



# Digital Retail

## Il futuro è no-touch

SCAI Solution Group Series.

Come cambierà la nuova esperienza di acquisto.



---

#### Indirizzo

SCAI Solution Group SPA  
Via Salaria, 298/A  
00199 ROMA  
Italia



---

#### Contatti

Telefono: 06 904050 04  
Email: [info@ssgroup.it](mailto:info@ssgroup.it)  
Website: [www.ssgroup.it](http://www.ssgroup.it)  
P.IVA: 05348521005



---

**Innoviamo per  
creare valore**



# 01. Contesto di Mercato

## Il futuro del Retail è digital



# 01

**Il Digital Retail avanza ma, per le proprie specificità relazionali, il negozio fisico non è destinato a tramontare bensì ad evolversi.**

### Le criticità

L'implementazione di nuovi sistemi di pagamento elettronico, ad esempio, è l'emblema della trasformazione del negozio "tradizionale". Secondo i dati e le statistiche degli ultimi mesi, il mercato del retail in Italia ha subito una forte limitazione sia a causa della pandemia, sia per la crescita dell'e-commerce e per le nuove abitudini di acquisto generate dal Covid-19.

È vero che nel retail la distribuzione online cresce più velocemente della sua controparte reale, ma il negozio fisico continua a totalizzare oltre il 90% delle vendite. Secondo i

dati 2018 del Politecnico di Milano, in Italia il peso dell'e-commerce sul totale degli acquisti retail è solo del 6.5% e lo smartphone è il device dominante per gli acquisti nei negozi digitali. Stime dicono, però, che a livello globale la percentuale di vendite fisiche sia destinata a scendere all'80% entro il 2025. Questi dati dimostrano comunque che nel digital retail il negozio fisico gioca ancora un ruolo focale.

### L'obiettivo

L'obiettivo è far coesistere strategie offline e online, puntando su un'innovazione sia tecnologica che di processo, a cui devono sommarsi iniziative orientate al cliente.

Il digitale, in questo senso, può essere un ottimo alleato per il negozio di moda, che deve essere in grado di sfruttarne i vantaggi per il nuovo mondo post pandemia.

# +10%

Previsione di crescita delle vendite online rispetto a quelle fisiche entro il 2025.

# Contesto di mercato

## Il futuro del Retail è digital

La sfida sembra collocarsi nella ricerca di **sempre maggior efficienza ed efficacia delle operazioni di vendita** negli spazi fisici.

### +2%

Aumento dell'investimento in innovazione digitale nel retail italiano nel 2020.  
<https://www.mark-up.it/il-retail-accelera-la-trasformazione-in-chiave-digitale/>

È proprio in questo ambito che l'adozione del "digitale", ed in particolare la capacità di sfruttare gli stessi processi di vendita digitalizzati sia per l'online che per il retail fisico, può rappresentare la **prima fonte di ottimizzazione di investimenti, risparmio e trampolino di lancio per la crescita.**

#### Il ruolo del System Integrator

L'obiettivo fondamentale delle società di System Integration è rispondere alle richieste del mercato con efficienza e competitività, **accompagnando clienti e prospect verso l'innovazione tecnologica e di processo**, mettendo al servizio dei clienti un approccio efficace, innovativo e attento attraverso tecnologie abilitanti che preservino l'operatività del mercato retail in ottica di digitalizzazione.

Ad esempio si deve prevedere una fase che permetta di **identificare chi entra in negozio** (età e sesso), quali siano i movimenti della clientela (durata della visita e percorso) e quali prodotti vengano scelti o preferiti. Tramite questa piattaforma è possibile attivare diverse fasi di rilevamento e **raccogliere in**

**modo organico i dati per pianificare le azioni di marketing.**

Le tecnologie sono una grande opportunità per il retail come strumento per **migliorare l'esperienza di shopping** del cliente con il brand. Il segreto consiste nel far coesistere strategie offline e online, negozio digitale e negozio fisico.

#### L'importanza della shopping experience

La conoscenza del proprio cliente, grazie alla profilazione che tiene conto delle informazioni ottenute dalle attività online e offline, può essere utilizzata per **migliorare la customer experience e accompagnare il cliente in tutte le fasi dell'acquisto.** App per smartphone e tablet, schermi interattivi, carte fedeltà e social network trasformano il processo di acquisto in **una vera e propria shopping experience tracciabile**, scaffali e camerini intelligenti danno continuità all'interazione digitale.

