

TOTAL RETAIL CONTENT STRATEGY

Una gestione accurata del catalogo di prodotti e servizi fornisce da sempre un grande vantaggio competitivo per le aziende.

Oggi però, nell'era eBusiness, tutto ciò non è più sufficiente.

Diventa fondamentale gestire in modo attento, accurato e coerente ogni tipologia di contenuto legato ai prodotti e ai servizi.

Al contempo è indispensabile conoscere in modo approfondito i propri clienti. Tanto per i Retailer, quanto per quelle aziende, come Banche e Assicurazioni, che approcciano i propri clienti con modalità sempre più assimilabili a quelle dei Retailer, i contenuti devono essere alla base dei processi su cui costruire la strategia di business per distinguersi ed emergere nel mercato, costruendo intorno al cliente un'esperienza personalizzata e coinvolgente.

IL MERCATO RETAIL OGGI

Il mercato Retail è drasticamente cambiato. Le aspettative dei clienti, la predisposizione al cambiamento e l'evoluzione tecnologica, sono le forze che rapidamente lo hanno riplasmato. Questo rinnovamento non accenna a rallentare, apre le porte a nuove opportunità di business e nuove sfide.

SFIDE

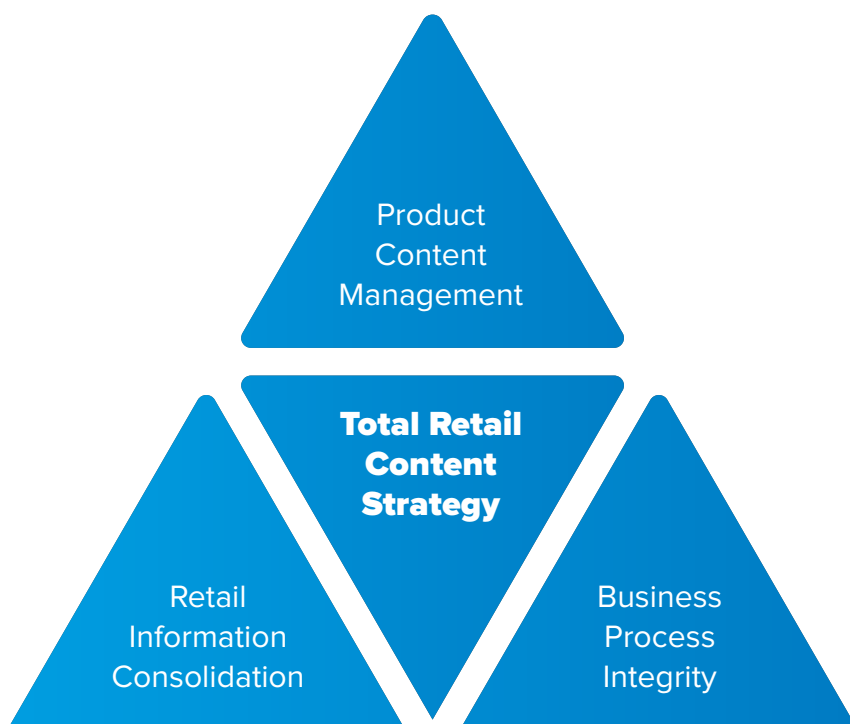
Un Retailer moderno deve approvvigionarsi da un elevato numero di fornitori eterogenei, deve fondere cataloghi, renderli coerenti con il brand e pubblicarli attraverso un insieme di canali in continua evoluzione. Deve anche esplorare la propria base clienti, studiarla e usare le informazioni che può raccogliere per meglio incontrarne le necessità.

OPPORTUNITÀ

Negli anni della Customer Centricity, un Retailer deve stabilire una relazione di fiducia con i clienti basata sulla trasparenza e cambiando paradigma: da Product Data Management a Product Experience Management.

STRATEGIA DI SUCCESSO

Integrando le giuste tecnologie è possibile gestire a 360° i dati e i contenuti legati ai prodotti, solo in questo modo si può realizzare una strategia vincente, garantendo, sempre, qualità e accuratezza delle informazioni e consentendo un miglior posizionamento dei propri prodotti in funzione del canale di contatto e del cliente.



PRODUCT CONTENT MANAGEMENT

Content Management System	Enterprise Content Management
Digital Strategy	Paperless
Digital Asset Management	

Sviluppiamo strategie di gestione dei contenuti che guidano la realizzazione di siti web e mobile di successo.

Rendiamo possibile la gestione completa del ciclo di vita di qualsiasi tipo di contenuto legato ai prodotti, attraverso la realizzazione di processi collaborativi e decisionali. Siamo Partner tecnologici di Magnolia, azienda leader nell'ambito delle piattaforme digitali per la gestione di contenuti multiplatforma.

Collaboriamo con diverse agenzie professionali di marketing digitale per garantire la gestione efficace dell'immagine del brand online e sui social.

Utilizziamo tecnologie leader di mercato per tutto ciò che riguarda digitalizzazione, dematerializzazione e generazione nativa dei documenti in formato elettronico per l'eliminazione completa del cartaceo. Lavoriamo con le principali piattaforme come OpenText Documentum, IBM FileNet e Alfresco.

Vantiamo un'esperienza decennale nella realizzazione di progetti di media e grande dimensione in ambito Enterprise Content Management.

