



retail performance enhanced

omni-channel retailing

convergenza multicanale nel retail

Ispira Ltd

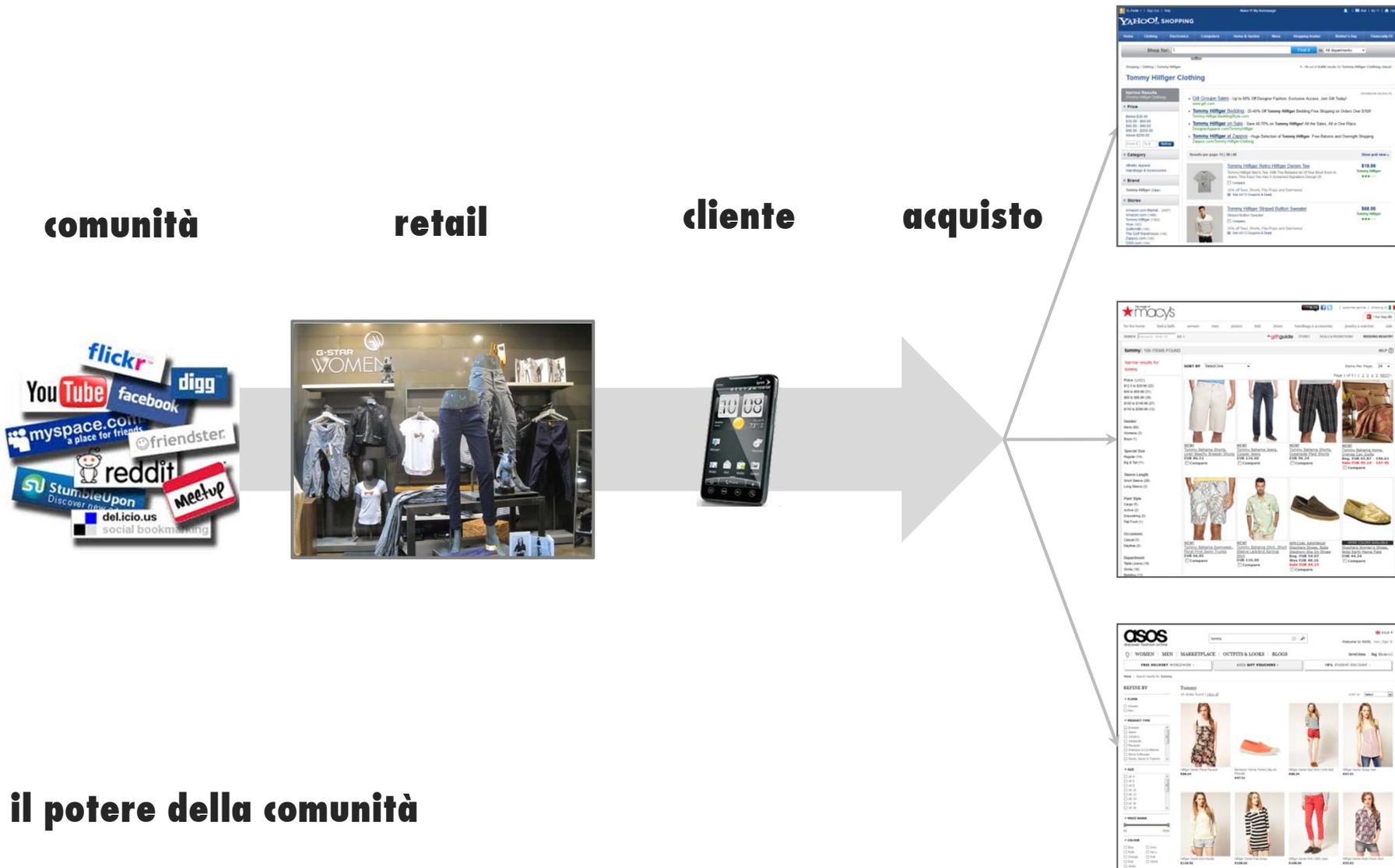
81 Oxford Street London, W1D 2EU, UK
t: +44 (0) 207 903 5385 follow on twitter
e: info@ispira.com www.ispira.com

