



**iNovaRetail** SMALL  
Il negozio innovativo



**VicenzaOro**  
**22 Gen. 2018**



**CONFCOMMERCIO**  
IMPRESE PER L'ITALIA

**FEDERPREZIOSI**  
FEDERAZIONE NAZIONALE DELLE IMPRESE  
ORAFE GIOIELLIERE ARGENTIERE OROLOGIAIE



**La società  
Bottazzo di  
Bottazzo  
Giorgio  
Antonio ha 44  
anni di storia  
nel settore  
moda,  
abbigliamento  
e calzature.**

**1973**

- Nasce la società Bottazzo come impresa familiare, con sede a Milano in Via Capranica **18**.

**1992**

- Dal conferimento agevolato dell'impresa familiare, nasce la Bottazzo Sas con l'entrata in società della figlia, Federica Bottazzo, e della sorella, Marina Bottazzo. Nello stesso anno viene anche acquistato un secondo negozio a Brugherio che si occupa del commercio al dettaglio di scarpe abbigliamento e articoli sportivi.

**2002**

- Viene aperto il terzo punto vendita a Milano in zona Città Studi sempre come commercio al dettaglio di scarpe e abbigliamento.

**2003**

- Viene aperto il quarto punto vendita a Milano zona Lambrate come commercio di abbigliamento sportwear.

**2009**

- Entra a far parte della società Sperati Marco con esperienza ventennale nel settore illuminazione , con l'intento di migliorare i punti vendita sia sotto l'aspetto organizzativo e fisico.

**Disignum  
propone  
progetti *tailor  
made* per la  
creazione di  
servizi digitali  
orientata alla  
relazione con il  
cliente.**

**2011** - Dopo un'incubazione in giro per il mondo a raccogliere idee, esperienze e suggestioni, Disignum viene fondata a Torino e opera principalmente, ma non esclusivamente, tra Piemonte e Lombardia.

**2012** - Collabora all'ideazione e alla realizzazione di Innovation Retail Lab, l'evento presentato con RDS&Company al Salone Franchising Milano.

**2012** - Finalista al European Venture Summit di Berlino, selezionata tra le 1000 start up europee più innovative.

**2013** - È iscritta al registro delle imprese come Start Up Innovativa ed è tra i fondatori e coordinatori del Gruppo Innovazione nel Retail di Assintel/Confcommercio Milano.

**2013** - È accreditata dalla Regione Lombardia come fornitore di servizi innovativi e riconosciuta come Centro di Ricerca e Trasferimento Tecnologico (CRTT).

**2015** - A dicembre riceve la speciale menzione al Premio Nazionale per l'Innovazione nei Servizi promossa dalla Presidenza della Repubblica Italiana.

**2017** – Lancio ufficiale **iNovaRetail**, progetto sviluppato in collaborazione con Feder Moda Italia



## Da dove nasce la proposta

Un progetto che, combinando le esigenze di un negozio (**Bottazzo sas**) di abbigliamento e calzature associato a **FederModaMilano** con le idee e competenze di un'azienda di servizi con i suoi partner (**Disignum srl**), coniuga sapientemente piattaforma tecnologica e metodo in modo da aiutare il negozio tradizionale a trasformarsi, in linea con le nuove abitudini ed attitudini di acquisto del consumatore.

# Overview Esigenze del Negoziante

- Negozio: luogo pubblico e accogliente
- Contare e qualificare gli ingressi nel negozio
- Conoscere bene il cliente
- Supportare la relazione con il cliente
- Creare Relazione tra cliente e prodotto
- Disporre di un catalogo completo
- Gestire magazzino, scaffali, ecommerce in modo integrato
- Disporre e capire di dati e le informazioni
- Attivare promozioni e programmi di loyalty personalizzate

# A cosa risponde il progetto

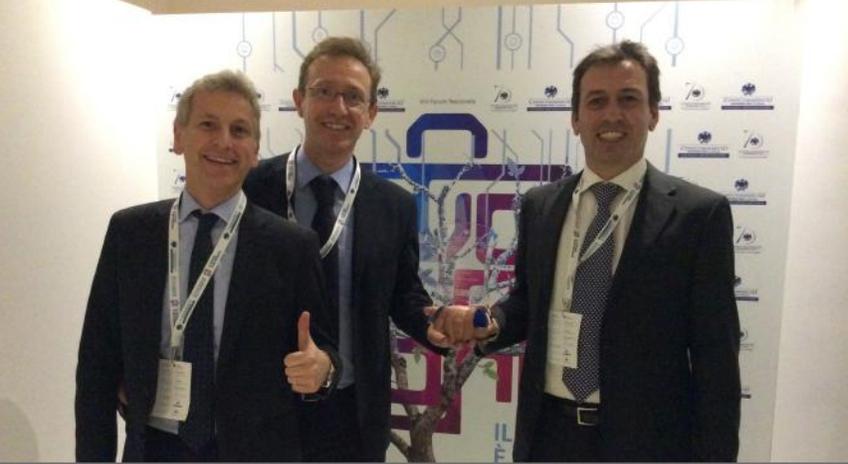
- Conoscere i propri clienti
- Relazione con i propri clienti più importanti
- Fidelizzazione con i clienti del negozio
- Supportare la relazione con il cliente
- Trasformare i clienti in «ambasciatori»
- Attrarre i nuovi potenziali clienti
- Gestire magazzino, scaffali, e-commerce in modo integrato
- .....

Soluzione Made in Italy



FEDERAZIONE MODA ITALIA





## Passi Principali del progetto

- 2015 Assegnazione Finanziamento Bando Regione Lombardia
- 2015 L'incontro alla Premiazione con il PNI Disignum
- 2016 Anticipazioni alla conferenza di Sistema a Chia
- 2017 Lancio Ufficiale con il negozio Lambrate