Abbiamo realizzato un framework indipendente dalla piattaforma documentale che standardizza le principali attività di gestione del dato, fornendo un'interfaccia utente semplice e intuitiva e garantendo tempi rapidi di sviluppo.

CUSTOMER



71%

Usa tool di visualizzazione e confronto di prodotti.

80%

Vuole accedere alle informazioni dai Retailer.

82%

Affina le ricerche sugli attributi di prodotto.

79%

Considera fondamentale ottenere informazioni dal produttore.

RETAIL INFORMATION CONSOLIDATION



Adottiamo tecnologie leader di mercato per la gestione ottimale dei dati di prodotto che permettono sia l'integrazione di molteplici sorgenti sia avanzate tecniche di data quality per la consistenza e completezza del dato.

Realizziamo cataloghi di prodotti standard e avanzati, combinando informazioni provenienti da diversi fornitori e produttori, normalizzando diversi formati e strutture dati. Assicuriamo che il catalogo prodotti sia sempre accurato e coerente con il brand ed eliminiamo costosi errori causati dagli aggiornamenti manuali. Ottimizziamo la distribuzione delle liste di prodotti per ogni canale di vendita in un'ottica omnichannel, garantendo il collegamento dei prodotti a collezioni e assortimenti.

Proponiamo sistemi avanzati per la raccolta dei dati dei clienti e per la loro gestione, fornendo gli strumenti a supporto per la creazione della *Single View of Customer*.

Analizziamo i dati dei clienti per la loro profilazione e per la definizione di target adeguati all'offerta commerciale. Forniamo gli strumenti necessari a sviluppare una visione customer centrica orientata a supporto della vendita omnichannel.

Lavoriamo in stretta collaborazione con *Informatica*, leader in ambito *Product Information Management* e *Master Data Management* per la gestione del ciclo completo di arricchimento dei dati.

RUOLO DEL PIM:

Da product Data Management a Product Experience Management

DISCOVER

SEO product copy
SEO product taxonomies and hierarchies
Publishing products out to Amazon, social media, etc.

EXPLORE

Product visualizations
Similar products and brands
Product bundles and kits
Side-by-side comparisons
Short-form video
Price comparisons
Product availability

BUY

Product specifications
Retailer and manufacturer descriptions
Product warranties
Packaging and shipping/handling instructions
Related products

USE

Product manuals
How-to videos
Care instructions
Customer feedback

ASK

Product search for better customer service
Product FAQs
Product tutorials

ENGAGE

Product stories
Inspirational or lifeStyle content



BUSINESS PROCESS INTEGRITY

Process Design and Optimization	Enterprise Service Bus
Business Process Management	System Integration
Kpi Monitoring	Extract Transform Load

Abbiamo maturato importanti competenze nell'ambito dell'analisi e design dei processi aziendali e supportiamo il cliente nella loro progettazione, modellazione, esecuzione, monitoraggio e ottimizzazione.

Uniamo in modo sinergico le competenze in ambito di gestione dei contenuti con l'esperienza sui processi per realizzare sistemi collaborativi e decisionali caratterizzati da un'elevata interazione tra clienti, fornitori, addetti alle vendite e un elevato scambio di dati e informazioni.

Integriamo i processi applicativi coinvolti nella catena di approvvigionamento dei fornitori e li mettiamo a disposizione delle varie funzioni aziendali.

Lavoriamo con tecnologie proprietarie e open-source leader nel settore, come: Informatica Active VOS, Tibco, IBM Process Manager e jBPM.

Standardizziamo e velocizziamo le attività per creare coesione nelle procedure operative, migliorare il lavoro dei team, misurare automaticamente indicatori e KPI in un'ottica di riduzione di errori, rischi e costi.

Costruiamo la reportistica più adatta a ciascuno dei ruoli e livelli aziendali, dando modo ai diversi *decision maker* di avere sempre il giusto dato per valutare gli scenari futuri possibili.

STRATEGIC PLANNING ASSUMPTION



Entro il **2017**, il **75%** dei modelli di digital business di successo si baserà su processi dinamici, progettati per evolvere seguendo i cambiamenti dei cliente. ¹

Entro il **2019**, il **75%** degli analytics incorporeranno 10 o più fonti dati esterne di terze parti. ²

Entro il **2022**, il **65%** delle grandi organizzazioni, implementeranno una piattaforma di integrazione ibrida. ³

¹ FONTE: GARTNER, TALK ABOUT ADAPTING BEHAVIOR INSTEAD OF BUSINESS PROCESSES TO DRIVE DIGITAL BUSINESS TRANSFORMATION, APRILE 2016.

² FONTE: GARTNER, FIVE WAYS TO EVOLVE TRADITIONAL APPROACHES TO DATA AND ANALYTICS, GIUGNO 2016.

³ FONTE: GARTNER, INNOVATION INSIGHT FOR HYBRID INTEGRATION PLATFORMS, FEBBRAIO 2017.

SQUARE REPLY è la società del gruppo Reply che opera principalmente nel mercato retail e del largo consumo nell'implementazione di soluzioni relative al digital multichannel sales ed alla digital content strategy.

Square Reply è presente nell'ambito della convergenza fisico-digitale dello store con innovative soluzioni di store management (dalle operazioni di negozio, fino alla gestione dei contenuti, incluso l'ingaggio del cliente digitale store e proximity) oltre che nei servizi di progettazione e implementazione di soluzioni di Enterprise Content Management con le piattaforme leader di mercato.