



LA SOLUZIONE – CASSAMICA -

Marino Vignati – Direttore Sistemi Informativi



AUCHAN NEL MONDO

Nasce in Francia nel 1961 a Roubaix nel quartiere degli "Hauts Champs" (da cui il nome Auchan), su iniziativa di una famiglia di imprenditori.

Ad oggi, è presente in 12 paesi, Francia, Italia, Lussemburgo, Portogallo, Polonia, Ungheria, Romania, Russia, Spagna, Ucraina e, fuori dei confini europei, in Cina e Taiwan, con 396 ipermercati, 2101 supermercati e 258 gallerie commerciali con ca 170.000 collaboratori



AUCHAN IN ITALIA

Il primo ipermercato sorge a Torino nel 1989.

Il 1997 segna la partnership con Ifil nel Gruppo Rinascente.

Nel 2004 Auchan SA rileva da Ifil la sua quota (50%) del Gruppo Rinascente per le attività "alimentari" (Ipermercati/Supermercati/Gallerie Commerciali) e oggi controlla il 100% di Auchan spa e di Sma spa e il 51% di Gallerie Commerciali Italia spa (il restante 49% è detenuto da Simon Property Group, il primo Real Estate Investment Trust americano che possiede e gestisce immobili in parchi e centri commerciali negli Stati Uniti, Europa e Asia).



Auchan S.p.A.

44 ipermercati diretti
1 ipermercato in
franchising

Sma S.p.A

268 negozi diretti

- 109 supermercati Sma
- 38 supermercati Simply
- 77 supermercati Punto Sma
- 37 mini ipermercati Cityper
- 5 mini ipermercati MaxiSimply
- 2 mini ipermercati IperSimply

1243 negozi in franchising

Gallerie Commerciali Italia S.p.A.