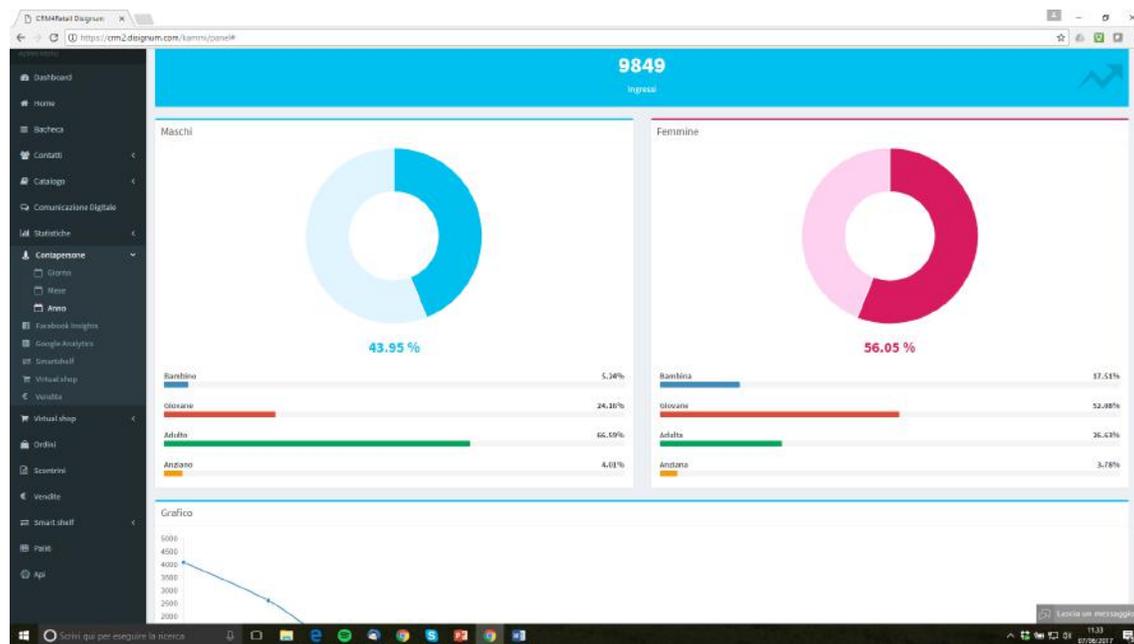


Il negozio

---



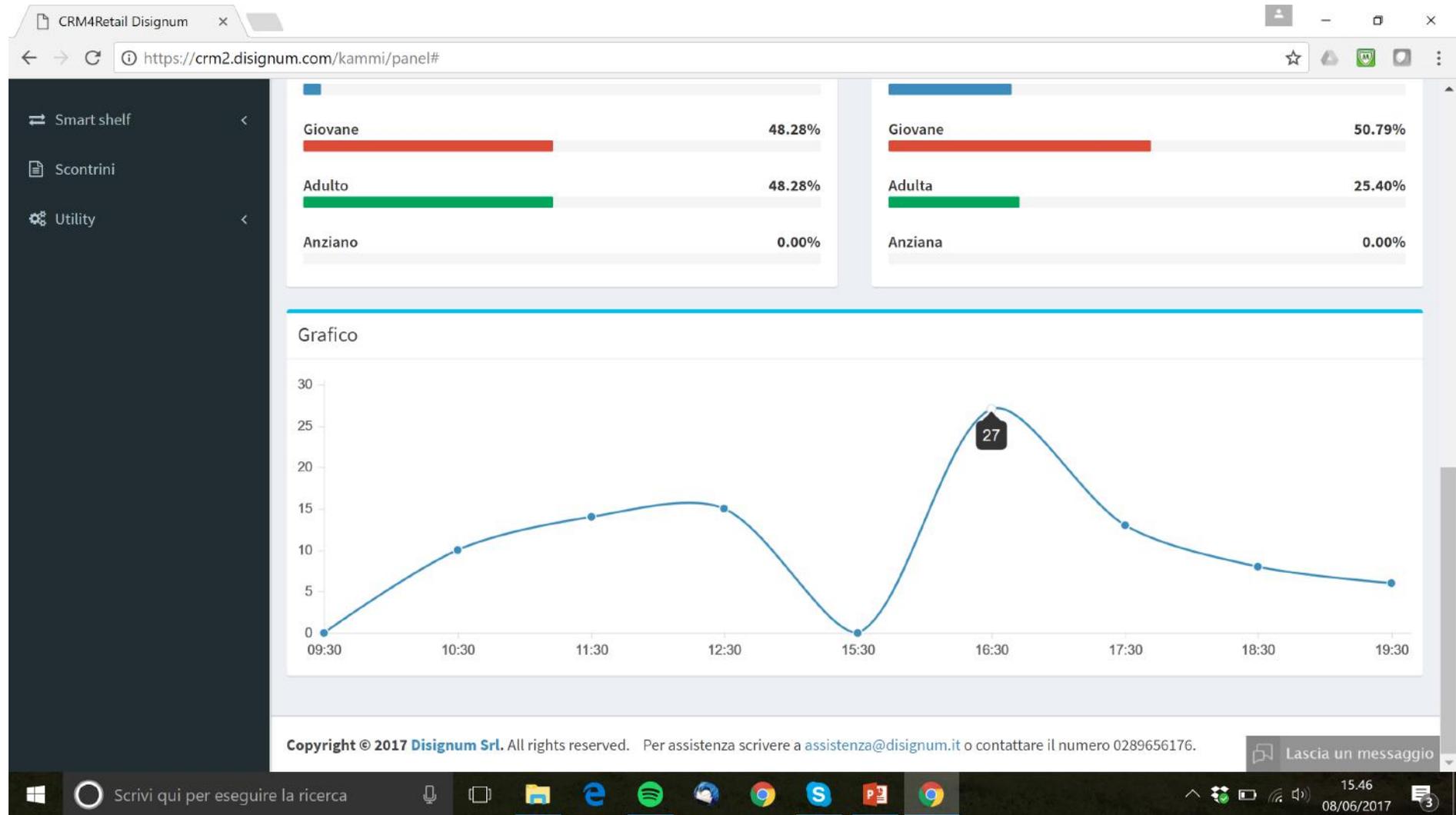
**Necessità**



**Soluzione Adottata**

Quante Persone in Negozio

# Dettagli flusso Ingressi



# Conoscere il cliente per creare una relazione

The screenshot displays a web browser window with the URL <https://crm2.disignum.com/kammi/panel#>. The page is titled "Gestione utente" (User Management). On the left, a dark sidebar menu contains various navigation options: Dashboard, Home, Bacheca, Contatti, Clienti, Partner, Catalogo, Comunicazione Digitale, Statistiche, Virtual shop, Smart shelf, Scontrini, and Utility. The main content area shows the profile of a user with the following details:

- Avatar:** A placeholder silhouette of a person's head and shoulders.
- Stato utente:** Attivo (Active).
- Punti:** 10 (Points), with a "Storico punti" (Points History) link.
- Ruolo utente:** user (User Role).
- Actions:** Blocca (Block), Modifica (Modify), and Elimina (Delete) buttons.

Below the profile information, a "Dettagli" (Details) section lists the following fields:

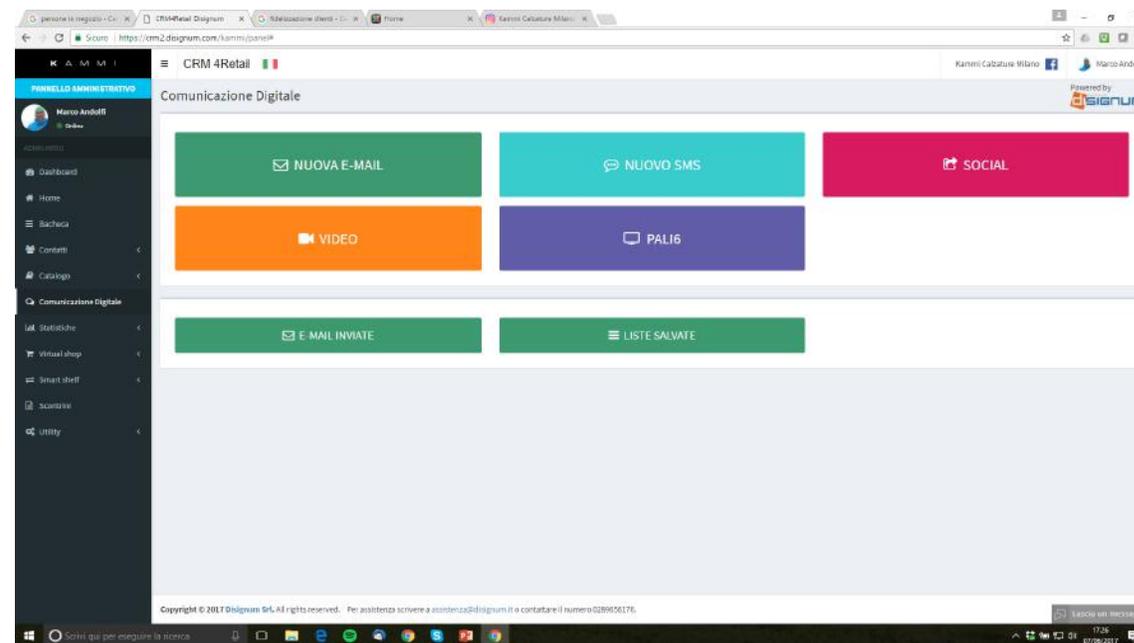
Field	Value
User name	andrea.test
E-mail invia	andrea.torza@gmail.com
Nome	Andrea
Cognome	Test
Codice fiscale	
Data di nascita	
Cellulare	
Indirizzo	

The Windows taskbar at the bottom shows the search bar with the text "Scrivi qui per eseguire la ricerca" and the date/time "19:22 16/11/2017".

