

Forum Retail

11° FORUM RETAIL & GDO

MILANO - HOTEL MELIÀ
29 e 30 NOVEMBRE 2011

L'esclusiva Mostra-Convegno
sui Sistemi, Soluzioni e Tecnologie
per il Punto di Vendita, i Beni di Largo Consumo
e la Grande Distribuzione Organizzata

**MOSTRA
CONVEGNO**

95 €

entro il 30
settembre

Area Espositiva
a Ingresso Libero
in comune con
"Consumer Goods Forum"

11° FORUM RETAIL & GDO

Sistemi di Pagamento
e Mobile Payment

CRM
e Loyalty

Nuove
Tecnologie

Logistica
e Identificazione

Layout
del Punto Vendita

Web e Mobile
Marketing

Gestione
Documentale

EXPO BILANCE

Sistemi di Pesatura

EXPO CASH

Trattamento del Contante

EXPO LABELS

Etichette & Stampanti

EXPO SECURITY

Antitaccheggio & Sicurezza

Due intense giornate per:

- Valutare le soluzioni più efficaci per i sistemi di pagamento contactless - **Mobile Payment** e Proximity Payment
- Conoscere strategie e strumenti per **integrare** con successo i sistemi di pagamento dei diversi punti vendita
- Garantire la **centralità del cliente** con l'ausilio delle **Customer Selling Technologies** e sistemi CRM. Le soluzioni tecnologiche per
 - ottenere un'innovativa **Shopping Experience**
 - migliorare la **profilazione** della clientela, la **targetizzazione** delle promozioni e i **Fidelity Programs**
 - rispondere tempestivamente alle dinamiche di mercato tramite l'ottimizzazione dei processi aziendali e la **multicanalità**
 - **centralizzare** e gestire differenti punti vendita in Real time
- Valutare sviluppi, opportunità e attuali criticità del **CLOUD COMPUTING** per il Retail
- Conoscere obiettivi, modalità di realizzazione e risultati ottenuti nello sviluppo del Mobile Self-Service - Mobile Self-Scanning attraverso i **Mobile Smart Phones**
- Conoscere strategie e tecnologie per ottimizzare l'**organizzazione logistica**
 - l'efficacia delle etichette elettroniche nella GDO
 - le diverse soluzioni di identificazione e tracciabilità delle merci
- Sistemi e soluzioni efficaci per il **Web e Mobile Marketing** a supporto delle strategie
- Come gestire con successo la **dematerializzazione** e digitalizzazione dei documenti
- Soluzioni espositive e di comunicazione nel **Layout** del punto vendita

I Case Study del Forum 2011.

AUCHAN
CONAD
PIRELLI
GRUPPO PAM
LA RINASCENTE
EURONICS ITALIA
GRUPPO COIN
PENNY MARKET
DESPAR
GUESS EUROPE
LIMONI
LEROY MERLIN
UNIVERSITÀ di Parma
CISALFA SPORT
BASIC NET
BENETTON
BOSCH
CARREFOUR *
MERCATONE UNO *

Con il Prezioso Contributo di:

LARGO CONSUMO

Con il patrocinio di:

ADICO
Evolving management

AICS

* Invitato a intervenire

Platinum Sponsor



TCPOS

Gold Sponsor



axon
POS SYSTEMS

DATALOGIC

ingenico

INVISION



MOTOROLA
SOLUTIONS

NICOLIS
PRICER

ORANGE Touch
shop

PRESTIGE
enterprise

Quercia

QUII GROUP

VeriFone
THE WAY TO PAY

Silver Sponsor



DACOM

EPSON
EXCEED YOUR VISION

GUNNEBO
For a safer world

Honeywell



Media Partner

AREA PRESS
IL PORTALE DELL'INFORMAZIONE

UM
DISTRIBUZIONE
MODERNA

InfoCommerciale.it

il GIORNALE della LOGISTICA

Largo
Consumo

VISITA IL SITO WWW.FORUMRETAIL.COM

Info • tel. 02 83847.627 • fax 02 83847.262 • retail@iir-italy.it



Istituto Internazionale di Ricerca
Know how to achieve

Egregio Dottore, Gentile Dottoressa,

In un mondo nel quale lo sviluppo e l'integrazione tecnologica sono parte costitutiva della società nel suo complesso, per il settore **Retail e GDO** si stanno creando sfide complesse, ma anche enormi opportunità: per far fronte a consumatori che hanno cambiato fortemente le proprie abitudini di acquisto, è dunque necessario creare modelli di business innovativi. Questo comporta un'indispensabile e profonda conoscenza delle esigenze e delle abitudini dei consumatori - e di come essi interagiscono con le tecnologie IT (e-commerce, social network, ecc...) -, al fine di poter sostenere un'agguerrita concorrenza e garantire un'elevata innovazione.

Al fine di essere competitivi sul mercato e di costruire una forte **fidellizzazione** del cliente, è essenziale per **Retailer e GDO** implementare i sistemi informativi in modo flessibile e innovativo e conoscere quali **Soluzioni ICT, Tecnologie e Strumenti** il mercato offre loro per:

- garantire la **centralità del cliente** con l'ausilio di **Customer Selling Technologies**
- sfruttare la **Multicanalità**, forgiando **strategie** ad hoc e scegliendo le migliori **soluzioni** per realizzarla
- migliorare la profilazione della clientela e la targetizzazione di promozioni e **Fidelity Programs**
- gestire in modo **efficace** i dati raccolti e valorizzarli per le **strategie commerciali** aziendali
- supportare le **decisioni** aziendali e rispondere in tempo reale alle tendenze mutevoli della domanda tramite l'**ottimizzazione** dei **processi aziendali**
- garantire **Sicurezza** nella gestione delle **tecnologie on-line** e dei **pagamenti elettronici**
- garantire la **disponibilità** dei **prodotti**

Questo è l'obiettivo della Mostra-Convegno IIR, giunta quest'anno alla sua 11° Edizione:



FORUM RETAIL & GDO

L'evento, che rappresenta un punto di riferimento di eccellenza per le Aziende e gli Operatori del settore, mette a confronto la **domanda** - con le sue esigenze, criticità, obiettivi -, e l'**offerta** - con gli strumenti e le soluzioni IT più innovative presenti sul mercato. Sarà, infatti, presentato lo stato dell'arte delle soluzioni proposte dalle aziende ICT leader e dai newcomers più innovativi, insieme ad alcune delle principali soluzioni di successo attuate da prestigiose aziende del settore **Retail e Grande Distribuzione**.