44 gallerie commerciali
con 1600 negozi

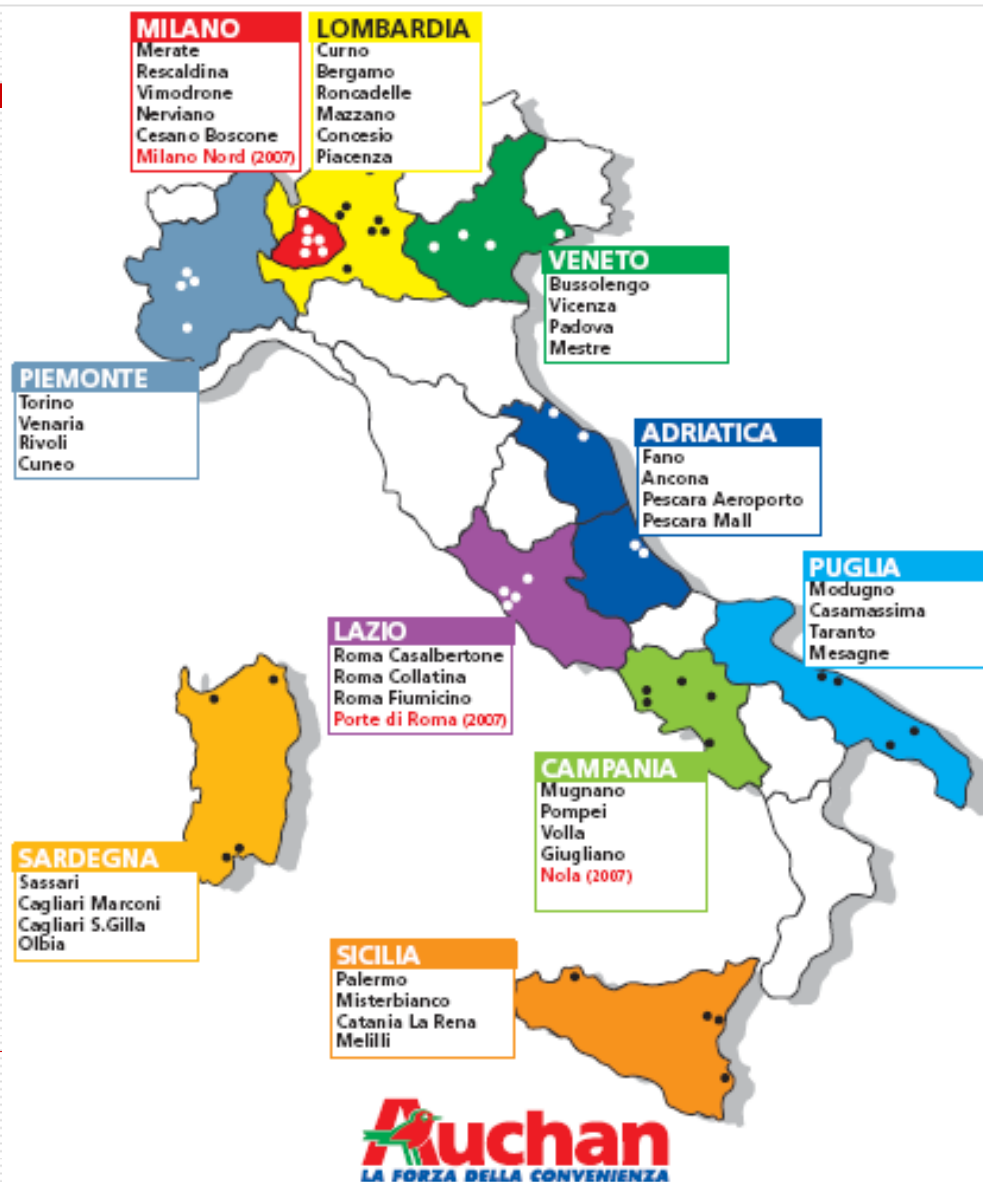
23.000 Collaboratori

200 milioni di visite all'anno

nei centri commerciali Auchan

170 milioni di visite all'anno

nei punti vendita del gruppo Sma





LA SOLUZIONE CASSAMICA

Perché CASSAMICA

- ***Bisogno di soluzioni che aiutassero a migliorare il servizio alle casse***
 - ***Dare di Auchan una immagine di innovazione***
 - ***Creare nuovi elementi di fidelizzazione dei clienti e dare lo spunto per catturarne di nuovi***
 - ***Dare una risposta ai clienti che acquistano pochi pezzi***
 - ***Ottimizzazione del "lavoro in cassa"***
 - ***Riqualficazione della "hostess di cassa"***
-



- *Attrezzatura completa di cassa (scanner, monitor, unita' di pagamento elettronico e contanti, un area sacchetti)*
- *Posizionata in barriera casse*
- *Consente al cliente l'autonomia nello scanning dei prodotti, l'insacchettamento ed il pagamento*
- *Aumenta il livello di servizio (+ casse aperte con lo stesso numero di cassiere)*
- *Sostituisce le casse veloci (cestino)*

Il progetto è stato sviluppato con un g.d.l. che comprendeva:

-l'ipermercato (direttore e settore casse)

-La sicurezza

-L'organizzazione casse

-Il mktg

-Le risorse umane

-I sistemi informativi

-Il fornitore (NCR)

- e in 6 mesi abbiamo fatto un pilota





LA SOLUZIONE CASSAMICA

PUNTO VENDITA	NR CASSE	PUNTO VENDITA	NR CASSE
CUNEO	4	FANO	4
RIVOLI	4	PESCARA 1	4
VENARIA	4	PESCARA 2	4
TORINO	10	COLLATINA	4
RESCALDINA	8	CASALBERTONE	8
NERVIANO	4	FIUMICINO	8
CESANO	8	SASSARI	4
VIMODRONE	4	MARCONI	4
MERATE	4	S GILLA	4
BERGAMO	4	OLBIA	4
CURNO	8	POMPEI	4
PIACENZA	4	VOLLA	4
CONCESIO	4	MUGNANO	4
RONCADELLE	4	MODUGNO	4
MAZZANO	4	CASAMASSIMA	4
MESTRE	8	MESAGNE	4
BUSSOLENGO	4	TARANTO	4
PADOVA	4	MELILLI	4
VICENZA	4	CATANIA 1	4
ANCONA	4	CATANIA 2	4
PTA DI ROMA	12	CINISELLO	8
GIULIANO	8	PALERMO	8
	122		92

TOTALE CASSAMICA INSTALLATE **214**

MAX NR CASSAMICA/PDV **10 TO**

MEDIA CLIENTI (ANNO) **più di 14%**

TOP MEDIA (GG) **più di 22% RM CAS**

TOP NR CLIENTI (GG) **più di 2.000 TO**

G.A. MEDIO (ANNO) **5%**

ITEMS MEDIO (ANNO) **5**

SCONTRINO MEDIO (ANNO) **15€**



LA SOLUZIONE CASSAMICA





Chi fa
da sé
non fa
la fila.

