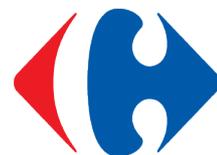


## Qmatic Success Story Carrefour Italia

# Come Carrefour Italia ha trasformato il passaggio alle casse con la Fila Unica Automatica



**È** il primo distributore nel mercato europeo. Con un fatturato di 4.85 miliardi di euro nel 2016, oltre 20.000 collaboratori, 1.068 punti vendita in 18 regioni, Carrefour è una delle principali realtà nel panorama italiano della GDO.

Qualità e servizio elevati, una ricca selezione di prodotti e la minuziosa attenzione alle esperienze d'acquisto sono gli ingredienti principali che hanno consacrato il successo della catena francese.

*“Ogni mese misuriamo la soddisfazione dei nostri clienti”* – spiega Giuseppe Bellizzi, Responsabile Nazionale Casse di Carrefour Italia – *“è un indicatore importante, è proprio dalle valutazioni dei nostri clienti che prendono vita alcune decisioni strategiche”*. Una di queste è racchiusa in due semplici parole: **Fila Unica**.

Di cosa si tratta?

*“Nel 2011 in Italia abbiamo avviato uno studio internazionale per **agevolare e velocizzare il passaggio in cassa**”* – racconta Bellizzi.

*“Siamo partiti con il lancio di un'unica fila per tutte le casse, con un addetto che indicava manualmente la prima cassa libera. Oggi – con la tecnologia Qmatic – siamo arrivati ad*

*un sistema di fila lineare basato su automatismi e sensori evoluti”*.

## LA SOLUZIONE

Come funziona la Fila Unica Automatica Qmatic:

- 1.** In prossimità delle casse, alcuni messaggi informano il cliente che vi è un'unica fila, garantendo che sarà il sistema ad indirizzarlo **automaticamente verso la prima cassa libera**.
- 2. “Anna la sta aspettando alla cassa 2”** indicazioni visive e sonore segnalano qual è l'operatore assegnato. I display e i monitor aiutano il cliente ad identificare il percorso e trasmettono contenuti su specifiche iniziative (fidelity card, spesa on-line, ecc..).
- 3. I sensori rilevano la presenza in cassa** e l'occupazione degli spazi. La tecnologia Qmatic garantisce che in ogni cassa vi sia una persona che sta terminando la transazione e – contemporaneamente - una che la sta iniziando. È grazie a questi sensori che il sistema di fila lineare effettua la chiamata del prossimo cliente in maniera del tutto automatizzata.
- 4.** La Business Intelligence Qmatic raccoglie tutti i dati del

percorso cliente e li trasforma in **preziosi report** per il management (tempi di attesa, durata transazione, analisi performance casse, ecc..).

L'applicazione della fila unica dimostra che il passaggio in cassa è incredibilmente più veloce. E Carrefour Italia garantisce ai suoi clienti che l'**attesa durerà al massimo 5 minuti** (naturalmente la media è leggermente più alta nei picchi delle giornate particolari, come quelle pre-natalizie).

*“Nella primissima fase del progetto abbiamo accompagnato i nostri clienti verso questa novità spiegando loro che l'attesa è più breve e l'ordine di arrivo è pienamente rispettato: **chi prima arriva, prima viene servito**” – conferma Bellizzi.*

Oggi la Fila Unica Qmatic gestisce il flusso in cassa dei 150 principali ipermercati e supermercati Carrefour Italia.

## ★ I RISULTATI

*«I nostri clienti si sono subito resi conto dei tempi notevolmente ridotti e quindi hanno apprezzato la Fila Unica Qmatic. Lo dimostra il fatto che abbiamo registrato un aumento della soddisfazione dei clienti di oltre il 100%».*

Tempi notevolmente ridotti a parte, il sistema di fila lineare ha fatto registrare un **sensibile incremento della produttività**.

La tecnologia Qmatic distribuisce il **carico di lavoro in maniera equa**. Le casse laterali lavorano alla stessa intensità di quelle centrali, mediamente più visibili. Gli

operatori sono alleggeriti dal compito di chiamare manualmente il cliente successivo.

A definire il ritmo è lo stesso flusso dei clienti, ora liberati dallo «stress» di scegliere la cassa «più performante». Inoltre, la Fila Unica allevia le hostess di cassa dalla pressione dei clienti in fila in prossimità delle stesse.



**“Siamo molto soddisfatti.”**

Giuseppe Bellizzi - Resp. Casse Carrefour Italia

In qualsiasi momento alle casse vi è solo il cliente che inizia la transazione e colui che la termina. E, cosa altrettanto importante per lo staff, il sistema Qmatic rispetta le tempistiche dettate dalle pause e dai turni. Ad una cassa che sta per chiudere infatti, il sistema assegna al massimo un altro cliente. E nell'eventualità di un blocco, la fila unica indirizza il flusso dei clienti agli altri operatori.

*“La trasformazione del passaggio in cassa si è rivelato un vero successo per i nostri clienti e per il nostro staff.” - afferma Giuseppe Bellizzi - “Siamo molto soddisfatti di questa scelta. Con Qmatic stiamo per sperimentare l'introduzione delle foto dei cassieri (per rendere la chiamata ancora più personale) e una nuova formula che prevede la prenotazione di un appuntamento in cassa tramite app».*

## 👍 IL PROGETTO IN BREVE

### CARREFOUR ITALIA

Una delle principali realtà nel panorama GDO

### Area geografica

Italia, 1068 punti vendita in 18 Regioni

### Settore

Retail - GDO

### Principali Sfide

- Agevolare e velocizzare il passaggio in cassa
- Migliorare l'esperienza d'acquisto e la soddisfazione dei clienti

### La Soluzione

- Fila Unica Automatica per il flusso cassa
- Business Intelligence

### I principali Benefici

- Incremento della Soddisfazione di oltre il 100%
- Esperienze d'acquisto più piacevoli
- Aumento della Produttività del lavoro
- Notevole riduzione dei tempi di attesa alle casse
- Equa distribuzione del carico di lavoro dello staff
- Possibilità di estrarre dati sul customer journey (tempi di attesa, durata transazione, ecc..)

Più info sulla Fila Unica Automatica?