



Una soluzione adottata per gestire una situazione di emergenza dà i suoi frutti ancora oggi

La app che ha evitato le code davanti ai supermercati durante il lockdown

“Con Ufirst abbiamo sperimentato i reali benefici dell’open innovation”

L’idea in breve

Utilizzare una app per gestire gli ingressi nei negozi durante il lockdown: grazie alla partnership con la startup Ufirst, l’implementazione della soluzione è stata rapidissima.

La collaborazione

Ufirst consente di prenotare il proprio turno di ingresso in punti vendita, sportelli pubblici e privati, comodamente da casa con il proprio smartphone. Il funzionamento di Ufirst è semplice: si seleziona il punto vendita che si vuole visitare e si prenota il proprio turno da smartphone. Quando si sta per raggiungere la cima della fila virtuale, l’app invierà una notifica, avvisando l’utente che è quasi il suo turno ed è il momento di presentarsi all’ingresso. “Gli utenti impossibilitati all’utilizzo dell’app potevano comunque usufruire del servizio coda virtuale e entrare in negozio grazie al servizio di concierge sul posto, che permetteva loro di prendere il numero per l’ingresso e ricevere una notifica via SMS all’avvicinarsi del proprio turno”, dice Alessia Cavicchioli, della Direzione Risorse Umane e Organizzazione di Esselunga.

La partnership continua

Oggi Esselunga continua a utilizzare Ufirst in altri frangenti: “L’abbiamo usata lo scorso settembre per evitare assembramenti e code in occasione del ritiro dei libri di testo – aggiunge Cavicchioli – e tutti i giorni la usiamo noi dipendenti con lo stesso obiettivo per accedere alla mensa della nostra sede centrale”.

Benefici

Oltre agli evidenti benefici per la clientela che ha evitato lunghe attese e assembramenti davanti ai punti vendita i benefici sono andati anche a vantaggio della stessa azienda: “Storicamente testing



e valutazione di una innovazione come questa richiedono un processo lungo per garantire al cliente un servizio perfetto confermando gli alti standard che siamo abituati a offrire – continua la responsabile del progetto -. In questo caso, vista l'emergenza sanitaria in corso, abbiamo gestito il trade-off tra velocità di risposta e livello del servizio offerto al cliente, rinunciando l'integrazione all'interno della App Esselunga. Inoltre il progetto con Esselunga è stato uno Stress test e un'evoluzione anche per la App Ufirst, , dapprima usata in uffici pubblici, adeguata in questa occasione ad un'applicazione retail, con la conseguente gestione di un numero elevato di utenti concomitanti sulla stessa. Per noi oltre alla risoluzione di un bisogno contingente è stata una sfida culturale e un'evoluzione organizzativa, dettata a maggior ragione dalla pandemia: abbiamo visto stressato al massimo il concetto di open innovation”.

L'azienda/ l'ente

Esselunga è una delle principali catene italiane nel settore della grande distribuzione che opera attraverso una rete di oltre 160 negozi in Lombardia, Toscana, Emilia-Romagna, Piemonte, Veneto, Liguria e Lazio. Tutti i negozi sono serviti dai centri di produzione, lavorazione e distribuzione situati a Limoto di Pioltello (MI), Parma, Biandrate (NO), Sesto Fiorentino (FI) e Chiari (BS). Fanno parte di Esselunga anche le profumerie esserbella e i Bar Atlantic. La storia di Esselunga inizia nel 1957 con l'apertura a Milano del primo supermercato in Italia. Oggi il gruppo si avvale di circa 25.000 dipendenti, ha un fatturato di 8,4 miliardi di euro (dati 2020) e conta 5,7 milioni di clienti fidelizzati. L'azienda è costantemente impegnata nell'innovazione di prodotto, nella salvaguardia dell'ambiente e nella tutela del consumatore. Produttore oltre che distributore, Esselunga è una vera e propria "food company" che vanta tra i suoi punti di forza i prodotti freschi e, in particolare, i prodotti realizzati nei propri stabilimenti. La valorizzazione del territorio e la centralità del made in Italy sono da sempre una prerogativa di Esselunga. Obiettivo quotidiano è garantire la soddisfazione del cliente attraverso un ottimo livello di servizi e prodotti e ponendo grande attenzione alla convenienza. Esselunga è impegnata da anni in attività a sostegno della cultura, del sociale, della salute e dell'educazione. Tutte le iniziative che l'azienda abbraccia confermano e rafforzano la vocazione di Esselunga per il servizio alle comunità e al territorio.