



Centralino cloud e app di food delivery per la pizza a domicilio

Pizza Smile migliora i servizi di consegna grazie a tecnologia e digital transformation

Daniele Schiavi, Marketing manager Gruppo Tessarin: “Digitalizzazione e App ci hanno permesso di organizzare il carico di lavoro giornaliero di tutti i nostri punti vendita ed effettuare consegne puntuali”

L'azienda

Nel 2006 Gabrio Tessarin, giovane imprenditore veneto, avvia la sua prima pizzeria con servizio di consegna a domicilio ad Adria, in provincia di Rovigo. Nasce così Pizza Smile, che oggi ha 5 punti vendita tra Chioggia, Adria e Porto Viro e un importante piano di espansione per gli anni a venire. Nel 2014, affiancato dal fratello Andrea, Tessarin apre il suo primo locale con posti a sedere, Molo45 (diventato poi Tablà). Tre anni dopo crea Brasserie, una pizzeria con un forte richiamo al territorio (il Polesine) e con B&B adiacente. Tutte le attività oggi fanno parte di “Gruppo Tessarin”, la srl fondata nel 2020. La pizza è il core business del gruppo, che ha 85 dipendenti, un fatturato che punta quest'anno ai 3 milioni di euro, un laboratorio da 200 mq per la produzione artigianale degli impasti dove vengono prodotte più di 360.000 palline di impasto all'anno. Pizza Smile effettua 70mila consegne a domicilio all'anno, grazie a una flotta di scooter elettrici dotati di forni, per consegne sempre alla giusta temperatura, e a un innovativo sistema di delivery.

L'idea in breve

Pizza Smile ha messo in piedi un sistema di food delivery, che permette di gestire online ordini e consegne, e ha portato all'interno dei propri punti vendita digitalizzazione, connessione e ottimizzazione della customer care grazie ai servizi del vendor IPKOM che sono stati proposti da “Velocissimo”, business partner di IPKOM.

L'innovazione

Con la crescita dell'attività e l'apertura di nuovi locali, Pizza Smile si è ritrovata a gestire sempre più consegne. Gli ordini al telefono e il classico sistema “carta e penna”, tipico delle pizzerie tradizionali, non consentivano di gestire al meglio il carico di lavoro. Per offrire un servizio più



efficiente e innovativo l'azienda ha creato un'app e ha intrapreso un percorso di digital transformation, partendo dalla chiamata telefonica. Ciò è stato possibile grazie ai servizi forniti da IPKOM: connettività Internet dei punti vendita e centralino cloud, che gestisce tutti i numeri telefonici e che si integra con l'app delivery di "Velocissimo", permettendo così di creare un flusso veloce e preciso dall'ordine alla consegna.

Delivery, app e cloud

Oggi oltre il 70% degli ordini arriva via app. Il sistema permette a Pizza Smile di avere un controllo totale sulla produzione e sui tempi di consegna delle pizze. Il servizio è puntuale: l'app, sviluppata con Velocissimo di Napoli, indica al cliente l'orario esatto in cui riceverà l'ordine a casa, comprende un sistema di tracking e di notifiche, per essere avvisati poco prima della consegna. Online l'utente può consultare il menù, effettuare il pagamento, usufruire di opzioni di cashback, lasciare feedback e recensioni. Anche il fattorino riceve ogni indicazione via smartphone, tramite un'app dedicata. Grazie all'integrazione con il centralino callY di IPKOM, i clienti possono anche fare ordini telefonici alle singole pizzerie, e in automatico viene mostrata la scheda cliente sul PC della pizzeria. I chiamanti in coda possono ricevere un SMS per fare direttamente l'ordine online con scelta del punto vendita.

Il piano di espansione e innovazione di Pizza Smile, avviato già alla fine del 2019, ha subito un'accelerazione nel 2020, quando, a causa di chiusure dei ristoranti e lockdown, è aumentata la domanda di food delivery. L'azienda ha introdotto innovazioni e tecnologia anche nei punti vendita: l'ultimo, inaugurato a giugno a Sottomarina di Chioggia, con posti a sedere, ha un sistema di self-ordering al tavolo e casse automatiche per i pagamenti.

Benefici

Grazie alle innovazioni introdotte, Pizza Smile è riuscita a offrire ai clienti un servizio di delivery più efficiente e puntuale, le consegne sono state velocizzate e tutte le chiamate sono oggi gestite correttamente. Nel 2020 Pizza Smile ha registrato un aumento del 20% del fatturato e oggi cresce a doppia cifra. L'azienda punta a sviluppare un sistema di marketing automation avanzato. Il prossimo passo sarà integrare il proprio numero WhatsApp con il centralino cloud call di IPKOM, in modo da offrire anche un servizio clienti via chat.