Il Convegno si articola in differenti sessioni, che permettono l'approfondimento di tutti gli aspetti principali del mondo della distribuzione.

Martedì 29 Novembre

Sessione plenaria

Sistemi di Pagamento
Fidelizzazione e CRM

4 Sessioni parallele

1. Logistica e Identificazione Mercè
2. Layout Punto Vendita
3. Web e Mobile Marketing
4. Gestione Documentale

NEW

Mercoledì 30 Novembre

Sessione plenaria

Soluzioni
Tecnologiche

Quest'anno, oltre alla **Nuova Sessione Convegnaistica sul Web e Mobile Marketing**, l'area espositiva sarà ulteriormente ampia e arricchita da **4 nuovi tematiche Espositive**:

EXPO BALANCE

Sistemi di Pesatura

EXPO CASH

Trattamento del Contante

EXPO LABELS

Etichette & Stampanti

EXPO SECURITY

Antitaccheggio & Sicurezza

Non perda l'occasione di confrontarsi con colleghi, esperti e operatori del settore per conoscere le esperienze più significative e le soluzioni più innovative. Prenoti subito il Suo posto in sala inviando la scheda di iscrizione al numero di fax 02.83.847.262 e non esiti a contattarci per qualsiasi ulteriore informazione.

Dott.ssa Lorena Quagliati



Martedì 29 Novembre

- 8.20 Registrazione Partecipanti
- 8.30 Welcome Coffee con visita all'Area Espositiva
- 9.20 Apertura dei Lavori a cura del Chairman

Evoluzioni tecnologiche e tendenze di settore: modelli, processi e strategie vincenti



Roberto Garavaglia
Consulente Sistemi di Pagamento Elettronico e Monetica

Solo **250 posti**
a disposizione.
AFFRETTATI
a Riservare
il tuo!

Sessione Sistemi di Pagamento & Mobile Payment

9.40 - Come è stato realizzato il progetto di centralizzazione dei Processi di Pagamento e di Vendita dei Servizi all'interno del Gruppo EURONICS: obiettivi e risultati ottenuti

- Conoscere che cosa il progetto ha comportato a livello tecnico rispetto:
 - alle diverse architetture dei sistemi di cassa
 - ai differenti interfaccia Pos - Cassa
 - alle differenti organizzazioni aziendali delle aziende associate
- Quali criticità sono state incontrate e come sono state risolte
 - Gestione e integrazione di soluzioni differenziate
 - integrazione delle reti di trasmissione dei dati
 - gestione dei controlli amministrativi
- La scelta dei partner tecnologici e il controllo del progetto
- Obiettivi e risultati raggiunti
- Quali nuovi possibilità e servizi questo progetto apre in termini di azioni per la fidelizzazione dei clienti
- Le prossime possibili evoluzioni

CASE HISTORY



Paolo Zatta
Capo Progetto Monetica
e Responsabile Servizi Generali Euronics Italia
EURONICS ITALIA



Alfredo Barbieri
Coordinatore Progetti ICT
Euronics Italia
EURONICS ITALIA

10.00 - La sicurezza nei sistemi di pagamento

In questi ultimi mesi la sicurezza gioca un ruolo fondamentale nella filiera dei sistemi di pagamento:

- Ruolo della PCI PTS 3.0, linea VX Evolution
- Come proteggere i POS dagli attacchi esterni
- Come comportarsi in caso di manomissione



Alon Zilkha
Sales Manager Vertical Markets
VERIFONE ITALIA

10.20 - Gli scenari nell'evoluzione dell'integrazione tra sistemi di pagamento e sistemi di cassa



Enzo Venneri
Amministratore Delegato
TCPOS

10.40 - Contactless, NFC e Signature Capture: le nuove sfide dei sistemi di pagamento



Claudio Carli
Marketing Manager
INGENICO ITALIA

11.00 - Coffee Break con visita all'Area Espositiva gentilmente offerto da **TCPOS**

11.20 - Intervento da Case History

11.40 - Novità nel mondo dei sistemi di pagamento



Luca Tosi
Sales & Consulting
QUERCIA SOFTWARE

12.00 - Per acquisire nuova clientela e fidelizzarla sarà sempre più determinante adottare i più innovativi strumenti di loyalty e la capacità di gestire automaticamente, alle casse, voucher e coupon.

- L'esperienza ScontiBancoPosta, il programma di loyalty multi-brand più diffuso in Italia;
- La smaterializzazione dei Buoni Pasto cartacei, in cassa, e la loro gestione elettronica.



Giuseppe Di Marco
Director of the Cards and Payment Division
QUI! GROUP

12.20 - La tecnologia Motorola Solutions per il "Mobile Point of Sale" d'eccellenza

Le soluzioni di mobilità assicurano profitti in continua crescita, offrendo ogni giorno sul punto vendita servizi di qualità che appaiono al Cliente e lo fidelizzano.