Priorità: Legge di Pareto 80% sul 20%?

Siamo presenti su tutti i canali digitali di riferimento (SMS, Facebook e da Instagram) e li gestiamo e controlliamo direttamente da un'unica piattaforma

**Necessità**



**Soluzione Adottata**

# Comunicazione Digitale



ADMIN MENU

- Dashboard
- Home
- Ban
- Cont
- Catalogo
- Comunicazione Dig
- Statistiche
- Virtual shop
- Smart shelf
- Scontrini
- Utility

IL CLIENTE ENTRA

Marco Sperati  
Online

# Social

## Novo Post

weekend! Per affrontare questa giornata scegliete il vostro paio di Kammi preferito. 😊  
Siamo ispirati dall'anfibio Desenzano Kammi, non il solito anfibio: comodo, particolare e...

### Immagine

Carica...

Rimuovi Foto



- Facebook (Marco Sperati)
- Facebook (Kammi Calzature Milano)
- Instagram

### Pianifica il Post

- Adesso
- Seleziona data e ora

08/06/2017 15:25

PUBBLICA

## Lista Post

Visualizza  elementi

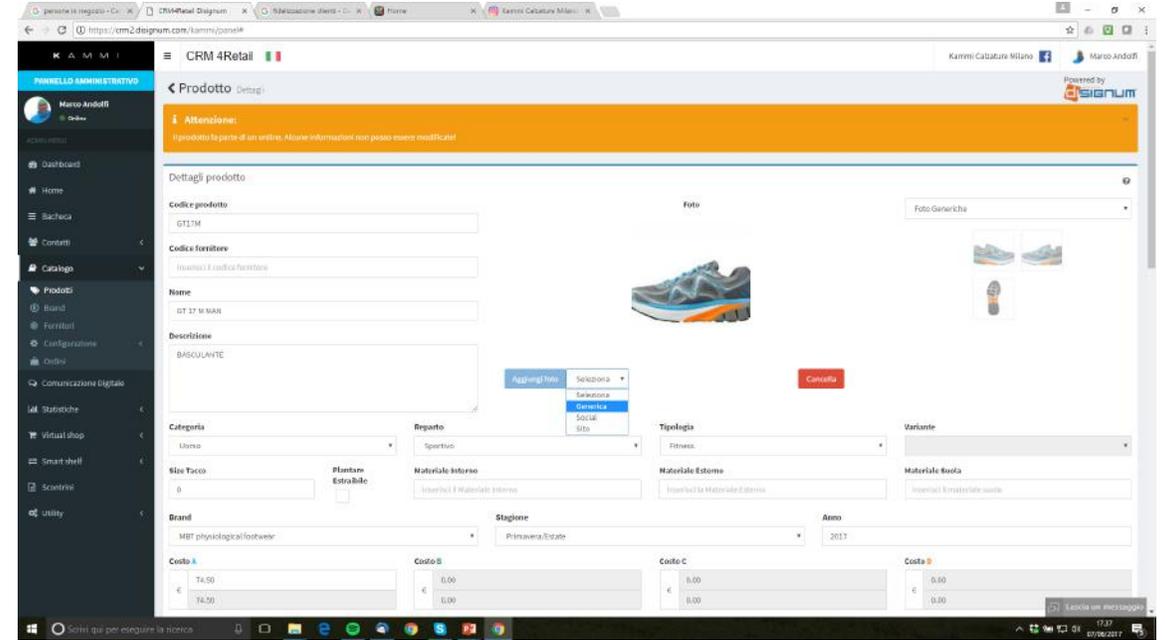
Cerca:

Data e Ora	Messaggio	Link	Immagine	Social	Stato	Likes	Commenti	Ultimo Aggiornamento
------------	-----------	------	----------	--------	-------	-------	----------	----------------------

Nessun dato presente nella tabella

Necessità di disporre di tutte le informazioni per poter agire su tutti i canali digitali (social, scheda prodotto, e-commerce, sito)

**Necessità**



**Soluzione Adottata**

Catalogo

Catalogo -  
Anagrafica

Dettagli

...te di un ordine. Alcune informazioni non posso essere modificate!

- 
- ADMIN M...
- Dashb...
- Home
- Bacheca
- Contatti <
- Catalogo v
- Prodotti
- Brand
- Fornitori
- Configurazione <
- Ordini
- Comunicazione Digitale
- Statistiche <

prodotto

**Codice prodotto**

B857

**Codice fornitore**

Inserisci il codice fornitore

**Nome**

Biker

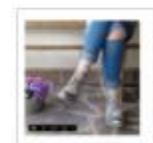
**Descrizione**

Inserisci la descrizione

**Foto**



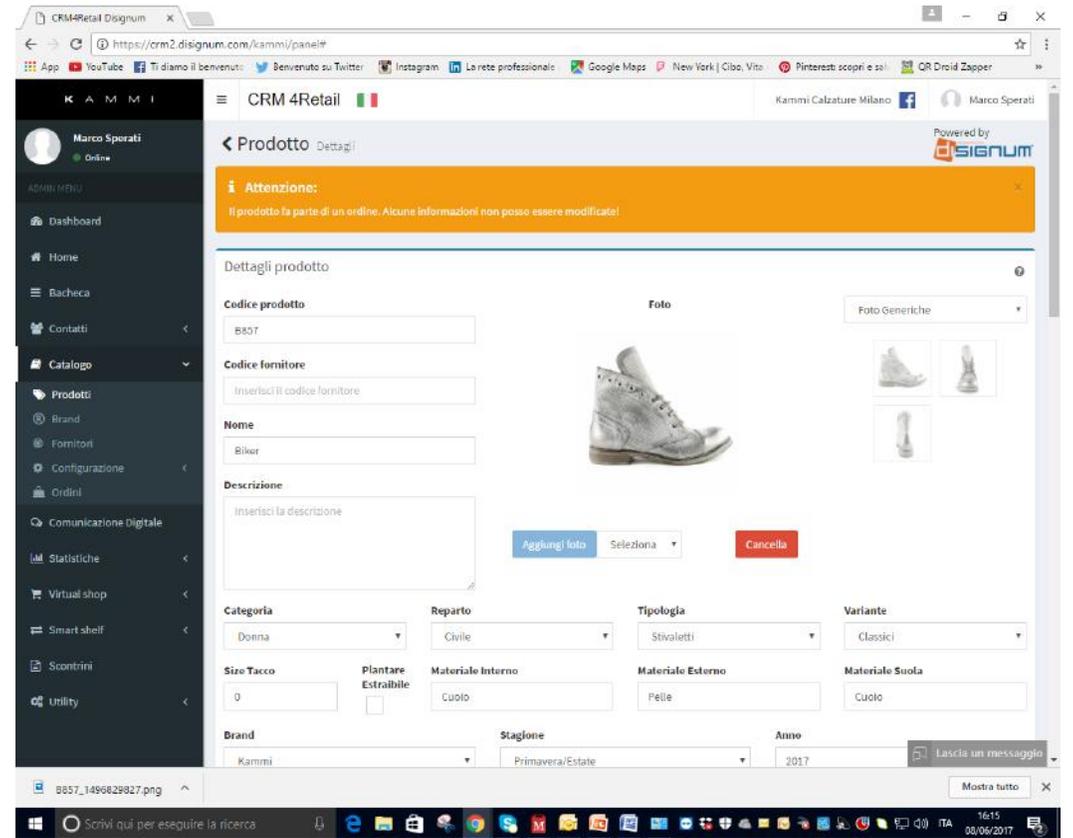
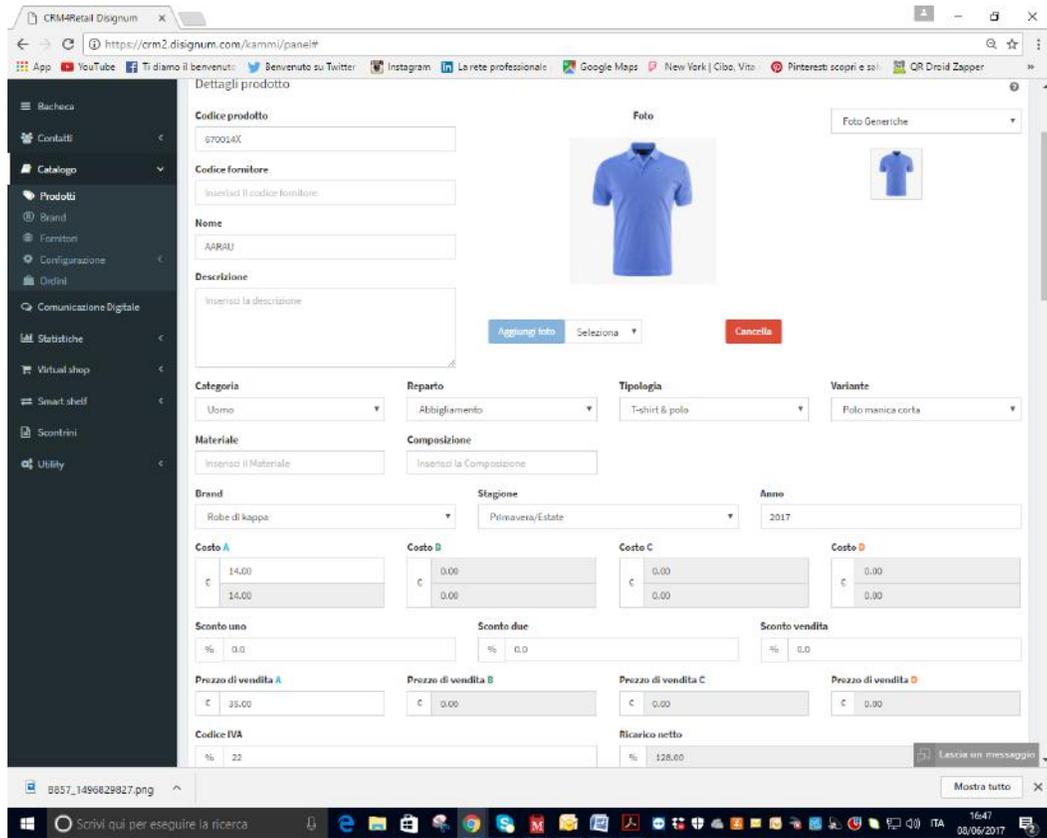
Foto Social v