© Ispira Ltd 2012

Ispira Ltd

piazza del Popolo, 18 00187 Roma, Italia
ispira.blog.com t: +39 06 3671 2395
e: info@ispira.com www.ispira.com

negozi destinati a diventare showroom?



il potere della comunità

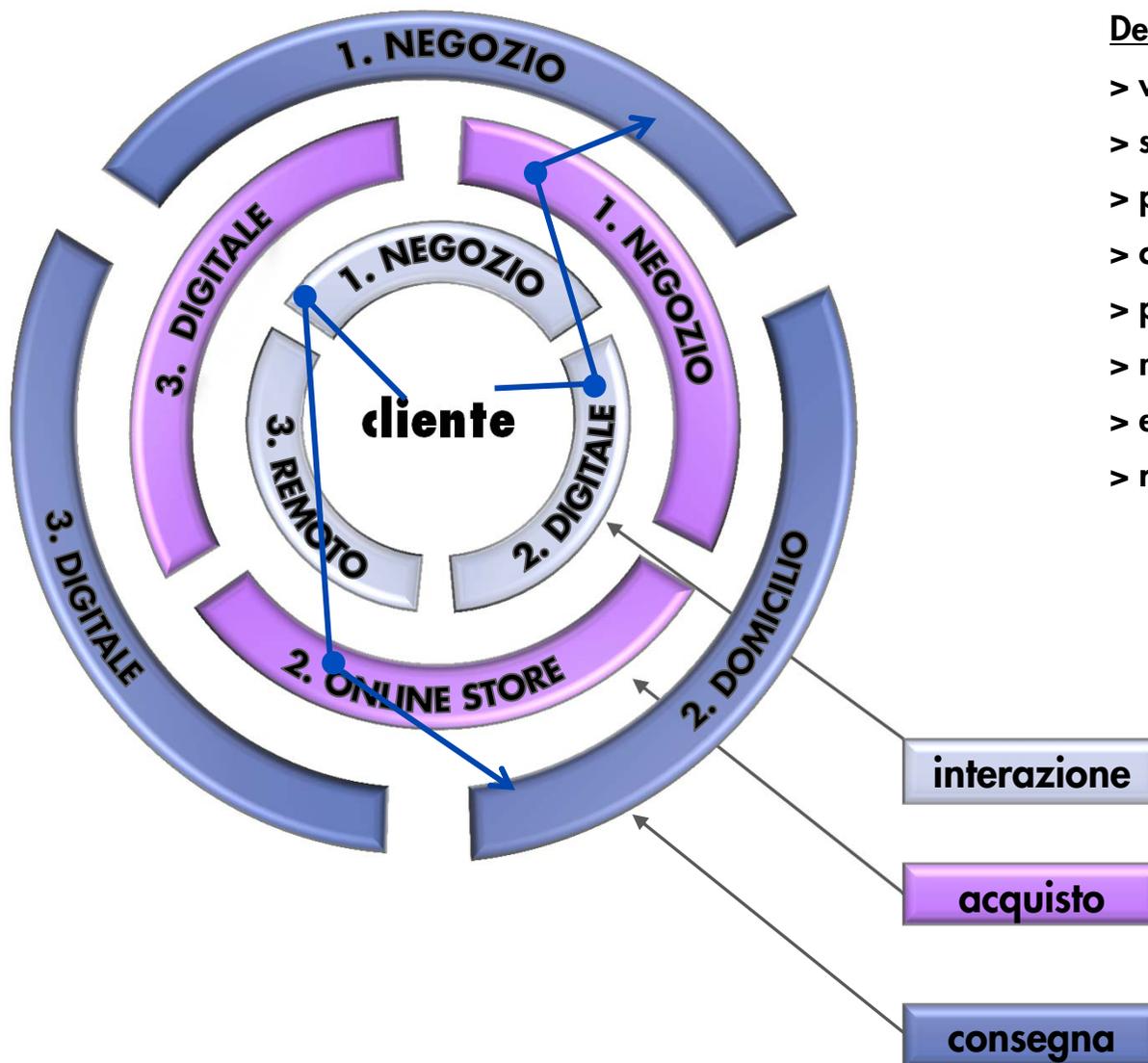
sviluppare la strategia Omni-channel retail

convergenza multicanale nel retail

realizzazione in 4 fasi

- 1. convergenza multicanale**
- 2. sinergia di offerta**
- 3. esperienza integrata**
- 4. comunicazione dinamica e convergente**