Ugo Mastracchio
Pre Sales Technical Architect Team Manager
MOTOROLA SOLUTIONS ITALIA

12.40 - Pranzo a Buffet con visita all'Area Espositiva



VISITA IL NUOVO SITO WWW.FORUMRETAIL.COM



Armando Garosci
Giornalista
LARGO CONSUMO

CASE HISTORY

Sessione CRM e Loyalty

14.00 - Come evolve l'interazione tra azienda e cliente attraverso i programmi di Loyalty Management. L'esperienza di GRUPPO COIN

Alcuni esempi di gestione delle Card per la Fidelizzazione

- i programmi di fidelizzazione delle insegne OVIESTE COIN e UPIM
- l'evoluzione dei meccanismi di premio
- dematerializzazione della card
- Sms on Demand
- comunicazione personalizzata con il cliente
- L'importanza dell'evoluzione degli strumenti di data-base management e dei parametri di segmentazione della clientela
- aspetti strategici
- aspetti tecnologici
- L'introduzione del concetto di *Social Relationship Management*: l'esperienza del CRM applicata ai *Social Network*

CASE HISTORY



Monica Gagliardi
Responsabile Loyalty Process COIN, OVIESTE e UPIM
GRUPPO COIN

14.40 - Le nuove frontiere della Distribuzione: in che modo e in che misura la tecnologia sta diventando un plus per l'innovazione e la competitività della GDO. L'esperienza di CONAD con TOTEM e il Digital Signage

- Come è stato sviluppato il prototipo del TOTEM che ritira in automatico i Ticket Restaurant
- Obiettivi
- Modalità
- Benefici in termini di "labour saving", efficacia ed efficienza
 - risparmio costi
 - riduzione tempi
 - organizzazione
 - incremento delle vendite
- La gestione della relazione con le società sportive
- Come gestire il valore e la relazione con i clienti utilizzando le soluzioni di CRM
- La comunicazione dinamica multimediale
- l'integrazione con web e e-commerce
- Quali aspetti coinvolge (etichette elettroniche sui banchi, totem per segnalare gli ingredienti dei prodotti, bilance, televisori e totem interattivi)

CASE HISTORY



Paolo Coletti
Responsabile Area POS
PAC2000A - CONAD

15.20 - Strategie di CRM nel settore RETAIL: sfida organizzativa e gestione efficace del cliente nell'esperienza di CICALFA SPORT

- Come è stata organizzata l'attività CRM nell'ottica della Customer Experience
- sulla base di quale concept è stato realizzato il "remodeling" dei punti vendita
- quali nuovi processi e modelli sono stati realizzati per fidelizzare i clienti e profilarli
- In che misura e attraverso quali strumenti il CRM diventa strumento B2C e B2B
- La gestione della relazione con il cliente
- La gestione della relazione con le società sportive
- Come gestire il valore e la relazione con i clienti utilizzando le soluzioni di CRM
- La comunicazione dinamica multimediale
- l'integrazione con web e e-commerce



Davide Rossetti
Direttore Marketing e comunicazione
CICALFA SPORT

16.00 - Tea Break con visita all'Area Espositiva

16.20 - Chiusura dei Lavori del primo giorno

Mercoledì 30 Novembre

9.00 - Riapertura dei lavori a cura del Chairman

Marco Pagani

ADM Associazione Distribuzione Moderna

Solo 250 posti a disposizione. AFFRETTATI a Riservare il tuo!

Sessione Soluzioni Tecnologiche

9.20 - La scelta di virtualizzare i Server e le applicazioni Client in PENNY MARKET: obiettivi, benefici, criticità e scelta della soluzione informatica

- Quali benefici erano attesi e quali sono stati ottenuti
- In che modo è stata costituita l'infrastruttura tecnologica e informatica
 - che consente la centralizzazione delle applicazioni e dei dati
 - che semplifica la gestione, il back-up dei dati e dell'intero sistema
 - rende i dati disponibili ad ogni dipartimento aziendale (Gestionale, Marketing, Vendita, Logistica)
- Quali criticità sono state incontrate
- Quali sono le valutazioni sul ritorno dell'investimento

CASE HISTORY



Alessandro Pessot
Responsabile Data Center
PENNY MARKET Italia

9.40 - Intervento a cura di TCPOS con presentazione di Case History



Enzo Venneri
Amministratore Delegato
TCPOS

CASE HISTORY

10.00 - Orange Touch Shop sulle piattaforme mobili



Alberto Naccari
Project Manager
ORANGE TOUCH SHOP

10.20 - Un'immagine vale più di 1000 parole. Innovazione della comunicazione e del flusso delle informazioni commerciali nel punto vendita



Stefano Vio
Team Leader Retail
Gruppo ALFACOD

HP Retail Solutions



Enzo Tumminaro
Country Business Manager Retail Solutions
HEWLETT PACKARD



10.40 - Coffee Break con visita all'Area Espositiva gentilmente offerto da

11.00 - Le condizioni di implementazione del CLOUD COMPUTING nell'ambito del Department Store: valutazioni e benefici attesi da "La Rinascente"

- Il modello organizzativo di "La Rinascente"
 - il ruolo della Virtualizzazione
 - i processi gestiti in Outsourcing
- Rispetto a quali presupposti "La Rinascente" sta valutando i benefici del Cloud Computing
 - in funzione delle proprie specifiche esigenze
 - in relazione ai servizi forniti dagli Outsourcer di Servizi ai quali si appoggia
- Quali riflessioni conducono oggi "La Rinascente" a prendere in considerazione il Cloud Computing come offerta da mercato (per lo sviluppo e la crescita aziendale)
- Quali criticità sussistono ancora alla piena adozione e sviluppo del Cloud in azienda

CASE HISTORY



Paolo Ciceri
Direttore Sistemi Informativi
LA RINASCENTE

11.20 - ProfiMax: InStore Management and Communication

- Gestione centralizzata della informazione e comunicazione distribuita nei Punti Vendita
- ProfiMax Label: le Etichette elettroniche Pricer come strumenti di supporto, analisi e controllo delle attività del personale.
- ProfiMax VIP (Video Info Point): Automazione della comunicazione promozionale su Digital Signage e punti interattivi multifunzionali.
- ProfiMax Print: automazione della produzione del supporto promozionale cartaceo.
- VMax: il nuovo concetto di InStore devices



Stefano Nicolis
CEO
NICOLIS PROJECT

11.40 - Pianificazione del personale: quanto è utile l'adozione di una soluzione?

