

Qmatic Success Story EATALY



Interazioni con i clienti più dirette e personalizzate con Qmatic Orchestra



E' un ambasciatore della nostra cultura e della nostra storia enogastronomica.

E' il primo luogo del retail nel quale le eccellenze alimentari italiane puoi acquistarle, ma anche assaporarle e studiarle, grazie ai percorsi di degustazione e agli incontri con produttori. Racconta la storia dei prodotti, dei metodi produttivi e degli artigiani che rendono il nostro Paese il più biodiverso al mondo.

Tutto questo è Eataly, il più grande mercato dedicato alle eccellenze alimentari made in Italy.

Nei suoi numerosi punti vendita in Italia e nel mondo, Eataly dimostra come i prodotti di alta qualità possano essere a disposizione di tutti, facilmente reperibili e a prezzi sostenibili.

LA SITUAZIONE E LE SFIDE

Nei banconi del fresco del punto vendita di Roma Ostiense,

il management desiderava per i propri clienti un'**esperienza più coinvolgente e personalizzata**, in linea con la filosofia Eataly.

“Per noi il Cliente non è un numero” - ricorda il dott. Marco Piarulli, Store General Manager—“Lavoriamo per offrire

“Il Cliente non è un numero: è per questo che lavoriamo per offrire esperienze d'acquisto uniche e di valore,,

esperienze d'acquisto uniche e di valore.

Ecco perchè, per gestire le attese, pensavamo a un qualcosa di più di un eliminacode. Volevamo una Soluzione che ci aiutasse a creare un legame diretto con lo staff e

rafforzasse il messaggio che ogni cliente è importante”.

LA SOLUZIONE

La tecnologia Qmatic Orchestra Enterprise ha portato Eataly a rinnovare le modalità di gestione dell'attesa dei clienti ai banchi del fresco.

Il percorso del Cliente è ora così strutturato:

1. Tramite un chiosco di self check-in, il cliente seleziona il servizio desiderato, inserisce il proprio nome e ritira un ticket
2. Nell'attesa del proprio turno, egli può continuare ad effettuare acquisti, con **la tranquillità di non perdere la priorità acquisita**
3. L'arrivo del proprio turno è notificato al cliente tramite una **chiamata automatica con il proprio nome (calling by name)**.

Si tratta di un dettaglio, ma **influenza notevolmente l'interazione tra venditore e cliente**. Sentirsi chiamati per nome infatti, crea da subito un senso di “familiarità” e “unicità”. E questo è proprio l'effetto che Eataly desiderava

offrire.

In tutte le fasi del percorso, un Sistema di Business Intelligence **raccoglie i dati e traccia importanti informazioni**.

I RISULTATI

“La nuova modalità è stata da subito accettata e apprezzata” conferma il dott. Piarulli.

“La nuova modalità è stata da subito accettata e apprezzata”

Marco Piarulli - Store General Manager Eataly

Con la piattaforma Orchestra infatti, l'interazione con i clienti è diventata più efficiente, più rapida, più personale e diretta, in linea con i valori e i principi che da sempre caratterizzano il più grande mercato del food made in Italy.

IL PROGETTO IN BREVE

Eataly

Eataly è il più grande “mercato” dedicato ai prodotti agroalimentari ed enogastronomici made in Italy.

Le Sfide

- Ottimizzare l'organizzazione di 5 banchi del fresco nello store di Roma Ostiense
- Offrire ai clienti un'esperienza unica e personalizzata, totalmente differente dalle modalità tipiche della GDO
- Ridurre i tempi di attesa
- Facilitare l'organizzazione lavorativa dello Staff

La Soluzione

- Qmatic Orchestra Enterprise Platform
- Chioschi Check-in
- Sistema “Calling by name”
- Statistiche e avvisi in tempo reale per il management e per lo staff

I Benefici

- Clienti Eataly più soddisfatti e coinvolti
- Interazione tra staff e clienti più diretta
- Riduzione dei tempi di attesa
- Possibilità di raccogliere e analizzare dati sui tempi di attesa e di servizio, tramite il modulo di Business Intelligence

Più informazioni?

Qmatic Italy
www.qmatic.it
info.it@qmatic.com
Tel: + 39 06 332331

QMATIC