La particolarità dell'**esperienza multicanale** è data dagli elementi digitali potenziati con il contatto fisico dell'oggetto desiderato e con il servizio offerto dai sales assistant.

# Contesto di mercato

## Il futuro del Retail è *digital*

38%

Imprese con un approccio strutturato al marketing omnicanale

Oggi il retailer, per mantenere vivo il brand, deve risolvere questioni legate a diversi fattori: dal visual su strada all'accoglienza, dalla gestione dei loyalty program ai pagamenti.

Si tratta di declinare un'unica corporate/brand image su una molteplicità di canali mantenendo l'uniformità e l'intensità dei messaggi in modo che siano sempre linea con le mutevoli direttive dei team di marketing e comunicazione.

Questo significa quindi diventare in grado di parametrizzare i diversi messaggi, selezionando i più efficaci e interattivi a seconda delle situazioni e dei palinsesti che posso adattarsi automaticamente al contesto anche real-time.

### Quali soluzioni adottare?

Le soluzioni si devono basare su una molteplicità di tecnologie quali, ad esempio, il *Digital Signage* (con gestione del contenuto centralizzata), gli strumenti di *Digital Onboarding* della clientela, piattaforme web...tutte soluzioni legate da un'unica strategia di comunicazione. In questo modo, un messaggio specifico può essere inviato correttamente e con tempistiche appropriate al cliente attraverso piattaforme e i diversi canali di comunicazione.

Queste piattaforme si devono basare su tecnologie user friendly per il retailer e per il cliente, in modo da semplificare, ottimizza-

re e velocizzare tutte le varie fasi (come ad esempio il rilascio di carte fedeltà e pagamenti elettronici).

### L'assistenza alla clientela

A diventare digitale, oltre alla cassa, è anche l'assistenza al cliente: informazioni e disponibilità di taglie, varianti di prodotto e prezzi sono consultabili in digitale direttamente nello shop. Non è così lontano, poi, l'arrivo nei negozi del camerino interattivo in cui sarà possibile indossare virtualmente abiti e accessori, verificarne compatibilità, ricevere consigli sugli abbinamenti, salvare un proprio profilo virtuale e ricevere assistenza e consigli personalizzati in base alle proprie passate esperienze d'acquisto.

### AR a supporto del sales assistant

Inoltre, oggi i punti vendita di qualsiasi tipologia possono implementare una piattaforma di Realtà Aumentata che supportino i sales assistant appositamente formati - la digitalizzazione non sostituisce in tutto le persone ma, anzi, crea nuovi ruoli e figure professionali - per consentire al cliente un'esperienza di acquisto coinvolgente, unica e personalizzata e che rafforzi la relazione con il brand.

## 02. Digital Retail

# Soluzioni Digital



**SSG si attesta in una posizione di assoluto rilievo nel mondo “Phygital”, dando ai Sales Assistants e ai Merchants gli strumenti e le tecnologie più evolute ed avanzate per permettere ai propri clienti di vivere una nuova e straordinaria esperienza digitale nel negozio fisico.**

Attraverso un semplice tablet, i Sales Assistants potranno essere orientati alla migliore strategia di vendita da adottare, accogliendo il cliente in negozio e proponendogli un’esperienza personalizzata, affinché possa sentirsi parte di una relazione di fiducia diretta, volta alla sua **fidelizzazione profonda e duratura**, e che diventi successivamente esso stesso promotore del prodotto.

Il ruolo del Sales Assistant quindi, anche durante la situazione attuale, rimane vitale

nella customer journey. A lui infatti spetta un compito cruciale: **accompagnare il cliente dalla ricerca all’acquisto finale**, in un viaggio che sia fluido ed esclusivo.

Riguardo ai pagamenti, in collaborazione con *PAX Italia* SSG ha introdotto nel mercato Retail **Aries 8**, il primo tablet di pagamento elettronico: un vero gioiello di design realizzato con materiali pregiati, robusto e flessibile, può essere utilizzato anche come cassa, terminale di vendita assistita e tavoletta grafometrica per la firma dei contratti di persona. Si tratta di una soluzione creata per garantire maggiore autonomia al cliente nelle fasi di acquisto e di pagamento digitale ma in presenza. Infine, su questo aspetto la pandemia ha accelerato il cambio di passo verso un futuro dove operazioni off e online saranno sempre più mixate.