- Riesco a prevedere quanti dipendenti mi serviranno? e con quali competenze?
- Posso generare un piano di lavoro che copra il fabbisogno considerando le qualifiche dei miei dipendenti?
- Quanto mi impegna il rispetto totale delle leggi dei contratti e degli accordi interni?
- Controllo ed analisi, il pianificato e la realtà, sono possibili? ed i risultati attendibili?
- Performance di negozi e reparti, ore lavorate, produttività, resa, ho disponibilità di dati significativi?
- InVision IWFM aiuta realmente a programmare in modo automatico l'impiego del personale, considerando leggi e contratti, realizzando facilmente un piano turni ottimizzato per coprire un fabbisogno accuratamente stimato. Il processo e la gestione, con simulazioni ed analisi, sono sotto controllo, in ogni momento.

CASE HISTORY



Giulio Schiona
Responsabile Vendita
INVISION



12.00 - Billing system e Multimedia IN STORE COMMUNICATION
A cura di APESSE

12.20 - Pranzo a Buffet con visita all'Area Espositiva

14.00 - Mobile Smart Phones: obiettivi, modalità di realizzazione e risultati ottenuti nello sviluppo del mobile self-service - Mobile Self-Scanning

- Integrare le nuove tecnologie degli smart phone nella shopping experience. Un nuovo modo di fare la spesa
- L'evoluzione dei comportamenti di acquisto
- il self scanning con gli smart phone
- il nuovo modo di comunicare con il cliente (promozionalità e servizi)
- Le nuove frontiere della comunicazione con il mobile device - BAR CODE, QRC, RFID
- I servizi in area vendita per il cliente "tecnologico"
 - L'elimina code
 - Le operazioni di pagamento
 - La shopping list

CASE HISTORY



Marino Vignati
Direttore Sistemi informativi
AUCHAN

14.20 - Retail 2D: empower, connect, interact

- Il comportamento d'acquisto del cliente e' la seconda variabile di cui i retailers devono tener conto ed insieme alla gestione del prodotto definisce il nuovo RETAIL 2D.
- Soluzioni innovative per incrementare la produttività dello staff nel Punto Vendita e migliorare l'esperienza del cliente.



Enzo Capobianco
Emea Industry Marketing Manager Retail
HONEYWELL

14.40 - Business Intelligence & Forecasting activities: in che misura possono supportare le performance commerciali e i processi decisionali strategici. L'esperienza di GUESS EUROPE



Maurizio Del Duca
Business Intelligence Manager
GUESS EUROPE

CASE HISTORY

15.00 - Conoscere e valutare come garantire la Sicurezza dei Sistemi di pagamento: requisiti di sicurezza e opportunità di servizi innovativi per il Cash Management sviluppati da LEROY MERLIN

- Conoscere le problematiche ancora esistenti nel mondo dei pagamenti e valutare alcune possibili soluzioni
- Individuare gli strumenti necessari per l'accettazione dei pagamenti
- Strutturare il funzionamento e la verifica del sistema di back office per visualizzare l'operatività ed effettuare la gestione amministrativa delle transazioni
- Quali sono le evoluzioni dei pagamenti integrati con le soluzioni di fidelizzazione sviluppate da Leroy Merlin



Simona Sanci
Reponsabile Finanza - Amministrazione Finanza e Controllo
LEROY MERLIN ITALIA

CASE HISTORY



Stéphane Vial
Responsabile Relazione Clienti & Servizi - Dir. Marketing
LEROY MERLIN ITALIA

15.40 - Dibattito con Domande

16.00 - Chiusura Mostra/Convegno a cura del Chairman



Oltre alla Sessione Plenaria, al FORUM RETAIL 2011 ci sono BEN 4 SESSIONI SPECIALI tra cui scegliere!

Dopo il successo delle passate edizioni il FORUM RETAIL 2011 si presenta quest'anno ancora più ricco di contenuti per:

- Offrire ai partecipanti nuovi stimoli e spunti di riflessione
- Trattare sempre nuove tematiche di attuale interesse per il mondo Retail & GDO
- Rivolgersi a un target sempre più ampio e differenziato

Le 4 SESSIONI SPECIALI hanno l'obiettivo di affrontare tematiche attuali e critiche per il mondo Retail & GDO e di presentare le principali novità in ambito - **LOGISTICA e IDENTIFICAZIONE, WEB e MOBILE MARKETING, GESTIONE DOCUMENTALE e LAYOUT del PUNTO VENDITA** - grazie soprattutto alla presenza dei massimi esperti e professionisti e al confronto diretto con i partecipanti presenti in aula.

LAYOUT DEL PUNTO DI VENDITA STRUMENTI, SOLUZIONI E TECNOLOGIE INNOVATIVE

Milano, 29 Novembre 2011 - Melià Milano
INGRESSO GRATUITO PREVIA REGISTRAZIONE

Esclusivo per Responsabili Layout e Responsabili Punti Vendita!
Solo 100 posti a disposizione. Affrettati a riservare il tuo!

