



---

# ***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***