**Aries 8 - PAX Italia**



## 02. Digital Retail

# Soluzioni Digital

**In termini di offerta tecnologica, fra le evoluzioni più importanti, troviamo PAXSTORE, la più avanzata piattaforma di gestione di terminali di pagamento Android distribuita in SaaS tramite AWS.**

PAXSTORE è un ecosistema aperto, che evolve grazie alla collaborazione e connessione di provider di servizi di pagamento e banche acquiring con sviluppatori software, utilizzatori di POS e gestori di infrastrutture in-store. Attraverso la piattaforma, gli esercenti hanno la **possibilità di offrire APP e servizi su misura**, dando vita ad un marketplace personale e personalizzato con app in base alle esperienze specifiche richieste.

Per migliorare l'assistenza ai Sales Assistant, PAXSTORE ha

ideato un potente strumento di assistenza a distanza dei terminali, chiamato **AIRVIEWER**, con il quale è possibile controllare i terminali POS dalla piattaforma Cloud in qualsiasi momento.

In sintesi, PAXSTORE collega oggi più di un milione di terminali su 150 diversi marketplaces gestiti da payment services providers in tutto il mondo, attraverso centinaia di app a valore aggiunto che supportano gli esercenti a migliorare il loro business.



Il fulcro centrale di questa nuova "gestione del cliente" è l'esperienza **personalizzata, customizzata** e volta all'offerta di migliaia di app che possano dargli modo di scegliere tra altrettanti servizi digitali.

**Il cliente è quindi il focal point e il centro di un sistema digitale interconnesso.**

I venditori e i commessi di oggi hanno l'expertise, il know-how e le competenze per promuovere e gestire al meglio le nuove tecnologie e tutti i servizi a valore aggiunto ad esse correlati.

La *customer care*, grazie alla nuova generazione di soluzioni a supporto dei Sales Assistant, non è mai stata così profonda,

personale e innovativa.

Non si tratta più di un semplice dispositivo elettronico, ma di un vero e proprio ecosistema collegato a piattaforme di marketing con cui il Sales Assistant può identificare, censire, profilare, consigliare (in base alle preferenze) e indirizzare il cliente verso il prodotto più adatto a lui.

Il cliente potrà effettuare il pagamento tramite svariate app a sua disposizione e contestualmente **firmare digitalmente la documentazione privacy** e il rilascio delle Fidelity Cards in tutta sicurezza: **i suoi dati personali saranno sempre al sicuro grazie alle caratteristiche del nuovo dispositivo all-in-one.**

## 03. Digital Retail

# Soluzioni ICT



La mole di dati aggiuntivi che vengono prodotti e la necessaria velocità di trasmissione hanno impatto significativo sia lato server che lato datacenter.

SSG, affiancato dai principali vendor sul mercato, analizza e fornisce soluzioni di datacenter transformation personalizzate a seconda delle esigenze del cliente, con soluzioni che comprendono *Datacenter Management*, *Componenti infrastrutturali ed apparati*, *Virtualizzazione*, *Soluzioni di convergenza ed iperconvergenza*, *Protezione del dato* e *Business continuity*.



## Technical deep dive

Nell'ambito del digital retail, SSG propone la propria **partnership con Boomi**, leader di mercato nel mondo IPaaS.

*Retail 360* di Boomi è una tecnologia abilitante con un **time-to-market estremamente rapido** ed è volta al:

- Product Onboarding
- Product Inventory & Management
- Customer Management
- Order Management
- B2B/EDI Management

Inoltre, grazie alla sua caratteristica modulare, Boomi è in grado di creare, modificare, migliorare flussi di parsing dei

dati, trasformazione dei dati e trasporto dei dati usando un approccio NO-CODE, ponendosi come layer di integrazione applicativa senza che il cliente debba affrontare complessi progetti (installazione di architetture dedicate al middleware e relative licenze e sviluppi di codice sui relativi framework).

La soluzione *Retail 360* connette e unifica i dati della tua attività di vendita al dettaglio, indipendentemente dall'applicazione, dal catalogo, dal mercato o dal canale sottostante.