DIGITAL
SIGNAGE

SHOPPING
EXPERIENCE

VISUAL
DISPLAY

ARREDAMENTO
INNOVATIVO

8.20 - Registrazione dei partecipanti

9.10 - Apertura dei Lavori a cura del Chairman



Armando Garosci
Giornalista
LARGO CONSUMO

9.30 - **Il Lay-out dello Store come fattore caratterizzante per creare un'esclusiva e distintiva Shopping Experience per il cliente: l'esperienza di Basic Net**

- Sistema di vendita dei marchi Basic "plug and sell" e presentazione dei diversi Brand
- Concept in funzione dell'informatica, protagonista del sistema di vendita plug and sell.
- Caso studio negozio k-way 4
- Metodologia store planning negozi attraverso application informatica e formazione cliente franchisee

CASE HISTORY

Andrea Calosso
Architecture Team
Alex Iorio
Direttore Creativo
BASICNET

10.10 - **Conoscere e valutare l'esperienza francese di CARREFOUR PLANET: che cosa è stato realizzato in Italia e in che modo sono stati posizionati e creati i servizi per ottenere una innovativa Shopping Experience**

CASE HISTORY

CARREFOUR *

10.50 - Coffee Break con visita all'area espositiva gentilmente offerta da **TCPOS**

11.20 - **Il concept dei nuovi supermercati di MERCATONE UNO**

- Che cosa prevede il format
 - quali erano gli obiettivi
 - che cosa è stato realizzato
 - con quali riscontri in termini di immagine e di efficienza sul piano dei consumi
- Quale tipo di "shopping experience" si intende creare
 - con quali criteri sono stati disposti i prodotti
 - quale stile si è perseguito
 - quali sono stati i riscontri della clientela

Luca Venturoli
Direttore Marketing
MERCATONE UNO *

12.00 - Dibattito con Domande

12.30 - Pranzo e buffet con visita all'area espositiva

* Invitato a intervenire



LA LOGISTICA e L'IDENTIFICAZIONE MERCI per il mondo RETAIL e GDO STRUMENTI, SOLUZIONI E TECNOLOGIE INNOVATIVE

Milano, 29 Novembre 2011 - Melià Milano
INGRESSO GRATUITO PREVIA REGISTRAZIONE

Esclusivo per Direttori Logistica e Direttori Sistemi Informativi
Solo 100 posti a disposizione. Affrettati a riservare il tuo!

TRASPORTO
MERCÌ

RFID

IDENTIFICAZIONE
E TRACCIABILITÀ

VOICE
PICKING

13.40 - Registrazione dei partecipanti a

14.00 - Apertura dei Lavori a cura del Chairman



Antonio Rizzi
Full Professor of Industrial Logistics and Supply Chain Management - Dept. of Industrial Engineering
UNIVERSITÀ di Parma - RFID LAB

14.20 - **Strumenti IT e Full Outsourcing per ottimizzare la gestione della Supply Chain: la recente esperienza di riorganizzazione della Logistica operata da Limoni**

- La Limoni tra passato e futuro
- Quali sistemi sono stati adottati per supportare i 500 negozi del gruppo
 - La migrazione del sistema gestionale
 - Il Partner di Logistica
- Quali metodi innovativi sono stati adottati per ottimizzare i processi legati alla gestione degli ordini
- Valutari tempi di implementazione del progetto, l'incidenza attuale della logistica sui costi aziendali, benefici ottenuti e criticità incontrate
- Esperienza da ripetere? Appunt di viaggio

CASE HISTORY



Marcello De Melgazzi
Operations Director
LIMONI

14.50 - **AUTO - ID Case History**
A cura di AP.ESSE

15.10 - **Logistica e identificazione delle merci: l'RFID applicato alla Grande Distribuzione per garantire la On Shelf Availability**

Presentazione del **progetto pilota RFID Logistics Pilot II** che coinvolge 8 primari attori del largo consumo italiano quali AUCHAN COOP, CONAD, DANONE, NESTLÉ, LAVAZZA, PHARMACOTTO, PARMALAT

- Quali sono gli obiettivi del progetto
- In che modo è stato sviluppato a livello tecnologico: in che misura l'applicazione RFID ha permesso di ridurre l'Out of Stock
- Quali fattori e quali criticità sono state risolte dalla tecnologia RFID
- Quali sono gli ulteriori margini di miglioramento previsti e in che modo raggiungerli



Antonio Rizzi
Full Professor of Industrial Logistics and Supply Chain Management - Dept. of Industrial Engineering
UNIVERSITÀ di Parma - RFID LAB.

15.40 - **Riorganizzazione del Network Logistico di Gruppo PAM, nell'ottica di un maggior servizio ai pdv**

- In che modo è stata ridisegnata l'intera organizzazione per la Distribuzione del Gruppo
- L'uso "spinto" del Cross-docking
- Le sfide future e l'uso della tecnologia

CASE HISTORY

Marco Benettin
Direttore Logistica
GRUPPO PAM

16.10 - Dibattito con domande

16.30 - Tea Break con visita all'Area Espositiva

Si ringrazia:



SESSIONI GRATUITE MARTEDI 29 NOVEMBRE 2011

WEB e MOBILE MARKETING per il mondo RETAIL e GDO STRUMENTI, SOLUZIONI E TECNOLOGIE INNOVATIVE

Milano, 29 Novembre 2011 – Melià Milano
INGRESSO GRATUITO PREVIA REGISTRAZIONE

Esclusivo per Responsabile Marketing e Direttore Sistemi Informativi!
Solo 100 posti a disposizione. Affrettati a riservare il tuo!

