

Le casse di inco Danmark diventano self service

Da inco Danmark ambata i clienti leggono in modo autonomo i codici di tutti gli articoli con la soluzione Shopevolution™ di Datalogic

Nel futuro di grossisti e retailer si delineano supermercati e ipermercati dove i clienti gestiranno autonomamente gran parte del processo di spesa, evitando così le lunghe code alle casse. Nella sua veste di più grande magazzino cash & carry e all'ingrosso della Danimarca, inco ha deciso di fare il grande passo ed investire per primo in casse completamente self-service. In questo modo permette ai clienti di risparmiare tempo e al personale di essere più libero per concentrarsi in attività più attinenti ai servizi e alle vendite.

Inco Danmark in Danimarca è un fornitore su scala nazionale nel settore alimentare. I suoi clienti sono buyer professionisti divisi in tre settori principali: macellerie, fornai e catering, quest'ultimo comprende ristoranti, mense, fast-food, ecc. Ogni giorno sono serviti più di 1.200 clienti, che possono comprare con tre diverse modalità: ordinando tramite telefono all'ufficio vendite, via internet o direttamente nel magazzino cash & carry. Il magazzino si trova a Copenhagen, può contare su un'area vendita di 14.000 m² e personale qualificato a disposizione dei clienti. La società ha un assortimento di più di 25.000 articoli, la più ampia del settore in Danimarca. Ciò rende inco più che in grado di soddisfare le diverse richieste della clientela.

L'obiettivo di inco Danmark è di essere "il business partner numero uno per le vendite ai professionisti del commercio alimentare in Danimarca". Per raggiungere questo scopo, inco Danmark è sempre alla ricerca di nuove modalità per migliorare i servizi ai propri clienti ed ora è il primo negozio cash & carry in Danimarca a offrire casse self-service, dove i clienti stessi leggono i codici sui prodotti mentre fanno la spesa e poi pagano presso a una cassa riservata, tutto da soli. Questo nuovo servizio si chiama Fast Track e si basa sulla soluzione CRM di Datalogic, Shopevolution™.

Fast Track è molto semplice da usare ed è disponibile per tutti i clienti del negozio dal momento che, per poter fare acquisti da inco Danmark, è necessario essere soci. L'innovativo terminale



17250 Shopper Assistant di Datalogic, dotato di display a colori, è posizionato sui dispenser posti alle entrate del magazzino, così al loro arrivo i clienti prelevano il terminale e lo utilizzano per leggere i codici sugli articoli durante la spesa. Shopper Assistant può essere sistemato nell'apposito supporto installato sul carrello, che così può essere manovrato più facilmente lungo i corridoi durante la spesa. Quando hanno terminato la spesa, i clienti Fast Track hanno a disposizione due casse self-service riservate, presso le quali pagano da soli con il sistema di pagamento automatico, scegliendo fra contanti o carta di credito. Alla fine il terminale viene riposto sul dispenser.

Data la grande quantità di articoli che i clienti tipicamente acquistano nei negozi cash & carry, prima il tempo impiegato alle casse per la lettura dei codici era di circa 15 minuti, ai quali si doveva aggiungere il tempo passato in coda. Ora, con Fast Track, questi tempi sono stati quasi azzerati.

Il nuovo servizio è stato introdotto nel novembre 2005 e, ad oggi, la risposta dei clienti è estremamente positiva. I tempi di attesa alle casse si sono di gran lunga accorciati e i clienti possono passare più tempo lungo le corsie per fare la spesa. I dipendenti di inco Danmark non devono più sollevare articoli pesanti dai carrelli e possono dedicare i propri sforzi a offrire un servizio migliore ai clienti. Oggi, con 81 Shopper Assistant installati nel magazzino, circa il 20% del fatturato del cash & carry di inco Danmark passa attraverso Fast Track.

La signora Solveig Lindvig Nielsen, proprietaria del ristorante Nybro Kro, nei dintorni di Copenhagen, commentando Fast Track, afferma, "E' un sistema geniale e mi permette di risparmiare moltissimo tempo che posso così dedicare al mio ristorante. Secondo me è molto importante e garantisce a inco Danmark un vantaggio competitivo non indifferente. Tutti i clienti, ovviamente, vorrebbero evitare di stare in fila!"

Secondo Ole Bang Nielsen, Managing Director di inco Danmark: "I supermercati e gli ipermercati danesi, inclusi i cash & carry, sono scettici nell'adottare nuove tecnologie a causa degli elevati investimenti che comportano. Inco Danmark, invece, ha avuto un'esperienza molto positiva con il nuovo sistema e non c'è dubbio che questo investimento sia stato necessario al fine di mantenere la sua posizione di fornitore preferito dai clienti del settore alimentare. Il sistema è sviluppato sulla base del rispetto e della fiducia reciproci fra clienti e venditore ed è questa cooperazione fra le due parti a ridurre i tempi inutili e lo spreco di risorse".

"Inco Danmark ha realizzato un'esperienza molto positiva con il nuovo sistema e non c'è dubbio che questo investimento sia stato necessario per inco Danmark al fine di mantenere la sua posizione di fornitore preferito dai clienti dell'industria alimentare."

Ole Bang Nielsen, Managing Director, inco Danmark

