino e logistica, integrazione di funzionalità mobile first e pagamenti one-touch.

Non sono optional, ma gli imperativi del Fast Fashion Retail, che si traducono in investimenti mirati ad ottimizzare ed estendere i processi di business di chi opera in questo settore.



UN INNOVATIVO E-COMMERCE E L'EFFICIENZA DELLA MARKETING AUTOMATION

Un lavoro di squadra quello del Gruppo Capri e Retail Reply, che dopo una fase preliminare di assessment, analisi dei processi, definizione del target e pianificazione strategica delle attività, ha portato alla progettazione e alla realizzazione dei nuovi siti e-commerce di Alcott - www.alcott.eu e Gutteridge - www.gutteridge.com.

Sviluppati con Salesforce Commerce Cloud, entrambi i siti integrano le potenzialità del Cloud, con l'innovazione tecnologica offerta dall'intelligenza artificiale. La scelta della versione mobile-first rappresenta un altro importante passo nel percorso di coinvolgimento delle nuove generazioni di consumatori. Gli smartphone e i tablet sono il canale di acquisto prediletto dai giovani, target principale di Alcott e mercato del futuro per Gutteridge e, più in generale, del Gruppo Capri.

L'integrazione tra la piattaforma di e-commerce e il sistema di marketing automation ha permesso al Gruppo Capri di attivare fin da subito una gestione centralizzata della comunicazione con il cliente e migliorare la customer journey attraverso campagne di marketing, newsletter e comunicazioni relative al processo d'acquisto: dalla notifica dello stato di ordini o resi, alle e-mail di follow-up per il recupero del carrello abbandonato.

OMNICANALITÀ E PROCESSI DI ORDER MANAGEMENT DISTRIBUITI POTENZIATI DALL'AI

Migliorare l'esperienza d'acquisto rendendola sempre più semplice e veloce, al contempo, assicurare il contenimento dei costi interni di gestione. Sono queste le finalità della seconda fase del processo di Digital Transformation che Retail Reply ha studiato per e con il Gruppo Capri.

Tali obiettivi sono stati raggiunti focalizzandosi sull'ampliamento della soluzione di Order Management System (OMS), attivando i servizi di omnicanalità Hybrid Store, Return in Store, Pay&Collect, Click&Collect, Reserve&Collect e attraverso l'integrazione dei Marketplace Zalando e Amazon.

La colonna vertebrale e neuronale della soluzione è rappresentata dall'intelligenza artificiale: il motore di AI di Salesforce (Einstein) con suggerimenti e raccomandazioni garantisce un'esperienza di acquisto sempre più personalizzata, mentre gli algoritmi di Machine Learning integrati nell'OMS, permetteranno di rendere più efficienti e ottimizzati i processi di movimentazione tra magazzini e negozi.

“Valorizzare il passato e guardare al futuro, facendo leva su brand identity consolidate grazie alla presenza ultratrentennale sul territorio, una strategia scalabile, soluzioni all'avanguardia e un partner tecnologico affidabile e specializzato nella progettazione e realizzazione di percorsi di Digital Transformation in ambito Retail. È questa la formula del Gruppo Capri per rafforzare la propria leadership e abilitare i brand Alcott e Gutteridge a una più veloce espansione verso nuovi mercati di oggi e di domani”.

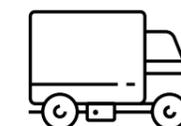
Francesco Colella, Capri srl Co-Owner

FOCUS SULL'ORDER MANAGEMENT SYSTEM DI REPLY

L'Order Management System di Retail Reply è una piattaforma a microservizi integrata nativamente con più di 100 corrieri di tutto il mondo, con Salesforce Commerce Cloud e i principali Payment Gateway.



Verificare in tempo reale la disponibilità dei prodotti in tutti i magazzini e in tutti i negozi.



Gestire in modo uniforme i processi dedicati alla spedizione e al reso.



Gestire le attività di Pay&Collect e Reserve&Collect attraverso un'intuitiva interfaccia web omnicanale.



Ottimizzare la riallocazione della merce e la scelta del magazzino per ordini e resi grazie ad avanzati algoritmi di ML.