Ciò include, ma non è limitato a, prodotti, clienti, ordini, pagamenti e adempimenti.



## 04. Digital Retail

# Soluzioni Cyber Security

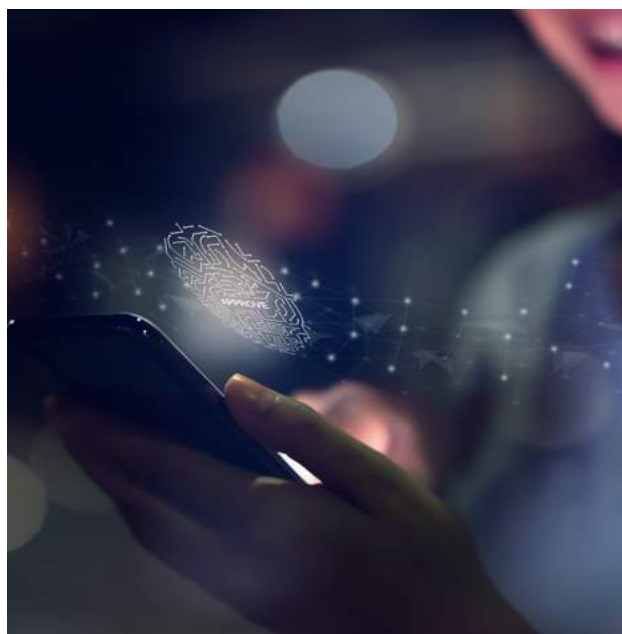
Nell'ambito della Cyber Security, SSG offre al mondo del Digital Retail i **sistemi di protezione più avanzati ed evoluti presenti sul mercato.**

### Bitdefender - La sicurezza degli endpoint

Di fondamentale importanza nel mercato Retail sono le soluzioni di protezione della rete e degli End Point (dispositivi e terminali) che assicurano la massima protezione dei dati dei clienti che transitano sui dispositivi utilizzati nei negozi e la continuità del business, attraverso un monitoraggio di sicurezza informatica h24/7 dell'intera rete, con la possibilità di applicare in real time una *remediation*. Grazie alla forte partnership con Bitdefender, SSG propone

la soluzione MDR (*Managed Detection & Response*) che garantisce ai negozi fisici la sicurezza delle postazioni di lavoro, che siano esse fisse o mobili (es. tablet, smartphone, ecc.).

La soluzione rileva gli attacchi avanzati, fornisce una risposta rapida personalizzata per ogni cliente e aiuta ad implementare le contromisure necessarie, limitando l'impatto aziendale con forte risparmio sui costi per il personale e il numero di strumenti necessari da usare su licenza.



### Transmit Security - Il futuro dell'autenticazione

Altro strumento utile per il mondo Retail è la soluzione di autenticazione biometrica di Transmit Security, che consente all'utente di mantenere un'attenzione costante sulla sicurezza durante le sue azioni consuete all'interno del negozio, dalla fase di autenticazione, consultazione, gestione e distribuzione dei prodotti. L'innovazione tecnologica di Transmit Security riprogetta lo store tradizionale attraverso l'esperienza fluida della user experience.

L'autenticazione (composta da user e password) è il primo anello debole che può permettere l'accesso agli hacker all'intera rete di distribuzione dei prodotti: risulta quindi di primaria importanza proteggerla attraverso una strong authentication biometrica di tipo *passwordless*, rendendo l'intero processo di Identity Management facilmente gestibile, monitorato costantemente e sicuro.

Per ottemperare ai criteri normativi che definiscono le modalità di gestione della sicurezza dei dati sensibili dei clienti, le soluzioni proposte da SSG sono nativamente integrate con la compliance GDPR.





Lorenzo Rossi  
BU Digital Manager

**Il prossimo orizzonte del mercato Retail è l'integrazione profonda tra il mondo digitale e quello fisico. Il naturale risultato di questa interconnessione è il *Digital Retail*, per cui i negozi devono necessariamente evolversi per andare incontro alle nuove esigenze del cliente. In questo senso, il futuro dell'online è offline.**

# SCAI Solution Group

## Chi siamo

System Integrator (leader in Italia) che offre consulenza, soluzioni e servizi alle imprese che intendono attuare l'innovazione di processo investendo in tecnologie innovative abilitanti.