WEB
ADVERTISING

SMS/MMS
MARKETING

EMAIL
MARKETING

E-COMMERCE

8.20 - Registrazione dei partecipanti

8.30 - Welcome coffee con visita all'Area Espositiva

9.10 - Apertura dei lavori a cura del Chairman

9.30 - In che modo e a quali condizioni le aziende possono trarre vantaggio dal Social Media Marketing: l'esperienza di Pirelli

- Come gestire la Brand Reputation sui Social Media
- Benefici e criticità nell'organizzazione e gestione di eventi mirati ai clienti
- In che modo viene convogliata la Comunicazione a livello corporate
 - Sito internet
 - Social Network
 - Blog
 - Internet PR

CASE HISTORY

• In che modo vengono raccolte, elaborate e valorizzate le informazioni ricavate da questi strumenti



Francesco Pietrangeli
Marketing Director Motorcycle Division
Pirelli Tyre – PIRELLI

10.10 - Le sfide dei Retail Websites – La Customer Shopping Experience Online

- Attraverso quali strumenti è possibile migliorare la visibilità dei prodotti su Internet
- Valorizzare e migliorare la ricerca e la descrizione dei prodotti
- Sulla base di quali criteri è possibile rendere semplice la navigazione sul sito
- Come personalizzare la ricerca sulle esigenze del singolo cliente
- In che modo è possibile misurare attraverso il sito la soddisfazione del cliente
- L'importanza del Web Customer Care 2.0, analisi sentiment e importanza del socialnetwork
- I nuovi orizzonti per i Website



Davide Surace
Resp. Web Marketing e new Media
EURONICS

10.50 - Coffee Break con visita all'Area Espositiva gentilmente offerto da

TCPOS

11.20 - Che cosa cambia nella gestione dei processi aziendali grazie all'introduzione dei Tablet per la forza vendita: l'esperienza di Benetton

- Quali erano gli obiettivi del progetto
- Quali dati sono stati "virtualizzati" in un'ottica green e paperless
- Come avviene l'integrazione e l'aggiornamento immediato dei dati
- In che misura
 - è stata incrementata la velocità di alcuni processi
 - si è accelerato il "time to market"
- Quali criticità sono state incontrate nell'integrare l'applicazione all'interno dei sistemi aziendali e come sono state risolte
 - trasmissione di grossi volumi di dati
 - la sicurezza
- Sviluppi ulteriori del progetto
 - il negozio virtuale tridimensionale

CASE HISTORY

Silvia Re
IT Service Manager & Ww IT Coordinator
BENTEC - Gruppo BENETTON

12.00 - Dibattito con domande

12.30 - Pranzo a Buffet con visita all'Area Espositiva



LA GESTIONE DOCUMENTALE per il mondo RETAIL e GDO STRUMENTI, SOLUZIONI E TECNOLOGIE INNOVATIVE

Milano, 29 Novembre 2011 Melià - Milano
INGRESSO GRATUITO PREVIA REGISTRAZIONE

Esclusivo per Responsabili Gestione Documentale e Direttore Sistemi Informativi!
Solo 100 posti a disposizione. Affrettati a riservare il tuo!

DEMATERIALIZZAZIONE

CONSERVAZIONE
SOSTITUTIVA

SCANNER

ARCHIVIAZIONE

13.20 - Registrazione dei partecipanti

14.00 - Apertura dei lavori a cura del Chairman

14.20 - La Gestione elettronica dei documenti aziendali in ASIAG

- Il Progetto EDI in Aspiag Service: lo scambio elettronico dei dati con i fornitori esteri (Order, Orderp, Invoice 96A)
- La gestione elettronica degli ordini diretti in Aspiag dal punto vendita al fornitore
- La gestione elettronica dei documenti di trasporto in Aspiag
- Just in time: come sostenere elevati volumi di produzione con scorte minime

CASE HISTORY



Silvia Ghigna
Process Manager EDI - Electronic Data Processing
DESPAR

15.00 - Come ridurre i volumi di carta e rendere più efficace la gestione del ciclo passivo

- La digitalizzazione delle fatture fornitori
- Come è stato velocizzato il procedimento di autorizzazione di pagamento delle fatture: il workflow autorizzativo
- Come si è ottenuta una drastica riduzione degli errori di immissione dei dati
- I benefici derivanti dalla conservazione sostitutiva

CASE HISTORY



Mauro Conconi
Responsabile della Conservazione Digitale
ROBERT BOSCH

15.40 - Intervento da Case History

16.15 - Dibattito con domande

16.30 - Tea Break con visita all'Area Espositiva



11° FORUM RETAIL & GDO: UN RINGRAZIAMENTO PARTICOLARE AGLI SPONSOR



ALFACOD dal 1986 studia e realizza sistemi per l'Identificazione Automatica, la raccolta e la trasmissione dei dati attraverso strumentazioni elettroniche. Trovare soluzioni evolute che permettano di tracciare e trasmettere dati attraverso l'etichettatura di materiali, utilizzando apparecchiature di stampa, lettura e terminali portatili dei maggiori produttori mondiali.

www.alfacod.it



AP.esse già forte di importanti esperienze, sviluppa e qualifica negli ultimi anni una nuova divisione orientata all'Automazione del Punto Vendita, grazie all'unione sinergica con importanti aziende depositarie di know-how e professionalità. Questa unione ha dato vita ad una moderna realtà estremamente dinamica e competitiva, in grado di offrire soluzioni e servizi per l'automazione del punto cassa, la comunicazione multimediale in store, l'integrazione dei processi industriali e di logistica.

www.apesse.com



Axon, brand esclusivo di proprietà di AP.esse SpA, garantisce al mercato la giusta risposta alle esigenze dei retailer. La suite AXON, oggi è composta da sei linee di prodotto che garantiscono al mercato la piena copertura funzionale nel punto di vendita. Server, Net Client, Terminali ALL IN ONE Touch, Sistemi PC Based Fiscali, Monitor Touch, Scanner da banco, Scanner hand held, Sistemi di stampa fiscali e non fiscali.

www.axoncomputer.com



Datalogic Mobile è uno dei protagonisti a livello mondiale nel mercato dei mobile

computer ad uso professionale, dove si distingue per la completezza della gamma di prodotti offerti, dedicati alle applicazioni di gestione dei magazzini, di automazione delle forze vendita, e alla raccolta dati nei punti vendita. Realizza inoltre soluzioni complete di Self-Shopping e Consumer Relationship Technology per il mondo retail con la sua unità di business Enterprise Business Solutions.

www.mobile.datalogic.com



HP è impegnata nella realizzazione di tecnologie e servizi innovativi, per aiutare consumatori, aziende ed enti pubblici nella gestione delle sfide e dei problemi quotidiani, contribuendo così a realizzare obiettivi ed aspirazioni. HP è la più grande società tecnologica al mondo. Offre soluzioni ed esperienze tecnologiche semplici, di valore ed affidabili, con l'obiettivo di migliorare costantemente il modo in cui vivono e lavorano i clienti, grazie a competenze specialistiche e ad un approccio innovativo.

