



# Come aumentare l'engagement dei clienti fisici nell'era digitale

SCAI Solution Group Series.

La robotica come valido aiuto per aumentare  
il coinvolgimento dei clienti presso le grandi  
attività commerciali.



---

## 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**



# Table of Content

## Whitepaper

---

Contesto di Mercato	03
Come il web ha condizionato il contesto sociale e la vita dei centri commerciali	05
La Proposta di SSG	07
Uno Sguardo su Temi	09



# 01. Contesto di Mercato



## 01

L'emergenza sanitaria e i complessi avvenimenti accaduti da fine 2019 ad oggi hanno apportato dei cambiamenti notevoli nello stile di vita degli italiani, modificando del tutto le abitudini di acquisto.

La **preferenza verso canali di spesa più immediati e innovativi**, a discapito di quelli più tradizionali, ha decisamente sconvolto il modo di fare compere.

È risaputo quanto il sistema italiano sia in sofferenza già da anni nel settore degli acquisti tradizionali, e con la pandemia questa condizione è divenuta particolarmente critica.

La difficoltà maggiore è quella di sapersi **distinguere dalla concorrenza**, per ciò che concerne i negozi fisici e poi online. Oltre a questa, vi è una particolare difficoltà a fidelizzare i clienti.

I dati parlano chiaro. **I flussi di visitatori presso i centri commerciali sono calati infatti del 27% rispetto al 2019** e a soffrirne sono stati in maggior misura i centri più grandi. Questo decremento, che almeno in parte è da attribuire alle continue limitazioni di spostamento, ha fatto sì che i cittadini si allontanassero da questo "modello di shopping" per preferire soluzioni online.

L'emergenza, quindi, **ha portato ad un aumento del numero di acquisti sui canali online** (delivery e click&collect), con incremento di valore e frequenza della spesa sui negozi online, nonché conseguente **riduzione del ricorso ai negozi fisici**. Nel 2020, infatti, **il 42% degli italiani** è ricorso con frequenza al canale online per acquisti che nel 2019, diversamente, avrebbero fatto in un centro commerciale.

-27%

Flussi di visitatori presso i centri commerciali rispetto al 2019.

+42%

Utenti che nel 2020 hanno preferito i canali online ai centri commerciali per gli acquisti.

## Contesto di Mercato

La distanza dei centri commerciali rispetto agli utenti gioca a sfavore delle strutture, comportando **consumi di tempo, benzina e a volte minore scelta in termini di offerta**, al contrario degli acquisti online che spesso propongono prezzi più competitivi. Questo implica quindi che **la concorrenza derivata dal settore e-commerce è destinata a crescere**.

I centri commerciali devono però sopravvivere. **Come poter fare affinché questo avvenga?** Bisogna riportare le persone nei centri commerciali.

**Cosa potrebbe portare gli utenti a preferire i centri commerciali allo shopping online?**

La considerazione che ne viene fuori è che nell'era post Covid-19 è necessario **trasformare i centri commerciali in spazi di socializzazione**. Questi devono offrire alle persone servizi attrattivi, puntando più sull'intratte-

nimento e meno sul modello incentrato sugli ipermercati di grandi dimensioni.

Le parole d'ordine sono **innovazione e digitalizzazione**. Diventa necessario trasformare il semplice atto di andare a fare la spesa in un **"percorso esperienziale"**, rinnovando la sinergia marketing-leasing. È necessario investire nell'ottimizzazione della proposta commerciale per dare una propria identità ai centri commerciali.

Dopo una forte battuta di arresto, la ripresa è andata di pari passo con le riaperture, con una discesa degli ingressi nei centri commerciali ridotta al -10% rispetto al -16% del 2019. Questo **trend progressivo di miglioramento** è riconfermato con il nuovo piano industriale 2022-2024, che prevede una **forte digitalizzazione e innovazione dei centri commerciali**.

Una prospettiva di sicuro molto allettante per i centri commerciali che riescono a vedere un futuro ancora molto luminoso, contrariamente alle previsioni prospettatesi anni fa.