**Aggiungi foto** Seleziona v

**Cancel**

**Il Negozio**



# Catalogo - Foto

# Catalogo - Varianti

Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
B26 Red	Rosso	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
	Bordeaux	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
	Marrone	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
	Petrolio	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
	Blu	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
777 Medieval Blu	Blu	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
821 Navy	Blu	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 
Variante	Tabellare	Costo	Prezzo	Foto prodotto
001 White	Bianco	Inserisci	Inserisci	UPLOAD... 

Lascia un messaggio

B857\_1496829827.png

Mostra tutto

**Posso dare un'occhiata?  
Quale prodotto «piace»?**

Si creare una **relazione** tra il prodotto ed il cliente (Cliente Esigente, Cliente Annoiato, Cliente Self Service, Cliente indeciso)

**Necessità**



**Soluzione Adottata**

**Informare il Cliente**

# IL CLIENTE GIRA

SIGNUM

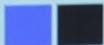
BOTTAZZO SAS  
kammi calzature milano

## UVET



Quando Geox s'impadronisce dei codici classici in materia di moda è per proporre il modello U Uvet B. Al tempo stesso elegante e passe-partout, questa derby di colore si abbina bene ad ogni look! Qualità e perfezione dei dettagli sono presenti in questa scarpa dotata di un gambale in , una fodera in tessuto e di una...

**GEOX**  
RESPIRA

COLORI DISPONIBILI 

STAGIONE primavera/estate

ANNO 2017

CATEGORIA uomo

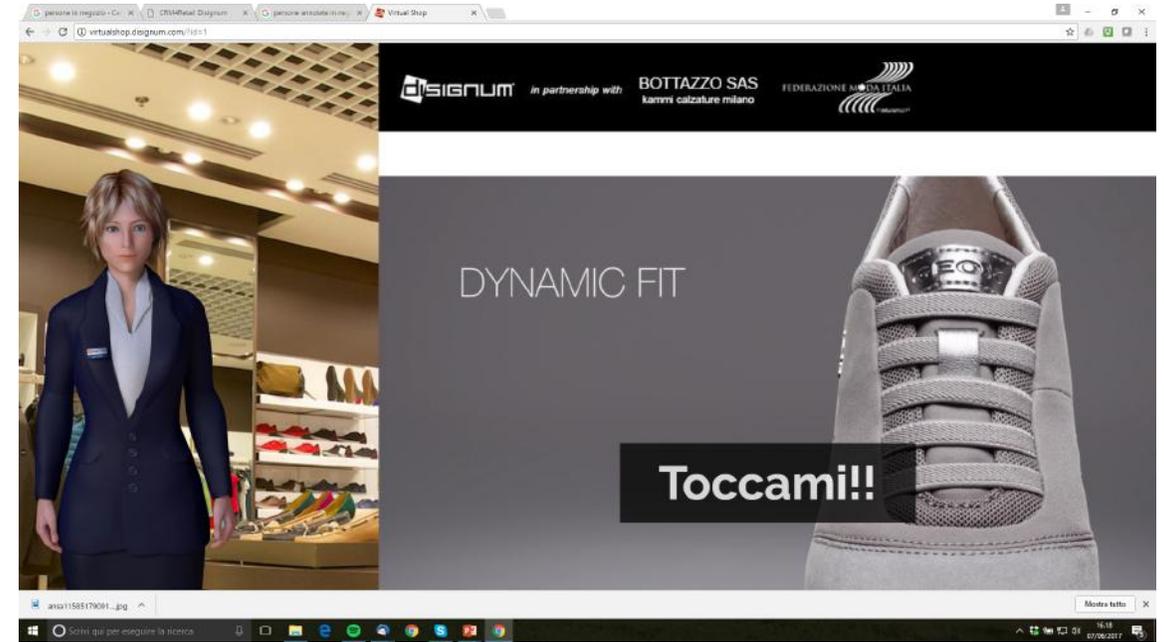
PREZZO 115,00€

Geox S.p.A. è una società italiana che produce scarpe e capi di abbigliamento sportivo, fondata nel 1995 dall'imprenditore Mario Moretti Polegato.





**Necessità**



**Soluzione Adottata**

# Negozio con Dimensioni Fisiche

# Nuovi Servizi Digitali – Display di Attacco



**disIGNUM**

in partnership with

**BOTTAZZO SAS**  
kammi calzature milano

FEDERAZIONE MODA ITALIA  
CONSUMMECRO



## Omaya

Versatili, comode e facili da indossare, le sneakers donna Omaya hanno la suola perforata traspirante, icona del mondo Geox, che crea all'interno della scarpa un microclima ideale, perf...