L'offerta della divisione Personal System Group (PSG) comprende PC per business e consumer, mobile computing devices e workstation e per il mondo Retail offre anche soluzioni RPOS, Retail Point of Sales.

www.hp.com/it/pos



Ingenico è leader nel mondo nella progettazione e nello sviluppo di terminali e sistemi di pagamento elettronico, quotata alla Borsa di Parigi. I suoi prodotti possono essere utilizzati presso tutti gli esercizi commerciali per la gestione sicura delle transazioni di pagamento, effettuate con ogni tipologia di carta (debito, PagoBancomat, contactless), a anche per erogare servizi innovativi quali loyalty, gaming, ricariche, ticketing, identificazione, gestione contratti. Tramite la propria divisione "Operations", dotata di personale specializzato nella gestione di terminali bancari, la Società fornisce servizi di assistenza e post-vendita su tutto il territorio nazionale.

www.ingenico.it



InVision è tra le aziende leader a livello mondiale nelle soluzioni di WORKFORCE PLANNING. Con InVision iWFM si prevede il fabbisogno di personale

e si ottimizza l'impiego della forza lavoro. L'adozione di iWFM permette una riduzione del costo del personale, un miglioramento del processo di pianificazione, un incremento del livello di servizio e della sua qualità. iWFM è: Forecast, Staff Planning Optimization, Scheduling, Workforce Management, e molto altro ancora...

www.invision.it



Motorola Solutions è leader nella fornitura di prodotti e servizi di comunicazione business critical e mission critical dedicati al mondo dell'impresa privata e al settore degli enti pubblici. Attraverso una gamma completa di soluzioni e tecnologie appositamente sviluppate per il settore retail quali mobile computer, micro chioschi, Wireless LAN, scanner di codici a barre e RFID e altro ancora, Motorola Solutions aiuta i punti vendita di qualsiasi dimensione a massimizzare la produttività degli assistenti alla vendita, l'efficienza della supply chain e ad offrire un servizio d'eccellenza alla clientela.

www.motorolasolutions.com



Nicolis Project Srl è il Master Distributor di etichette elettroniche Pricer per l'Italia. Con oltre 400 impianti operativi sul territorio è leader e punto di riferimento in Italia per i sistemi ESL. Il progetto Profimax (MAXimo PROFitto) rappresenta un nuovo concetto

di Store Management per la gestione centralizzata dell'informazione e comunicazione distribuita nei punti vendita, attraverso un'innovativa e flessibile strategia di comunicazione e interazione verso il cliente, oltre ad un valido supporto al personale del punto vendita, attraverso le informazioni ed i dati visualizzati sui display elettronici, i Video Info Point, le stampanti e i altri dispositivi distribuiti nel punto vendita.

www.profixim.it



Orange Touch Shop è un innovativo front end, frutto di anni di investimento

e ricerca. L'astrazione e la scalabilità costituiscono le sue principali proprietà, esaltandone le possibilità di interfacciamento con molteplici strumenti e periferiche. Orange Touch Shop rappresenta l'elemento essenziale per l'evoluzione del POS in tutte le sue declinazioni.

www.orangetouchshop.it



PRESTIGE è una soluzione veloce, intuitiva, modulare, flessibile, con aggiornamenti in tempo reale, che permette la gestione di veri e propri palinsesti con programmazione diversificata per sedi e device (video, animazioni, contenuti web e multimediali). Possiede strumenti di controllo per verificare l'efficacia delle campagne intraprese. PRESTIGE è la soluzione più utilizzata in Europa dalle grandi organizzazioni Retail (Douglas, OBI, SPAR, Shell, METRO, Media-Markt, Lidl, Carrefour, Famila, Tesco), solo per citarne alcune.

www.prestige.de



Quercia Software offre tecnologie, servizi e soluzioni innovative per le Banche e le Imprese. Grazie alla focalizzazione sui propri mercati di riferimento e alla

costante ricerca di miglioramento, Quercia Software è leader nel settore dell'E-Banking e tra le Best Practice nelle soluzioni di E-Payments e nei servizi di Contact Center in multicanalità. Quercia offre supporto nella creazione di soluzioni progettuali innovative di pagamento elettronico personalizzate per le diverse esigenze di mercato.

www.quercia.com



QUI! Group S.p.A. è "un gruppo attivo e dinamico, ormai leader nel mondo dei buoni pasto, dei sistemi di loyalty, del convenzionamento di merchant sul territorio, dei pagamenti e della monetaica."