1. convergenza multicanale



Definizione del modello:

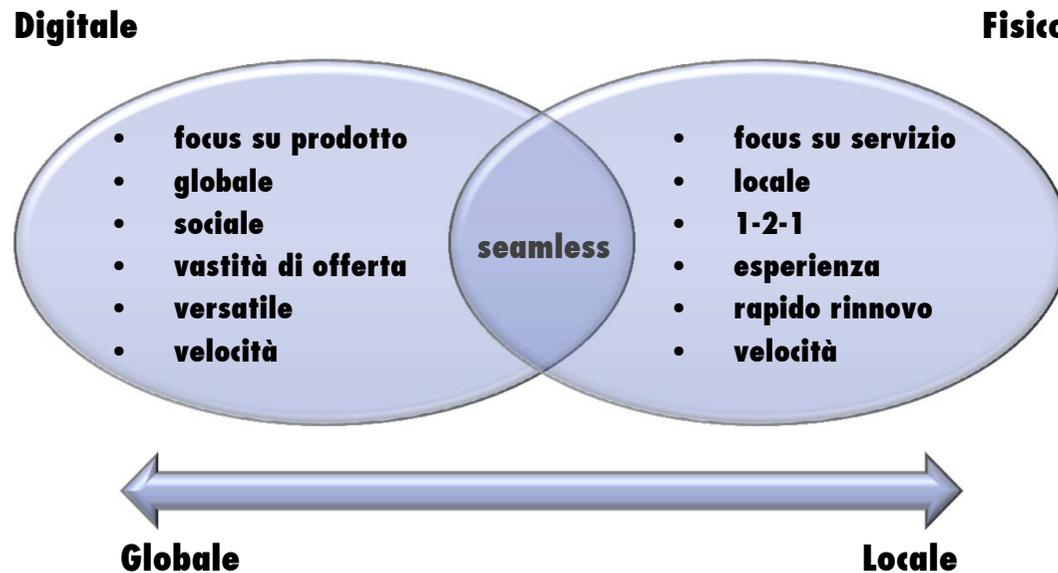
- > visione, canali, relazione
- > strategia di interazione
- > percorsi di acquisto
- > canali di comunicazione
- > posizionamento e integrazione tra canali
- > modelli commerciali per canali indiretti
- > evoluzione organizzativa
- > risultati economici

2. Sinergia di offerta

Aree di integrazione e sviluppo:

- > strategia di offerta
- > strategia di prezzo e confrontabilità
- > mix e ampiezza di prodotto per canale

- > servizi e valore aggiunto per canale
- > flussi di prodotto
- > store grading e integrazione con canali digitali



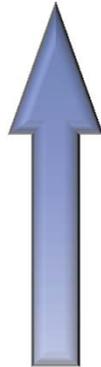
3. Esperienza integrata

Aree di integrazione e sviluppo:

- > comunicazione istituzionale
- > percorso e interazione funzionale
- > percorso e interazione emozionale
- > percorso e interazione promozionale

- > dinamicità della comunicazione
- > frequenza di aggiornamento e interazione con comunità
- > visual merchandising e coordinamenti
- > calendario di eventi, pubblicità, promozioni

Digitale



dinamicità



Fisico



4. Comunicazione dinamica e convergente



il benchmark: Next

| <u>Net sales</u> | 2012 | 2012 | 2011 | '12 vs '11 |
|------------------|--------------|-------------|-------|------------|
| | £m | % of sales | £m | % |
| Total | 3,506 | 100% | 3,454 | 2% |
| Retail | 2,191 | 63% | 2,222 | -1% |
| Internet | 1,089 | 31% | 935 | 16% |
| Altro | 226 | | 296 | |

→ £200m click & collect

| <u>Op. profit</u> | 2012 | 2012 | 2011 | '12 vs '11 |
|-------------------|------------|--------------|------|------------|
| | £m | % of sales | £m | % |
| Total | 615 | 17,6% | 583 | 6% |
| Retail | 324 | 14,8% | 329 | -2% |
| Internet | 263 | 24,1% | 222 | 18% |
| Altro | 29 | | 32 | |

