



STORIE DI SUCCESSO



Il retail come digital experience

▶ LA PROTAGONISTA

Miele è un'azienda familiare tedesca leader nella produzione di elettrodomestici di qualità e tecnologicamente avanzati.

Presente in Italia da quasi 60 anni, ha sede in Alto Adige, tre negozi diretti a Milano, Torino e Bolzano e prevede di aprirne altri nelle più importanti città italiane entro il 2020. I suoi punti vendita si caratterizzano per l'elevato dettaglio nell'organizzazione degli spazi espositivi e per la possibilità di testare i prodotti in modalità interattiva, sotto la guida di personale esperto.

▶ IL CAMBIO DI PROSPETTIVA: L'AZIENDA DAL CLIENTE

Per offrire ai propri clienti un servizio sempre più eccellente, Miele pone molta **attenzione alle procedure interne ai propri punti vendita**, che devono avere gli stessi standard di qualità che contraddistinguono i prodotti, affinché la **customer experience** risponda alle aspettative dei clienti anche durante la fase di acquisto.

IDENTIKIT

Nome

Miele

Mercato

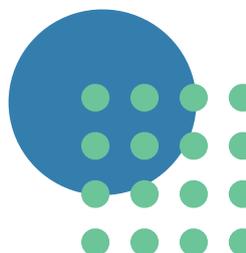
Retail
elettrodomestici

Necessità

Raccolta dati e
firme digitali

Missione

Offrire una customer
experience eccellente





LA COLLABORAZIONE CON INTESA

Grazie alla collaborazione con Intesa, Miele ha implementato una soluzione che consente di snellire notevolmente il processo di firma della documentazione correlata ad ogni singolo acquisto.

La fase di raccolta della firma di un cliente, che avviene contestualmente alla registrazione di una visita oppure alla preparazione di un preventivo nonché alla chiusura di un ordine, ora avviene in modalità totalmente digitale: i dati dei consumatori vengono raccolti direttamente sui tablet, successivamente impiegati anche per la raccolta del consenso informato e la firma elettronica.



Semplificare la vita del consumatore: questo è quello che Miele da sempre desidera e persegue. Con la firma digitale dei documenti grazie ad Intesa ha fatto un ulteriore passo in questa direzione.

Francesca Ferrari
Head of Direct Sales Miele
Italia



MIELE OGGI

La soluzione implementata da Intesa consente a Miele di avere i dati dei suoi clienti digitalizzati e conservati secondo la normativa. Ciò consentirà a Miele di effettuare analisi più precise sul suo target di clienti e di gestire al meglio il post-vendita. Miele inoltre può vantare di una retail customer experience di eccellenza.

LA SOLUZIONE in breve

Intesa ha creato per gli store Miele una procedura che consentisse una raccolta dei dati su table adeguata alla normativa, con corrispondente firma elettronica della documentazione.



I NUMERI DI MIELE



3,71 miliardi di euro
FATTURATO MONDIALE



148 milioni di euro
INVESTIMENTO SUL FATTURATO



18,4% di riduzione
CONSUMO ENERGETICO



► I BENEFICI



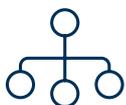
Informazioni
digitalizzate



Dati coerenti e
analizzabili



Miglioramento
customer
experience



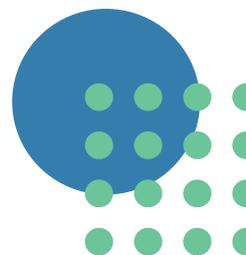
Maggiore
efficienza
processi interni



Risparmio
su stampa e
archiviazione



Efficientamento
post-vendita



Intesa
An IBM Company

TORINO | MILANO | ROMA

www.intesa.it



Siamo parte del Gruppo IBM e da 30 anni accompagniamo le aziende nel loro percorso di trasformazione digitale. Offriamo piattaforme innovative che integrano soluzioni tecnologiche per la digitalizzazione dei processi aziendali, della customer experience e della supply chain. Crediamo nel valore di una trasformazione digitale costruita assieme al cliente, con metodologie derivate dal design e percorsi di co-creation.