*Prova Cassamica.
La nuova cassa
self-service,
facile, veloce
e sempre aperta.*

max
15
pezzi

Cassamica
I tempi cambiano. 

*Prova Cassamica.
La nuova cassa
self-service, facile,
veloce e sempre aperta.*



È più facile.

Cassamica ha un funzionamento semplice e immediato: uno schermo interattivo e una voce guida ti aiutano a eseguire tutte le operazioni.



È più veloce.

Per usare Cassamica devi avere al massimo 15 pezzi e puoi pagare in contanti, Bancomat, carta di credito o assegno. Così tutto diventa più rapido e non sei costretto a fare la fila.



È sempre aperta.

Con Cassamica vai a colpo sicuro perché è sempre attiva, tutti i giorni e a tutte le ore.

Il totale della spesa viene arrotondato automaticamente per difetto entro i 5 centesimi di euro.
La cassa non è predisposta per l'utilizzo dei buoni sconto.

Cassamica
I tempi cambiano. 



LA SOLUZIONE CASSAMICA

La soddisfazione del cliente

IL CAMPIONE 1.000 CLIENTI 11 PUNTI VENDITA

ETA' media 26 – 50 anni <18 ANNI 100% usano Cassamica
5 articoli – media scontrino e l'81% paga in contanti

Benefici riscontrati (clienti fast lane)

uscita piu' rapida (49%)
minore coda (27%)

Clienti non utilizzatori Cassamica

troppi articoli (18%)
paura di sbagliare (13%)
non ha avuto una efficace comunicaz. e promozione (40%)
Cassamica e' + lenta di una cassa tradiz. (7%)

il 20% dei clienti afferma che la presenza del fast lane e' importante o molto importante per la scelta del punto vendita

hanno una opinione positiva e non avere preclusioni all'uso di una soluzione self (51%)

Le assistenti hanno ottenuto un'ottima valutazione

Interfaccia utente semplice

Lo spazio adeguato

Il 93% dei clienti utilizza al massimo 2 sacchetti

Grado di soddisfazione 88% e il 96% degli utilizzatori dichiara che lo usera' anche in futuro

Giudizio negativo 2%

**ALTO
POTENZIALE**



LA SOLUZIONE CASSAMICA

Gli impatti sui processi aziendali

Nuovo profilo della hostess di cassa

Auto-formazione per turnover

Adeguamento pianificazione aperture casse

Ottimizzazione nr. di casse aperte

Sensibilizzazione dei vari attori sulla corretta gestione del bar code (centrale acquisti, pdv, logistica)

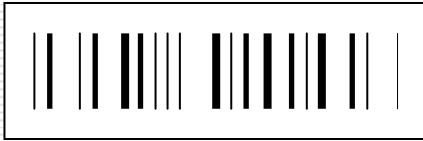
Adeguamento del lavoro in cassaforte

Interventi informatici per l'adeguamento delle procedure e della reportistica/statistiche



LA SOLUZIONE CASSAMICA

L'importanza del codice a barre



La "filiera" del bar code deve essere "a posto"

- *inserimento bc in anagrafica*
- *corretta referenziazione di tutti i bc associati ad una referenza*
- *bc confezioni multiple e prodotti singoli*
- *bc su prodotti variati come peso/ingombro*
- *bc giornali*
- *stampa del bc che faciliti la lettura*
- *bc in chiaro (digitazione manuale)*
- *doppi bc (libri, collant, vini)*



LA SOLUZIONE CASSAMICA

I vantaggi conseguiti e i problemi incontrati

-
- + Immagine innovativa della catena (ampia eco sui media)*
 - + Clienti maggiormente fidelizzati*
 - + Soddisfazione del personale interno dedicato a Cassamica*
 - + Ottimizzazione del costo del lavoro*
 - + Miglioramento fluidità casse*
 - + Apertura ad altre attività self*
 - Lettura bc (superati grazie all'esperienza hostess e cliente)*
 - Alcuni problemi tecnici sugli accettatori e dispenser banconote adattamento della soluzione all'uso "italiano"*
 - Il focus dei direttori sulla soluzione (regole di ingaggio)*

Richieste utente ancora più stringenti (max 2 pezzi)

Uso del carrello