Profilo di Ispira

Ispira Ltd e' una società di servizi specializzata in strategia, operations e multicanalità nel retail che elabora soluzioni evolute per la crescita, il ritorno sull'investimento e l'innovazione. Con uffici a Londra e Roma, opera in contesti molto competitivi attraverso interventi di strategia, retail merchandising, store marketing, retail intelligence, multichannel retail, comunicazione multicanale. Opera in 6 aree principali:

1. Strategia e innovazione

- > assessment strategici, posizionamento di mercato, estensione di brand, lancio di nuovi format, benchmarking competitivo, due diligence pre/post acquisizione, strategia di comunicazione multicanale
- > evoluzione del modello di business, innovazione della proposizione, sviluppo integrato della multicanalità, riduzione del time to market, modello partecipativo basato sulle comunità

2. Retail Best Practice

- > implementazione di metodologie e strumenti retail best practice specifici per il modello di business dell'azienda
- > pianificazione dell'assortimento, gestione delle vendite, store grading, allocazione multicanale, velocità di reazione, azioni in stagione, massimizzazione dei markdown, integrazione dei partner commerciali. Feedback di mercato, miglioramento continuo

3. Retail experience

- > design di nuovi format retail, shop in shop, corner e stand, sviluppo della comunicazione in negozio, introduzione di tecniche evolute di visual merchandising, realizzazione di manuali stagionali, creatività e progettazione di vetrine
- > assistenza in outsourcing: creatività, sviluppo, artwork, realizzazione dei materiali, installazione

4. Multichannel

- > integrazione dell'offerta e dell'esperienza di acquisto multicanale
- > armonizzazione e personalizzazione dell'assortimento, navigazione e filtri interattivi. Conversione di navigatori in visitatori e clienti. Touchpoint integrati tra negozio, sito ne mobile
- > on-line visual merchandising, unione tra canali, calendario promozionale multicanale. Corretto utilizzo dei social networks, conversione di coinvolgimento in vendite

5. Market Intelligence

- > supporti quantitativi alla strategia commerciale: posizionamento e strategia, produttività degli assortimenti e delle superfici, struttura dell'offerta, architettura prezzo, confronto della strategia d'offerta multicanale. Esperienza di acquisto, mystery shopping
- > indicazioni di politica commerciale e di pianificazione di prodotto: posizionamento prezzo, mix di categorie e di stile, punti di parità, punti di differenziazione

6. Formazione e soluzioni

- > corsi specifici per aziende: programmazione commerciale, gestione dell'assortimento, visual merchandising, servizio al cliente, motivazione. Workshop multiclient
- > applicativo per la pianificazione dell'assortimento in hosting: convertitore di budget di stagione per catena di negozio in shopping list per segmento di offerta e ruolo di prodotto

Team ed esperienza

- Il nostro team ha un minimo di 15 anni di esperienza in contesti commerciali evoluti negli Stati Uniti, in Gran Bretagna e in Italia.
- Alcuni dei clienti con i quali abbiamo lavorato:

| | | | |
|----------------------|-----------------------|--------------------------|----------------------------|
| Adidas | Emporio Armani | Luisa Spagnoli | Peuterey |
| Alessi | Ferragamo | Malo | Piazza Italia |
| Armani | Fila Sport | Marella | Piazza Sempione |
| Autostrade | Fornarina | Marlboro Classics | Porcelanosa |
| Benetton | Geospirit | Marzotto | Prenatal |
| Binda | Geox | Miroglio | Promod |
| Boots | GoldenPoint | Mondadori | Replay |
| Bottega Verde | Gruppo Pam | Motivi | Sia |
| Caractere | HMV | Natuzzi | Sixty |
| Carrefour | Hugo Boss | Oltre | SunCapital Partners |
| Coin | ICC | Optissimo | Terranova |
| Compar Bata | Iceberg | OVS - Oviessa | The North Sails |
| Cortefiel | Imaginarium | Ozwald Boateng | VF Corporation |
| DBApparel/Dim | Intesa BCI | Panorama | Zara |
| Domus Academy | La Martina | Parah | Zucchi |

Ispira Ltd

United Kingdom

81 Oxford Street, London

W1D 2EU

t: +44 (0) 207 903 5385

Italy

piazza del Popolo, 18

00187 Roma, Italia

t: +39 06 3671 2395

www.ispira.com

blog.ispira.com

info@ispira.com

follow us 