E la prima società a capitale interamente italiano nel mercato dei titoli di servizio, la seconda società in termini assoluti del settore. Ha sviluppato il più avanzato modello di carta di pagamento elettronico. Ha realizzato Tytn la più evoluta piattaforma tecnologica per la gestione di servizi a valore aggiunto su carte elettroniche e PoS. Ha creato il più grande circuito di fidelizzazione cash-back in Italia e in Europa. Fatturato anno 2010: 440 milioni di euro, previsto 2011: 500 milioni

www.quigroup.it



TCPOS è un'azienda leader nella realizzazione di soluzioni e progetti informatici di alto profilo in ambito retail e ristorazione. Forte di una suite applicativa per la gestione della vendita e di competenze maturate in

diverse realtà internazionali, TCPOS è in grado di fornire ai propri clienti soluzioni informatiche all'avanguardia per la realizzazione di strutture di vendita efficienti e di processi organizzativi funzionali. Oltre alla propria presenza diretta in Italia, Svizzera e Germania, TCPOS commercializza le proprie soluzioni - grazie a una rete di Business Partner Europei - anche nei seguenti paesi: Austria, UK, Francia, Spagna, Portogallo, Slovenia, Polonia. Circa 28.000 punti cassa in Europa operano con TCPOS per un totale di 9.000.000 di transazioni prodotte al giorno. Tutti dati, che con i nostri clienti, c'impegniamo a trasformare in informazioni di marketing e operative che contribuiscono al loro e al nostro successo.

www.tcpos.com



VeriFone è leader globale nell'industria dei sistemi di pagamento elettronico, riconosciuta per qualità, affidabilità, innovazione

e capacità di rispondere ai cambiamenti del mercato. I prodotti e le soluzioni dell'azienda sono venduti sotto i marchi NURIT, Vx, Mx, QX e PayWare. Il forte impegno di VeriFone dimostrato nei confronti del cliente è basato su una fitta rete di filiali e distributori internazionali che forniscono supporto alle banche, ai centri servizi e agli esercenti.

www.verifone.it

"Cosa pensano i partecipanti delle precedenti edizioni":

- "È un'occasione per conoscere altre realtà, nuovi prodotti. Un modo per arricchirsi" Resp. Tesoreria - Penny Market Italia srl
- "La trovo interessante come aggiornamento sulle tendenze del settore" CIO - Alessi spa
- "Sempre stimolante - punto di relazione tra fornitori e retail di indubbio interesse" Responsabile Commerciale GDO-System Retail spa
- "Molto interessante nei contenuti relativamente alle soluzioni" Sales Manager -TXT e-solutions spa
- "Interessante per capire come si stanno evolvendo alcuni aspetti del settore" Analista - CONAD DEL TIRRENO
- "Un'iniziativa importante e preziosa alla quale non si può mancare!" Direttore Commerciale - MODERNA DISTRIBUZIONE
- "Momento importante per verificare le nuove tendenze del settore" Resp. EDP - L'ABBONANZA
- "Utile per la diversificazione degli argomenti in ambito Retail" Country Manager - INFOS France
- "Buona opportunità per conoscere e farsi conoscere" Marketing - CAMI
- "Soluzioni nuove e molto stimolanti" IT - PM Datawarehouse - AUTOGRILL



VISITA IL NUOVO SITO WWW.FORUMRETAIL.COM

Lo Staff di Forum Retail & GDO



Lorena Quagliati
Conference Manager
lorena.quagliati@iir-italy.it
Tel. 02 83 84 72 18

Luca Maestri
Sponsorship Manager
luca.maestri@iir-italy.it
Tel. 02 83 84 72 08



Per qualsiasi informazione:
retail@iir-italy.it



Cristina Cocconi
Marketing Manager
cristina.cocconi@iir-italy.it
Tel. 02 83 84 72 72

Luca Tassinari
Customer Service
Tel: 02 83 84 72 66



APPUNTAMENTI AGLI STAND

Per conoscere le ultime novità e risolvere tutti i dubbi potrà porre le Sue domande ai più prestigiosi operatori del settore. Fissi subito un appuntamento con gli operatori che desidera incontrare!

Per fissare un appuntamento all'area espositiva basta collegarsi a www.forumretail.com selezionando dal menù "Area Espositiva" oppure scrivere una email a retail@iir-italy.it



VOLETE ANCHE VOI...

...promuovere i vostri prodotti, nonché la vostra azienda, ad un pubblico mirato?

...presentare i vostri servizi ad una platea qualificata?

...potenziare la vostra immagine corporate con l'ausilio dei più efficaci strumenti di marketing?

INGRESSO LIBERO
ALL'AREA
ESPOSITIVA

Per informazioni
Luca Maestri
Tel. 02.83847208
luca.maestri@iir-italy.it

Quest'anno, l'area espositiva sarà ulteriormente ampia e arricchita da 4 NUOVE TEMATICHE ESPOSITIVE:



Tutti gli innovativi e intelligenti sistemi di Pesatura per il mondo Retail & GDO:

Bilance Intelligenti
Bilance Self-Service
Bilance Checkout
Bilance Pensili
Bilance da Banco
Software per l'analisi dei dati di pesatura
Bilance come sistema di Promozione e di CRM



Tecnologie e Sistemi per gestire il denaro contante nel mondo Retail & GDO:

Sistemi di Cash Management
Sistemi di Trattamento Banconote e Monete
Verificatori Banconote
Conta Banconote e Conta Monete
Sistemi di Tubi Pneumatici per Contante
Trasporto Contante
Sistemi di Sicurezza



Tecnologie e Sistemi per gestire i prodotti e le merci tramite le ETICHETTE più intelligenti:

Etichette Elettroniche
Etichette Adesive e Autoadesive
Etichette RFID
Etichette Barcode
Marcatori DATAMATRIX
Stampanti per etichette
Stampanti per CARD



Tecnologie e Sistemi per gestire i furti, il controllo accessi e la sicurezza nel punto di vendita:

Sistemi Antitaccheggio
Tecnologie per il Controllo Accessi
Sistemi Analisi Flusso Visitatori del punto di vendita
Sistemi Antintrusione
Sistemi di VIDEOSORVEGLIANZA e TVCC
Sistemi Rilevazione Incendio