-10%

Percentuale di calo degli ingressi nei centri commerciali migliorativo contro il -16% del 2019.



## 02. Come il web ha condizionato il contesto sociale e la vita e dei centri commerciali



### TEMI

Il contesto sociale in cui viviamo vede il web sempre più al centro di tutto e le offerte sono caratterizzate da una maggiore rapidità di consegna, oltre che di efficienza.

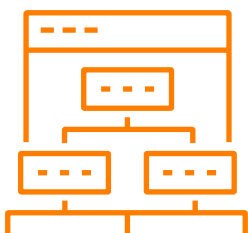
La conseguenza di questo panorama è un abbassamento di affluenza e permanenza delle persone all'interno dei centri commerciali. Un altro evidente cambiamento per esempio è nel settore immobiliare, in quanto il mercato degli affitti si è drasticamente ridotto e la causa principale sono le rinegoziazioni dei canoni.

Fatte queste considerazioni, rispetto alla condizione dei centri commerciali, viene da domandarsi:

**Cosa possono fare concretamente i direttori dei centri commerciali per attirare nuovi clienti e aumentare l'affluenza presso le proprie strutture?**

È importante **ottimizzare il tempo di permanenza dei clienti** nei centri, **dare assistenza** ai visitatori e **maggiore visibilità** ai negozi al dettaglio, aumentando allo stesso tempo le revenue derivanti dagli spazi pubblicitari nel centro.

Per andare incontro alle esigenze del settore, SSG propone a queste realtà uno strumento innovativo a supporto sia dei centri commerciali che dei negozi: **Temì**.



**MA COS'È TEMI?**  
Scopriamolo nel prossimo paragrafo.

## TEMI



SSG è **distributore esclusivo** di *Temì*, l'ultimo assistente robotico in movimento con *Alexa* integrato, in grado di attirare gli utenti all'interno delle strutture e di creare interazioni dinamiche interessanti per il consumatore finale, proponendo azioni che ad oggi sono svolte da totem statici o da promoter.



Un robot **completamente customizzabile** in grado di fornire indicazioni, erogare buoni sconto, accompagnare i consumatori in un determinato luogo, intrattenere con selfie, musica e video, fino a effettuare operazioni più complicate come la contrattualizzazione.

Dispone di uno schermo LCD da 10.1" con rivestimento resistente alle impronte digitali e multi-touch capacitivo per un'interfaccia intuitiva.

## Mobilità

Utilizzando 16 sensori e una CPU dedicata, Temì è in grado di **mappare l'ambiente circostante**, distinguendo tra ostacoli, mobili e persone, assicurando che non entri in contatto con alcun oggetto per una comoda navigazione.

Dotato di una tecnologia di **tracciamento degli utenti e navigazione completamente autonoma**, è possibile pianificare dei percorsi o consentire agli utenti di chiedere a Temì di seguirli in completa sicurezza, senza la necessità di alcun dispositivo esterno.

## AI di Temì

L'intelligenza artificiale di Temì consente agli utenti di interagire direttamente ponendo domande, per ordinare servizi, eseguire applicazioni, scattare fotografie e molto altro.

Il sistema supporta il **riconoscimento facciale**, è **integrabile** con app di terze parti ed è **aperto allo sviluppo** di applicazioni grazie alla disponibilità dell'SDK.

## 03. La Proposta di SSG

### Temi a supporto dei centri commerciali: molto più di un semplice Robot



**Temi può rappresentare un punto di svolta per i centri commerciali.** Le sue funzioni permettono di rendere la visita dei possibili compratori un'esperienza interattiva, dinamica e molto intuitiva. Ma scopriamo più da vicino le caratteristiche:



#### 1. Un infopoint in movimento

Dato l'elevato numero di visitatori che ogni giorno popolano i centri commerciali, un robot dotato di AI rappresenta un punto di riferimento dinamico in giro per il centro. Un **"info-point in movimento"** che, quando percepisce la vicinanza di un soggetto, si attiva affermando la seguente frase: "Se hai bisogno di aiuto chiedi pure a me", per poi rispondere dando le indicazioni richieste.