€ 125.00

Seleziona la taglia e il colore

MI PIACE

1

ACQUISTA

IL CLIENTE COMPRA

**disIGNUM**

FEDERAZIONE MODA ITALIA



**iNovaRetail**  
Il negozio innovativo

Poter catalogare i pagamenti su carte di credito e debito, poter archiviare lo scontrino digitale ed inviarlo al cliente

The screenshot displays the CRM4Retail software interface. The main content area is titled 'Scontrini' (Receipts) and shows a list of transactions. The selected transaction details are as follows:

Terminale			
Produttore	Numero Seriale	Codice Prodotto	Rede
ingenioo	351307313112004501003402	-	eth
Id Terminale	Mac Address	Sistema Operativo	Tecnologia
11153665	-	03.21	LANE500E

Transazione			
Data e Ora	Id Negoziante	Totale	Valuta
06/04/2017 11:59:57	308108100008	25,68	EUR
Bin	PAN	Tipo Operazione	Risultato Operazione
525500	525500*****5291	Pagamento	✓ Regerata
Numero Operazione	STAN	Numero Autorizzazione	
004028	000003	-	

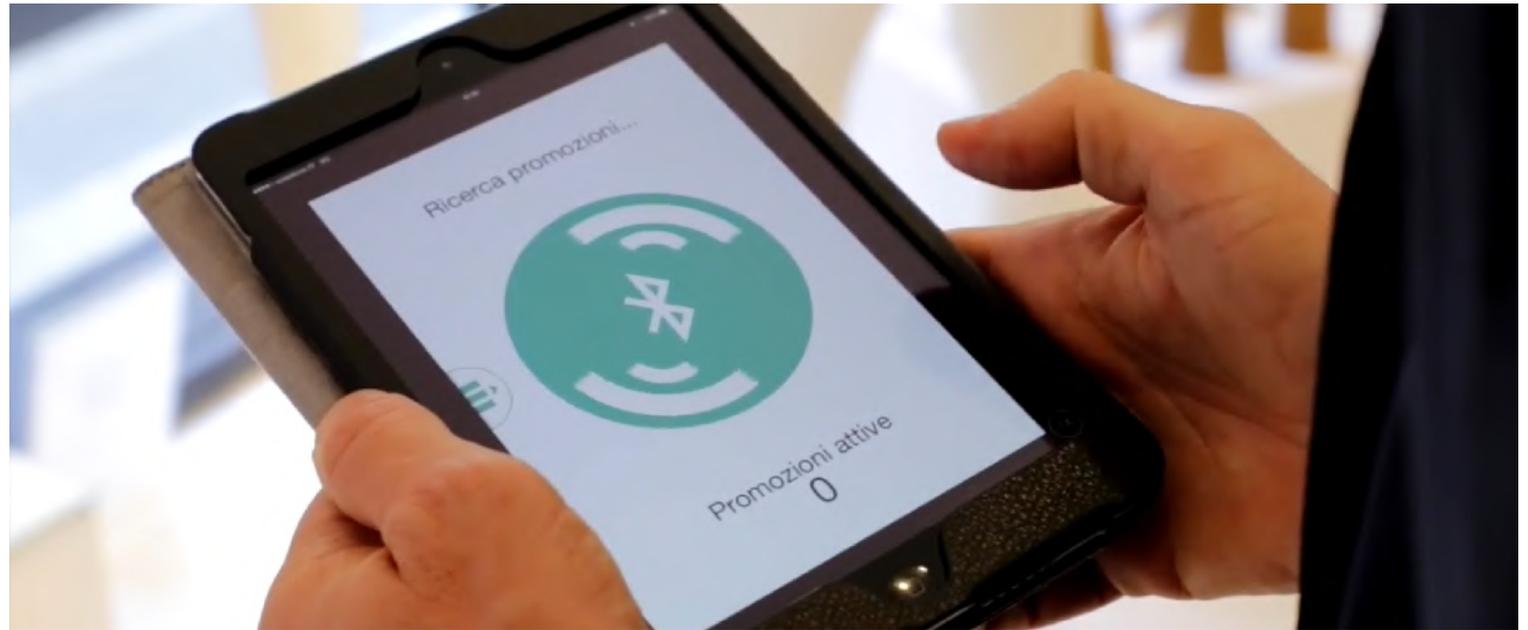
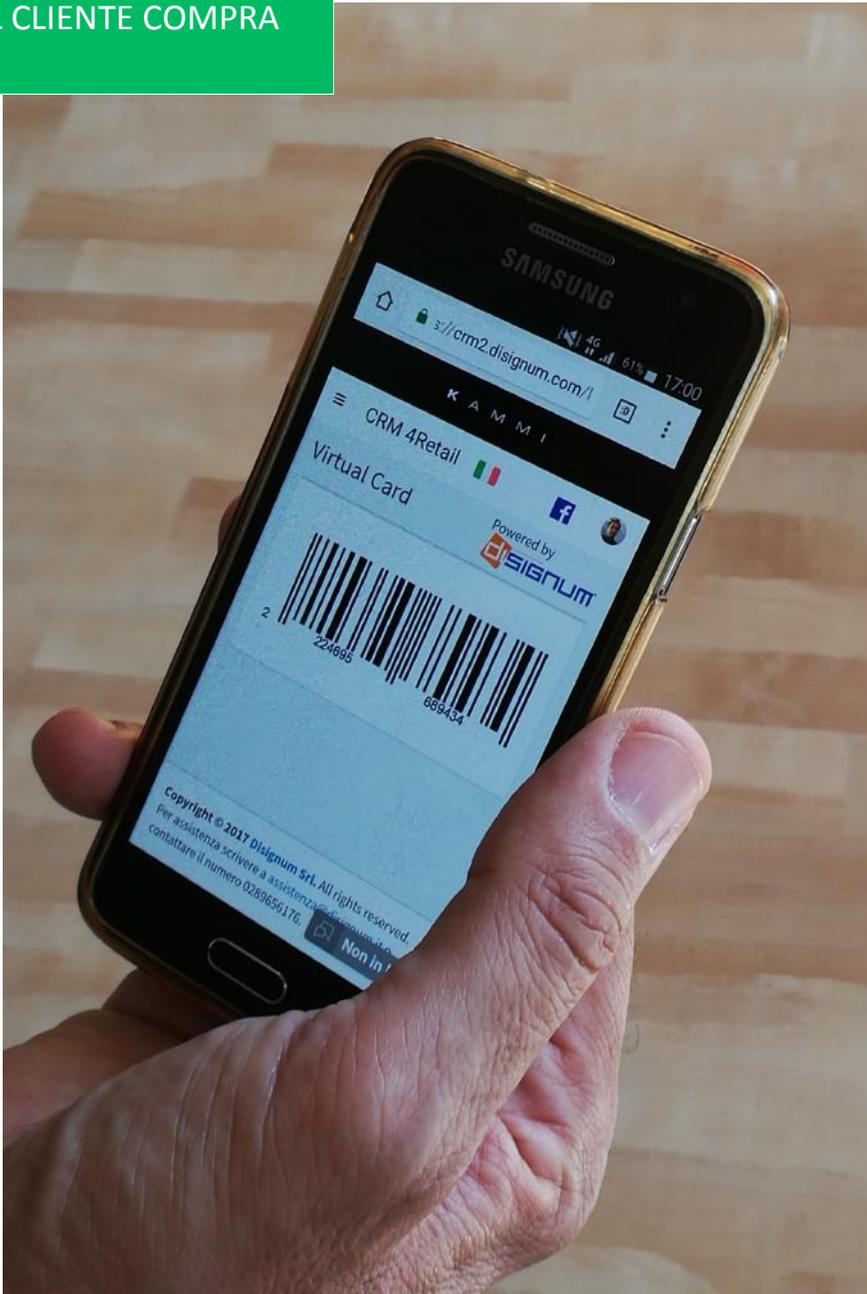
  

Carta			
Circolo	Info Extra	Codice Paese	Nome Paese
CARTAS1GOLD	-	IT	Italy
Banca	Tipa	Categoria	
CARTAS1S.P.A.	CREDIT	-	

On the right side of the interface, a digital receipt is displayed. The receipt includes the following information:

- KAMMI** logo and address: VIA DESIDERIO 28 MILANO
- Transaction details: 70-VISA/MC ICC MASTERCARD ACQUISTO KAMMI
- Amount: IMPORTO EUR 25,68
- Status: **TRANSAZIONE NEGATA** (Transaction Failed)
- Reason: Carta errata (Wrong card)
- Merchant: GRUPPO MONTEPASCHI

# Pagamenti



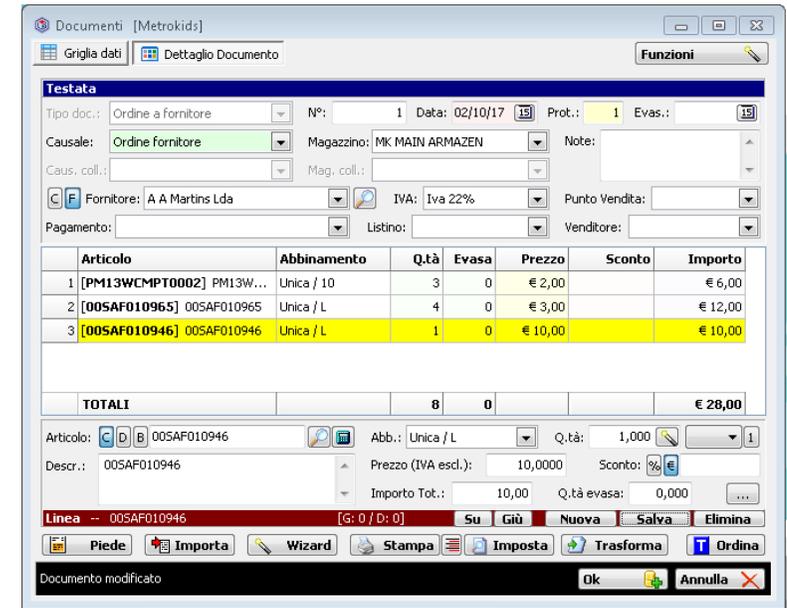
# Fidelizzazione

Continuare a mantenere il contatto con il cliente quando esce

**Solo scontrino medio o numero di scontrini? NO**

Ora possiamo associare al numero di persone entrate in negozio il numero di scontrini effettuati, il prezzo medio di vendita, la tipologia di pagamento e i prodotti venduti per categoria merceologica

**Necessità**



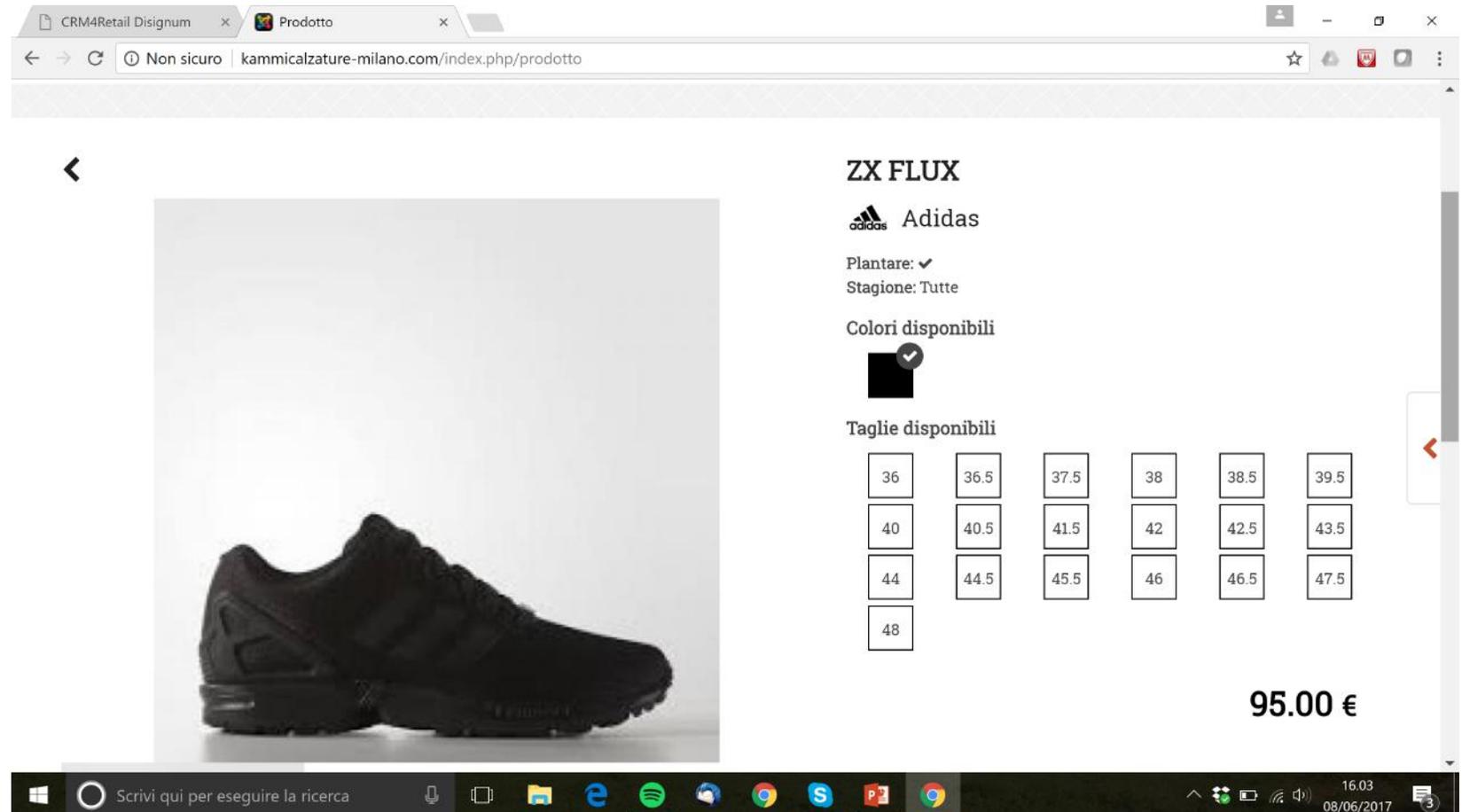
**Soluzione Adottata**

**Conversione**

# E-commerce

Tra i due canali (fisico e virtuale) esiste un rapporto complementare.

Il punto vendita fisico può trovare nel web una sua naturale estensione.



The screenshot shows a web browser window displaying a product page for Adidas ZX Flux shoes. The browser's address bar shows the URL `kammicalzature-milano.com/index.php/prodotto`. The page features a large image of a black sneaker on the left. To the right, the product name "ZX FLUX" is displayed above the Adidas logo. Below the logo, there are details: "Plantare: ✓" and "Stagione: Tutte". A section titled "Colori disponibili" shows a black color swatch with a checkmark. Underneath, "Taglie disponibili" lists various shoe sizes in a grid format. The price "95.00 €" is shown at the bottom right of the product information area. The Windows taskbar at the bottom includes a search bar, several application icons, and system tray icons showing the time as 16:03 on 08/06/2017.