Nasce dall'unione delle società S.C.A.I. Solution e HDS Sistemi, che vantano un'esperienza consolidata nel mercato ICT.

La proposizione di SSG si sviluppa attorno a tre verticali di offerta nelle aree Digital, Cyber Security e Datacenter per ICT. I principali mercati di riferimento sono Finance, Telco, Central & Local PA e Poste.



**ROMA**  
Sede legale, operativa e amministrativa



**MILANO**  
Direzione e sede operativa



**TORINO**  
Sede commerciale



**40+** personale altamente qualificato in ogni settore di attività



**15+** consulenti e sales  
**10+** architetti e specialisti IT  
**10+** management e practice leader

### ● VISION

- » Affermarsi come interlocutore di riferimento del mercato italiano cui rivolgersi per **soluzioni e servizi a valore aggiunto**, innovazione ed infrastrutture fruibili e abilitanti del business delle aziende.
- » Diventare un **player influente e di rilievo** sul mercato italiano in grado di guidare il mercato verso un **cambiamento culturale ed infrastrutturale** attraverso l'applicazione degli standard qualitativi più elevati.
- » Distinguersi dalla concorrenza per l'**esperienza del management, del reparto tecnico e della forza commerciale.**

### ● MISSION

- » Accompagnare i Clienti nell'**innovazione di processo** grazie alle competenze, alla conoscenza del mercato ed agli investimenti su risorse umane altamente qualificate.
- » Offrire **consulenza strategica** e competenze tecniche consolidate per assicurare crescita, efficienza e contenimento dei costi.
- » Operare anche attraverso **collaborazioni con partner tecnologici** selezionati fra i migliori del mercato.

# SCAI Solution Group

## La nostra offering

Le competenze verticali delle Business Unit in cui la nostra organizzazione è specializzata ci consentono di **esprimere un valore sul mercato concreto e misurabile.**



### DIGITAL

Servizi e tecnologie digitali volti sia all'efficiamento dei processi aziendali "standard" che di quelli più innovativi, estendendone la "reach" attraverso la loro remotizzazione.

Grazie ai più recenti e innovativi approcci di customer engagement, è possibile esaltare l'efficacia dei processi attraverso un'interazione fra utenti/clienti e sales assistants.

Le soluzioni spaziano dalla Firma Digitale Remota alla Video Conference Avanzata, dalla gestione dei processi di Onboarding della clientela alla digitalizzazione degli asset aziendali.



### ICT

La gestione dei carichi sui Data Center, la garanzia di un'efficiente infrastruttura di Disaster Recovery e la sua relazione con i corretti livelli di Business Continuity. L'ottimizzazione delle soluzioni in relazione alle politiche di Information Lifecycle Management, progetti di integrazione e sviluppo applicativo per offrire un elevato livello di qualità e continuità del servizio anche per le attività più critiche.

Questo fa di SSG un partner privilegiato per pianificare le scelte chiave per l'evoluzione tattica e strategica dei centri informatici dei nostri clienti.



### CYBER SECURITY

La Sicurezza Integrata per potenziare la difesa del Valore.

- » Protezione del dato Aziendale
- » Difesa dell'Identità e dell'Immagine
- » Sicurezza del Perimetro della Rete
- » Controllo dell'accesso ai Sistemi
- » Continuità del Business
- » Monitoraggio degli Eventi
- » Prevenzione degli Incidenti

SSG offre assessment di sicurezza professionali, disegna progetti integrati e fornisce le migliori soluzioni tecnologiche a protezione degli asset aziendali.



### Professional Services

Dalla piccola media impresa sino alle più importanti realtà bancarie, telco e energy, i Professional Services SSG hanno le competenze necessarie per tramutare un progetto in realtà. Grazie alle competenze e alle soluzioni proprie delle tre BU, siamo in grado di offrire una visione di livello superiore e implementare servizi verticali, massimizzando il contributo che l'integrazione di ogni singola practice di SSG può fornire.

#### Approccio metodologico

PMI      AGILE      SIX SIGMA      SCRUM      KANBAN

#### Standard ISO

9001      20000      27001



**SCAI Solution Group SpA**



**Innoviamo per creare valore.**

SCAI Solution Group



**Digital retail: il futuro è *no-touch***

[www.ssgroup.it](http://www.ssgroup.it)