#### 2. Ottimizza la permanenza presso il centro commerciale

Potrebbe aiutare i clienti infrasettimanali che hanno meno tempo a disposizione ed **ottimizzare la loro permanenza presso i centri commerciali**, occupandosi delle commissioni come la prenotazione di servizi o l'invio di ordini, abbattendo i tempi dovuti alle file nei negozi.

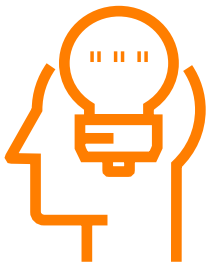
#### 3. Un Promoter in movimento

Rappresenta un **vero e proprio promoter in movimento** con forte capacità di drive-to per la promozione di eventi od offerte in corso presso un determinato negozio (ad esempio, grazie all'erogazione di codici sconto), ingaggiando il cliente in modo innovativo e non invadente e accompagnandolo al luogo d'interesse.

Questo porterebbe un grande **vantaggio** sia al gestore del centro commerciale, che aumenta le entrate derivanti dagli spazi pubblicitari offerti, che ai singoli negozi, che avrebbero a disposizione un mezzo di comunicazione ad alto impatto visivo per attrarre e fidelizzare nuovi clienti.

>>>

# La Proposta di SSG



## 4. Profilazione dei nuovi visitatori

Permette ai gestori dei centri commerciali di **profilare e tenere traccia dei suoi visitatori**, offrendo loro la possibilità di registrarsi per ricevere aggiornamenti sulle novità del centro, partecipare ad eventi dedicati, inviare reclami e rispondere a sondaggi e, quindi, **valutarne il livello di soddisfazione**.

## 5. Always On

Essendo **sempre disponibile** 24 ore su 24, 7 giorni su 7 e non andando in vacanza, **Temì** può essere impiegato inoltre durante i giorni e le ore di riposo dello staff, senza mai sostituire il lavoro umano.

Temì è quindi uno **strumento innovativo per attrarre e fidelizzare i clienti** B2C, ma anche B2B (i singoli negozi al dettaglio). Può essere proposto infatti come servizio a **noleggìo** per aumentare la propria visibilità, avvicinare e intrattenere i clienti anche di target diversi.

Ovviamente, questa proposta di SSG non si limita ad essere utilizzata nei centri commerciali, ma è **versatile e può essere impiegata anche all'interno di fiere** e non solo, per attirare pubblico differente e amante delle novità.

Le nostre preziose partnership ci permettono di fornire soluzioni specifiche che uniscono **robotica ed intelligenza artificiale** per soddisfare le più disparate esigenze.





## Uno sguardo su **Temì**



# SCAI Solution Group

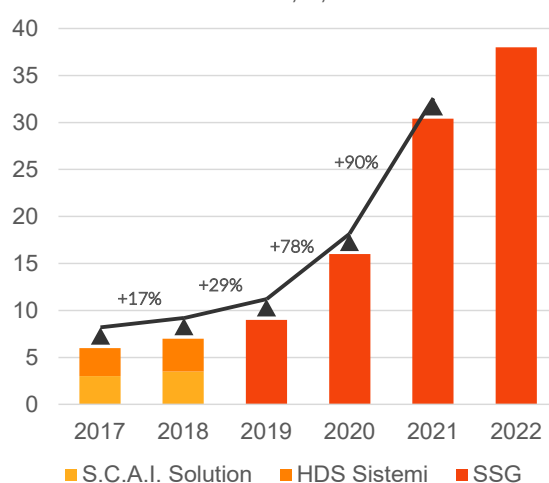
## Chi siamo

**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*.

Revenue trend y/y 2017-2022



**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'**efficientamento 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



**Come aumentare l'engagement dei clienti fisici nell'era digitale**

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