CRM4Retail Disignum x Prodotto x

Non sicuro | `kammicalzature-milano.com/index.php/prodotto`

<

**ZX FLUX**

adidas Adidas

Plantare: ✓  
Stagione: Tutte

Colori disponibili

Taglie disponibili

36	36.5	37.5	38	38.5	39.5
40	40.5	41.5	42	42.5	43.5
44	44.5	45.5	46	46.5	47.5
48					

95.00 €

Scrivi qui per eseguire la ricerca

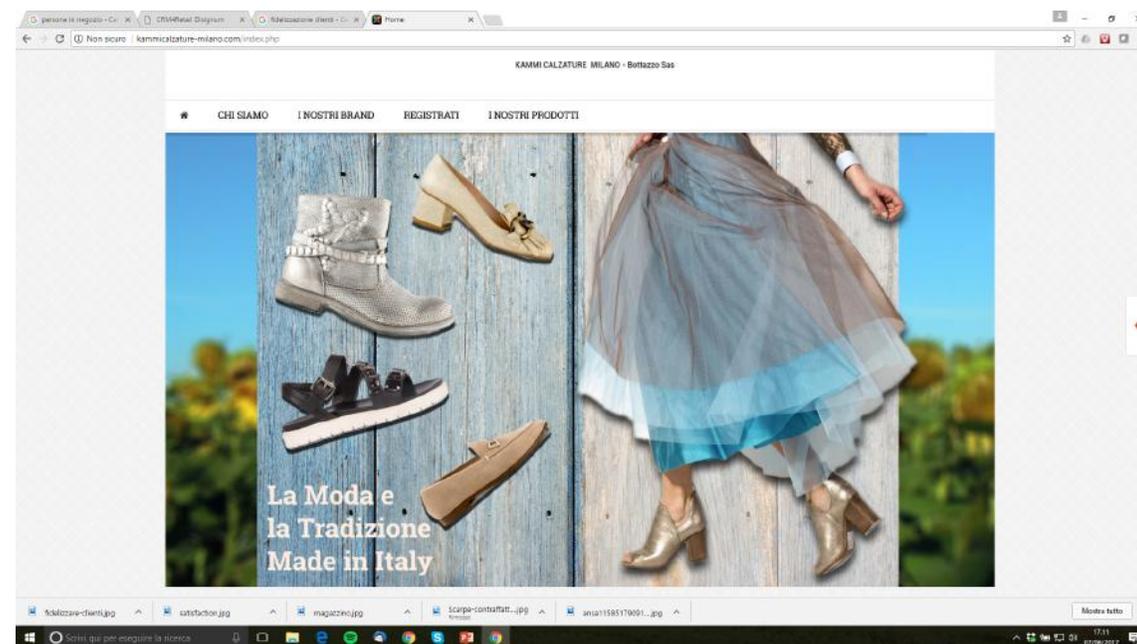
16.03  
08/06/2017

## Come aumentare i servizi?

Abbiamo creato il sito del negozio fornire informazioni ai ns clienti sui prodotti che trattiamo , dove siamo posizionati che tipo di servizi forniamo.

Il Negozio come base per eCommerce

**Necessità**



**Soluzione Adottata**

Sito / eCommerce

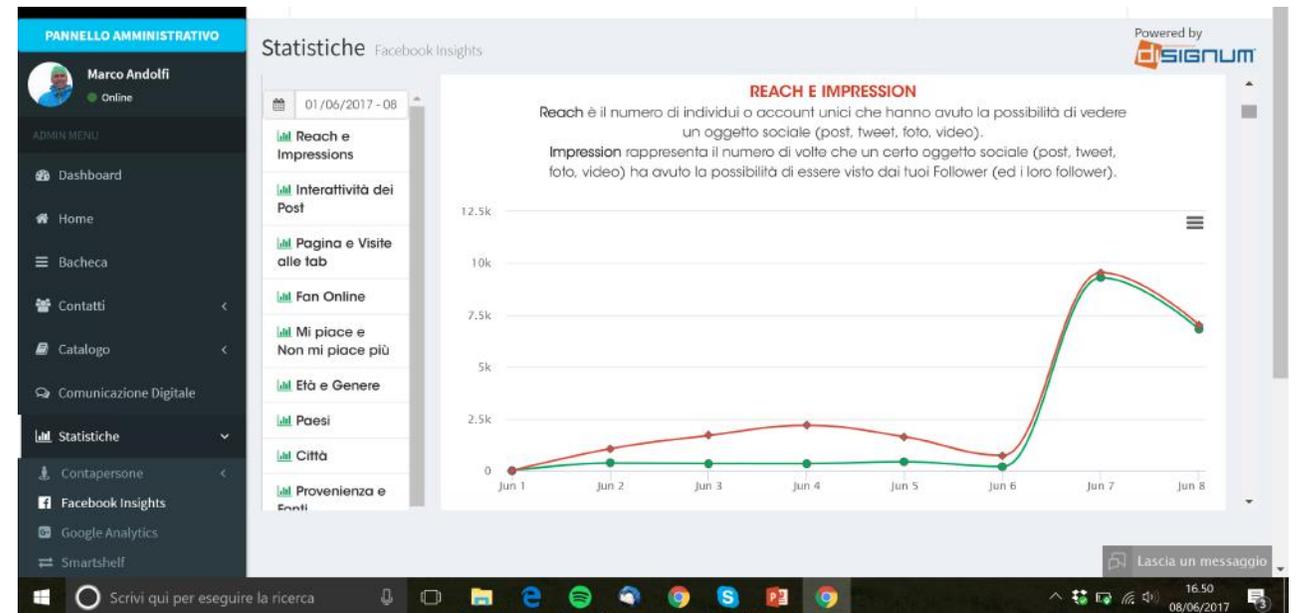
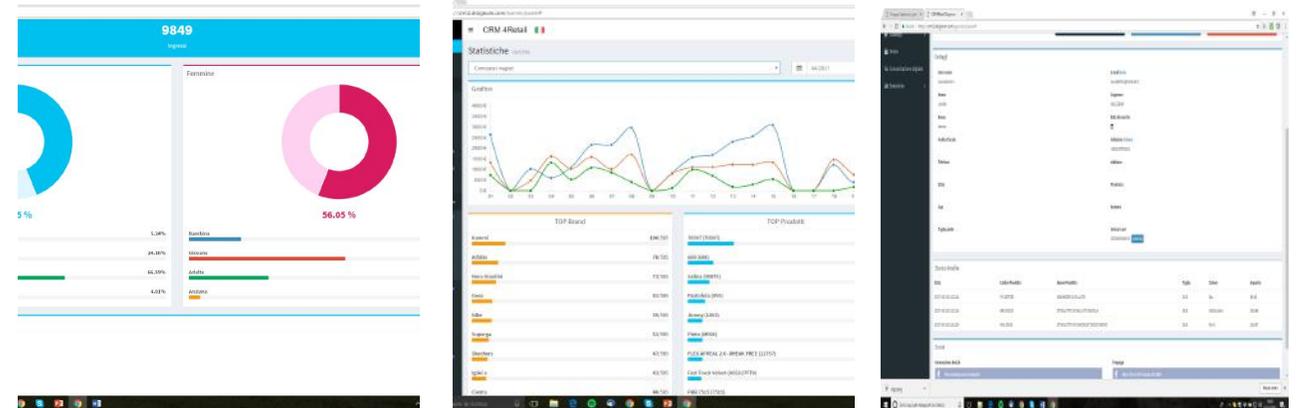
Punti di Contatto	Negozi in cassa	Loyalty	Virtual Shop	sito	social	negozi	e-commerce	Survey	isola	vetrina	tappeto	magazzi no	CRM (DEM)	cassa
Cliente														
Chi è?	si con i dati (CRM)	Si dal CRM	X	si se iscritto al CRM (tramite sito)	si (integrazione CRM)	Vedi cassa	fase II, si deve essere registrato	si e no	no	no (solo statistico)	no	no	si	si
Tipologia Cliente	vetrina	cassa	no	iscrizione sito	Insight	Vetrina	si	si e no	no	si	no	no	si	si
quanto tempo (tipo)	vetrina	x	x	media da analytics	insight	no	media analytics	no	no	Tempo attenzione	tempo indosso	no	si	no
quando entra (tipo)	contapersone	x	x	media da analytics	insight	contapersone	media analytics	no	no	contapersone	no	no	si	no
Comportamento Cliente														
abbandona il carrello	x	x	x	supera termine wishlist	x		fase II - supera termine wishlist, utente registrato mai acquistato	no	no	no	no	no	si come dato da e-commerce	no
è soddisfatto	fase II - tre faccine	x	c'è mi piace (Ipotesi)	(ipotesi) ti piace il sito?	Mi piace	fase II - tre faccine	fase II - sei soddisfatto	via email - trimestrale	no	no	no	no	si	si
ha acquistato	si con i dati (CRM)	atto di acquisto	atto d'acquisto	commenti sui prodotti (?)	commenti post-vendita	scontrino	Fase II - Acquisto	no	no	no	no	c'è una/x referenza in meno	si dal punto cassa	si
Fase Acquisto Cliente														
rotazione magazzino	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	no	si	si, estrapolo i dati	no
Conversione pedonalità vs ingresso							#			si				
Lancio prodotto su mercato					lancio prodotto									

