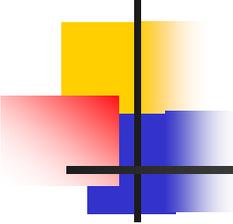


COOP ESTENSE

Il Self Scanning

10 ottobre 2007

Katia Lucchesi – Direttore SI Coop Estense



Chi è Coop Estense

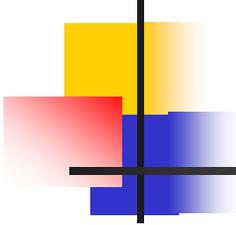
Azienda: cooperativa di consumatori nata nel 1989 e presente nelle Province di Modena e di Ferrara e nella Regione Puglia. Delle 9 maggiori cooperative del sistema Coop Italia, Coop Estense è la 3° per fatturato

- **Vendite:** quasi 1300 milioni di euro di vendite, di cui oltre il 75% ai soci

- **PdV:** circa 170 mila mq di superficie di vendita distribuiti fra i 49 PdV:
 - 13 ipermercati di cui 7 in Puglia
 - 36 supermercati di cui 2 in Puglia

- **Dipendenti:** oltre 5000 Dipendenti

- **Soci:** oltre 550.000 Soci.



Il progetto Salvatempo (1/2)

- **Che cosa è:** un modo diverso di fare la spesa:

Il cliente man mano che acquista e sistema i prodotti nel carrello con l'utilizzo di un semplice terminale scanner legge **il codice a barre del prodotto stesso**. Alla cassa non sarà più richiesto di mettere i prodotti sul nastro ed eseguirne la lettura ma solo di effettuare il pagamento, con risparmio significativo di tempo

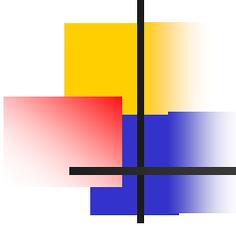
- **Obiettivi del progetto:**

- **Verso il consumatore:**

- Ridurre le code alle casse e velocizzare la chiusura della spesa sia per chi usa Salvatempo sia per chi non lo utilizza
- Assistere il cliente durante la spesa con uno strumento utile, facile, divertente in grado di dare anche informazioni sugli articoli, sul negozio, sulla cooperativa
- Avere sotto controllo quanto si sta spendendo
- Permettere al consumatore di maneggiare gli articoli che acquista una sola volta e disporli opportunamente negli shopper secondo il suo criterio

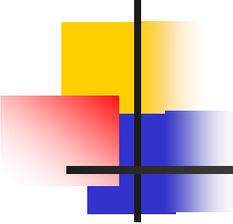
- **Verso la cooperativa:**

- Migliorare il servizio
- Dedicare meno ore alle attività di casse e più ore alla tenuta dell'area di vendita
- Fidelizzare i consumatori



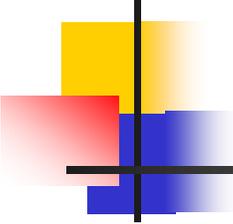
Il progetto Salvatempo (2/2)

- **Situazione attuale:** Presente in 6 ipermercati emiliani, nell'ipermercato di Lecce e in 20 supermercati per un totale di oltre 4200 terminali installati. La più grande installazione europea all'iper Grandemilia di Modena con 520 terminali
- **Chi lo utilizza:** Solo i soci di Coop Estense, ma senza necessità di ulteriore adesione. L'utilizzo medio copre il **35% del valore di vendita, il 22% di transazioni**. Non ci sono fasce escluse (per sesso o età), ma si registra una leggera prevalenza di utilizzo da parte delle donne e gradimento man mano decrescente per fasce d'età



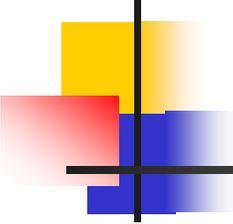
Risultati raggiunti

- **Soddisfacimento obiettivi:** Gli obiettivi attesi sono stati tutti ampiamente raggiunti
- **Nessun incremento di furti:** Il timore che potessero aumentare i furti è smentito dai valori delle differenze inventariali (in qualche caso addirittura migliorate) e dai risultati dei controlli
- **Aumento dello scontrino medio:** Lo scontrino medio di un cliente che utilizza Salvatempo è pari a **60€** rispetto allo scontrino medio non Salvatempo di 30€
- **Aumento del numero medio di item acquistati:** Il numero medio di pezzi con Salvatempo è **33** rispetto a 19 di scontrino non Salvatempo



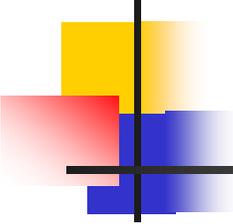
Ulteriori benefici

- **Gestione della spesa più efficiente ed efficace:** il cliente conosce in real time quanto effettivamente sta spendendo e conseguentemente è in grado di pianificare al meglio la propria spesa, scegliendo i prodotti in base a quanto vuole spendere
- **Processo di acquisto più coinvolgente:** il cliente è coinvolto maggiormente durante il processo di spesa e vede l'applicazione come un "gioco utile", un "divertimento"
- **Riduzione degli errori nella gestione :** l'utilizzo di Salvatempo impone di avere un eccellente controllo dei dati articolo (anagrafiche, **Ean**, prezzi) quasi azzerando le battute prezzo/reparto (valore medio 0,27%), quando le **vendite sono realmente tutte ad articolo** è possibile effettuare dichiarazione Iva puntuale, è prerequisite per giacenze on line affidabili e per gestire processi di riordino ottimizzati



Criticità della lettura

- Una delle maggiori criticità nell' esercizio di Salvatempo è garantire al consumatore la **leggibilità degli articoli** : gli articoli non letti generano disagio, deve tenerli da parte e chiedere alla cassiera di passarli, interrompendo il processo ottimale
- Condizione indispensabile è la **leggibilità del codice a barre** sulla confezione
- Particolarmente critici i prodotti artigianali, lattine, le confezioni dei freschissimi e specialmente dell' ortofrutta
- Necessità di verifica sui nuovi prodotti in assortimento prima di metterli in vendita
- Tipologie di prodotti (es. i libri /giornali) o di packaging (fardelli o confezioni multiple in genere) con codici non fruibili o assenti che obbligano ad una re-etichettatura o ad espositori specifici
- Un dato : una delle ultime verifiche su un negozio ha evidenziato circa 50 prodotti con **codice non leggibile** su 50.000 articoli in vendita



Evoluzione vs. self payment

- **Sviluppi futuri:** Coop Estense ritiene l'attuale strumento maturo e ha pertanto a piano alcune linee di evoluzione:
 - Adozione della nuova generazione di terminali grafici e maggiore interazione con il consumatore
 - Ripresa della diffusione anche negli ipermercati Pugliesi
 - Stazioni per lo scanning di spese di piccole dimensioni (10-15 articoli) dove i terminali saranno disponibili anche ai **clienti non soci**
 - **Postazioni interattive di self payment (per carte coop, carte di credito, bancomat, contanti) per concludere la spesa in totale autonomia :** di fondamentale importanza, specialmente in questo processo in cui non è previsto nemmeno il passaggio da una cassiera, che il cliente abbia potuto completare la propria spesa senza alcun problema di lettura degli articoli acquistati