

SFR 2019 - Cittadini dell'Ordine

I servizi per la sicurezza del negozio del futuro

Intervista ad Andrea Fabbri, Consigliere Delegato di Cittadini dell'Ordine S.p.A.

Nel percorso di trasformazione digitale del mondo del Retail, quali sono le proposte di CdO per accompagnare i retailer verso il negozio del futuro?

Il mondo del *Retail* si sta rapidamente muovendo in una direzione volta ad offrire ai clienti un più facile accesso all'acquisto e alle informazioni, utilizzando la tecnologia cosiddetta *Internet of Things (IoT)*, per ottenere tre tipi di vantaggi: il miglioramento dell'esperienza del cliente, sia online che in negozio, l'ottimizzazione della catena di approvvigionamento e lo sviluppo di nuove opportunità di profitto.

Altre tecnologie di frontiera sperimentate sono i sistemi di *Business Intelligence Analytics*, la Realtà Aumentata e Virtuale, il *Machine Learning* e l'Intelligenza Artificiale: il digitale è dunque sempre più presente anche all'interno dello *store* fisico, dove può fungere da abilitatore dell'importante trasformazione chiesta al *Retail* e far approdare a una nuova idea di commercio. Un'idea che pone al centro un negozio ricco di nuovi significati e funzionalità: uno spazio che evolve e che offre nuovi stimoli a un consumatore più esigente e complesso. Un negozio che sarà sempre più luogo dove esserci e dove vivere un'esperienza di valore: la *customer experience* diventa centrale, il punto intorno al quale ruota l'intera strategia di un *retailer*, che la usa per attirare i clienti e vendere i propri prodotti.

All'interno di questo *store* deve inserirsi, adattarsi, confondersi, integrarsi la nostra attività di *security*, che deve prendersi cura di tutto, dal digitale al fisico, in modo coordinato e discreto.

A nostro avviso, la digitalizzazione va comunque sempre unita alla personalizzazione, e non si potrà e non si dovrà



prescindere dal rapporto umano e professionale con il cliente. Va creato un ecosistema che integri mondo fisico e digitale: in questo percorso si inserisce per accompagnare, supportare e rafforzare il nostro servizio di *security*, sia esso fisico che digitale. Come sicurezza, e pertanto partner indispensabile di un settore come quello del *Retail*, non possiamo non prendere in considerazione queste importanti evoluzioni: se capaci di integrarci con questa nuova esigenza, con la nostra presenza possiamo contribuire a giocare un ruolo fondamentale. Parliamo in sostanza di **servizi di security integrati e al servizio del/con il sistema di accoglienza del cliente.**

Un esempio che può sembrare semplice e scontato, ma che può fare la differenza, è quello di fornire un sistema di videosorveglianza integrato con appositi sensori radar che, nel rispetto del GDPR, sia oltre che uno strumento di *security* anche uno strumento di raccolta informazioni in tempo reale, dettagliato e preciso sui comportamenti di

ogni singolo consumatore all'interno del punto vendita, tracciandone percorsi, tempistiche di fermata su un punto invece che su un altro, tempo di permanenza all'interno del punto vendita.

Permettendo al personale del negozio di avere sempre il quadro completo dello *store* e dei clienti.

Questo a conferma di come Cittadini dell'Ordine guardi all'evoluzione del mondo del *Retail* consapevole della complessità di cui sopra e dei diversi livelli e approcci da adottare: siamo convinti che elemento determinante sia per la *security* affiancare e sposare il cliente del *Retail*. Il nostro approccio è quello di mettersi al suo fianco e assecondare la sua filosofia, offrendogli una proposta di *security* che avvolga i diversi aspetti dell'omnicanalità, così come lui pensa di utilizzarli.

Omnicanalità e analisi dei dati sono due elementi che la *Security* non può prescindere se vuole offrire un servizio utile e di qualità, ad esempio nei seguenti modi:

- mettendo tutta la tecnologia di cui dispone anche al servizio della raccolta dei dati utili, dando garanzia di protezione degli stessi;
- riuscendo a gestire servizi fisici nello *store* che si inseriscano nella *customer experience* che il *retailer* vuol far vivere e non in contrasto con questa.

In conclusione, al di là delle proposte concrete che sono le più varie, la risposta è sempre un progetto su misura che, partendo da un sorta "*Risk Assessment*", o meglio da una "*Customer Policy Assessment*" predisponga una *security* (fisica e digitale) che ci permetta di mettere a disposizione del cliente una rete di servizi di sicurezza dei dati e di sicurezza fisica che sia in linea con l'idea di sviluppo e di rapporto con le persone che l'azienda vuol dare.

Qual è la visione di Cittadini dell'Ordine in merito ai servizi da remoto e le loro applicazioni nel campo del Retail?

Tutto quello che è la gestione da remoto del punto vendita è oggi una realtà importante, ancora implementata in tutte le sue potenzialità da pochi player del settore. Si tratta però di un elemento che sta acquistando ed acquisterà sempre più rilievo, anche in funzione e in conseguenza di quanto detto sopra. Una gestione in remoto della sicurezza del punto vendita deve assicurare:

- minori rischi di furto;
- meno interventi e falsi allarmi;
- meno necessità e meno costi di intervento o reperibilità del personale dello *store*;
- una visione sempre in tempo reale degli eventi e dei flussi all'interno dello *store*, anche durante l'apertura.

In quest'ottica, Cittadini dell'Ordine ritiene fondamentali i sistemi di gestione integrati che, mettendo insieme ad esempio videosorveglianza, controllo accessi, sistema antintrusione, tutto da remoto, consentono un monitoraggio costante e in tempo reale di tutta la rete di *store* della catena. Questo vuol dire poter aprire, chiudere, accendere, spegnere, acconsentire o negare accessi da remoto all'interno di tutto il centro. Quindi non solo poter monitorare eventuali e semplici *alert*, ma dare un servizio di gestione h24 del punto vendita con anche la possibilità di un'attività di geolocalizzazione all'interno della mappa dello *store*.

Una gestione che consente, dopo i primi mesi di implementazione, di abbattere i costi di gestione della *security* e di abbattere rischi di furti e in conseguenza le diminuzioni inventariali, fornendo grandi opportunità di sviluppo.



CONTATTI: CITTADINI DELL'ORDINE SPA
info.to@cittadinidellordine.com
www.cittadinidellordine.com