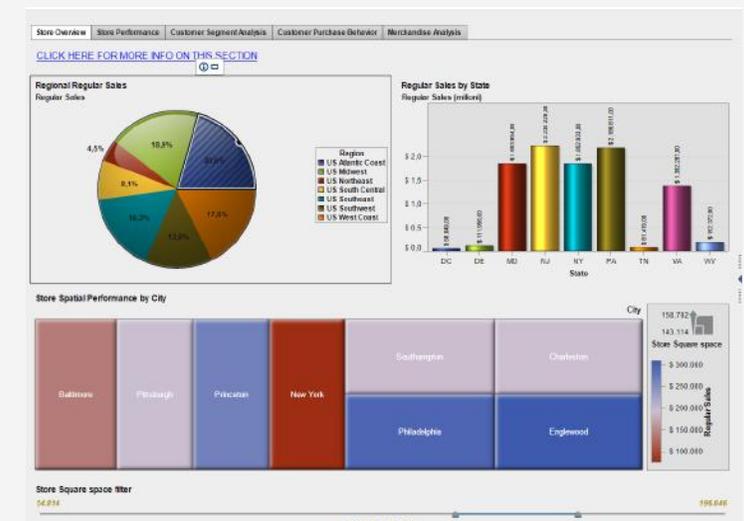
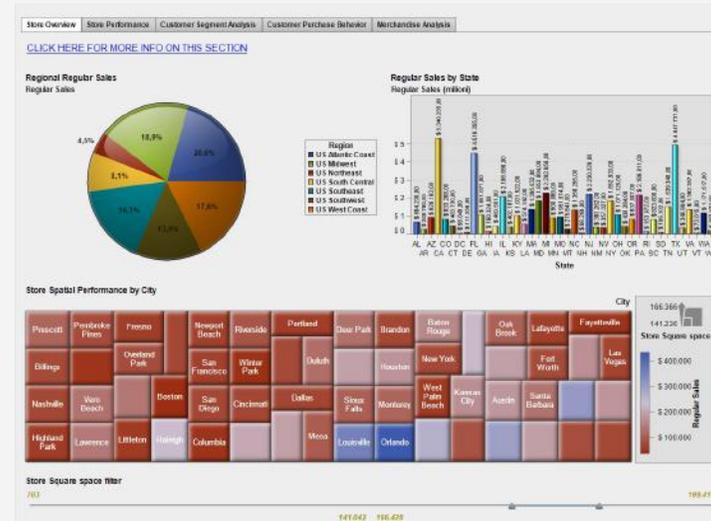
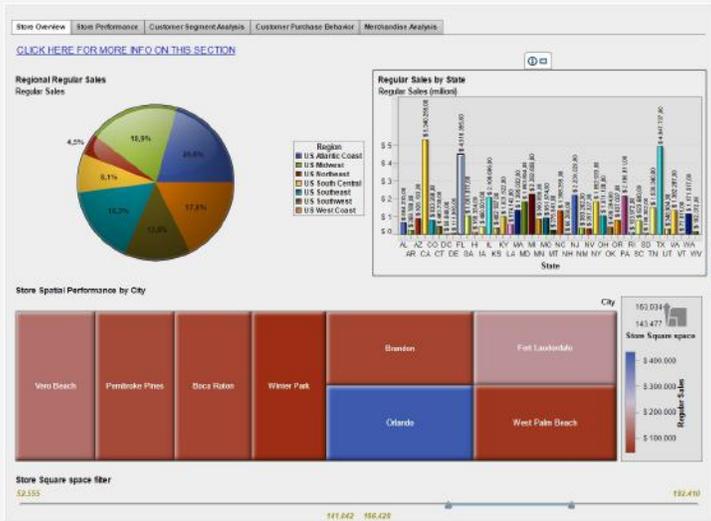
# Dove Incontriamo il cliente

Alcune  
statistiche

***Tutto cio' che  
non è misurabile  
non è migliorabile***

Tutto il percorso che parte  
dalla comunicazione social  
o digitale, prosegue nel  
negozio, pagamento, fino  
alle attività di fidelizzazione





# Statistiche Avanzate

# Flusso di Lavoro

**8.30:** Ingresso Negozio

**9.00:** Situazione giacenze, verifica cosa mandare on line o virtual shop

**9.30:** Analisi del flusso degli ingressi. Come organizzare il personale

**10.00** Visual Merchadising (Smart shelf & Commutazione Digitale)

**14.00:** Comunicazione digitale sui social

**14.30:** Comunicazioni (sms e/o email /whatsapp) dirette a singoli clienti per prodotti specifici

**18.00:** Carico Magazzino ed etichettatura

**Durante il giorno:** verso i clienti (accoglienza, comprensione dei bisogni presentazione, presentazione prodotto, vendita rilancio accoppiamento, fidelizzazione)

# Alcuni risultati di progetto (2017)

---

Incremento del numero di «**Persone raggiunte**» e di «**Interazioni**» digitali

---

**Ingressi 2017:** oltre 40.000 (+ 20% )

---

**Media fatturato:** +9%

---

Aumentato lo **scontrino medio** del 5%

---

**Adidas:** Nonostante le continue modifiche di posizione e promozione, il modello è rimasto il più «sollevato» durante la campagna di lancio

---

**Break Even :** 6 mesi



# Premi

GEOX  
RESPIRA



Esempio di applicazione



Una piattaforma in  
evoluzione

# VOUCHER PER LA DIGITALIZZAZIONE

Richiedilo per:

- trasformare il tuo negozio da tradizionale a digitale.
- attivare una piattaforma di CRM.
- attivare piattaforma di e-commerce.

Richiedi a [info@disignum.it](mailto:info@disignum.it)  
[info@federazionemodaitalia.it](mailto:info@federazionemodaitalia.it)



**iNovaRetail** SMALL  
Il negozio innovativo

Voucher Digitalizzazione



**iNovaRetail**<sup>SMALL</sup>  
Il negozio innovativo

# INFO E CONTATTI

FEDERAZIONE MODA ITALIA  
CONSECOMMERCE

disignum<sup>®</sup>  
COMANDARE CON UN CLICK



[info@federazionemodaitalia.it](mailto:info@federazionemodaitalia.it)

[marco.andolfi@disignum.it](mailto:marco.andolfi@disignum.it)

[marco.sperati@kammicalzature-milano.com](mailto:marco.sperati@kammicalzature-milano.com)

disignum<sup>®</sup>  
COMANDARE CON UN CLICK

FEDERAZIONE MODA ITALIA  
CONSECOMMERCE

**iNovaRetail**<sup>SMALL</sup>  
Il negozio innovativo

# LE NOSTRE COMPETENZE

## TECNOLOGIA:

fornire soluzioni costruite su tecnologie innovative.

## MARKETING & CREATIVITÀ :

raggiungere l'attenzione di un target selezionato con la possibilità certa di misurare il ritorno degli investimenti.  
proporre innovativi contenuti digitali in 3D.

## ORGANIZZAZIONE:

ottimizzare la gestione delle comunicazioni, facilitare la misurazione delle prestazioni ed amplificare l'efficacia del messaggio.

Coordinatore di



Co-  
Founder

