

EURONICS: IL NUOVO PORTALE ECOMMERCE FIRMATO REPLY

Per Euronics la scelta di intervenire radicalmente sul proprio portale web è frutto di un cambiamento che mette al centro il presidio delle tecnologie più avanzate. In questo scenario nasce l'esigenza di una piattaforma eCommerce efficiente ed integrata con le aree istituzionali ed informative per il supporto completo ai punti vendita.

Reply assume la leadership del progetto schierando Technology Reply, primo partner italiano certificato Oracle OPN Specialized Platinum Partner. Grazie alla sua esperienza ed al coinvolgimento del partner Oracle, Reply sviluppa una soluzione innovativa che consente un accesso veloce e diretto alle funzionalità eCommerce e si integra perfettamente con sistemi di terze parti e piattaforme esterne.

E' così che Euronics rinnova completamente il proprio portale centrando un duplice obiettivo: da un lato garantire la continuità sui clienti già acquisiti e dall'altro conquistare un nuovo target clienti attraverso il canale online. Il nuovo sito garantisce oggi la gestione di oltre 17.000 prodotti a catalogo ed in continuo aggiornamento.

SCENARIO



Euronics Italia, leader nella distribuzione di elettrodomestici ed elettronica di consumo, nasce nel 1999 come evoluzione dello storico marchio GET. In oltre vent'anni il Gruppo si sviluppa con l'inserimento di nuovi soci, facendo leva, soprattutto, sull'insegna locale di ciascuno di essi.

L'evoluzione dei mercati, la crescita della dinamica competitiva e l'internazionalizzazione del business, rendono poi evidente la necessità di costituire un Gruppo Europeo ed è da qui che nasce l'organizzazione presente oggi in tutta Europa

con oltre 11.500 punti vendita: **Euronics International**. Oggi, con crescenti investimenti sui principali media nazionali e locali, l'azienda rafforza il brand e sviluppa un'intensa attività promozionale.

LE SCELTE DEL CLIENTE

Euronics Italia ha di recente adottato una nuova concezione rispetto al retailing dei propri prodotti. Il nuovo approccio vede il canale distributivo e il dialogo costante e diretto con i consumatori e i clienti finali assumere un ruolo chiave nel processo evolutivo del marketing dell'azienda. In quest'ottica è diventato perciò fondamentale il presidio di tecnologie innovative e la gestione accurata dei processi di CRM.

Per Euronics era indispensabile intervenire radicalmente sul portale per disporre di una piattaforma di eCommerce avanzata ed integrata con le aree istituzionali e informative per il supporto completo ai punti vendita. Un'ulteriore necessità di Euronics era poi quella di garantire la continuità sui clienti già acquisiti e contemporaneamente attivare e stimolare un nuovo target clienti attraverso il canale online.

Il progetto si poneva dunque obiettivi molto ambiziosi in termini di tempi di realizzazione e di ottimizzazione dei costi. Il restyling del portale doveva prevedere, tra le varie features, anche l'integrazione di alcune funzionalità specifiche per la Gestione Ordini nei confronti dei soci di Euronics ed attuare una significativa riduzione dei costi per l'infrastruttura tecnologica.

Per un progetto altamente innovativo ed impattante per il business, Euronics Italia ha optato per la sinergia consolidata tra un partner software all'avanguardia e un partner tecnologico competitivo e affidabile: Oracle e Reply.

LA SOLUZIONE

Reply ha curato tutti gli aspetti del progetto, dal rifacimento del portale internet e del sistema di integrazione con i negozi fisici per la gestione degli ordini, al contenimento dei costi di infrastruttura hardware tramite l'utilizzo di piattaforme e servizi che sfruttassero le potenzialità del Cloud.

Vista la complessità dei requisiti espressi dal cliente, le tecnologie da utilizzare, e l'architettura richiesta, è stata costituita una task force di professionisti certificati del gruppo Reply. In particolare **Technology Reply**, primo partner italiano ad aver raggiunto il livello di certificazione **Oracle OPN Specialized Platinum Partner**, ha messo in campo le proprie competenze sviluppando tutte le funzionalità del portale su piattaforma Oracle ATG Web Commerce e Oracle Endeca Search, entrambi best of breed del mercato eCommerce.

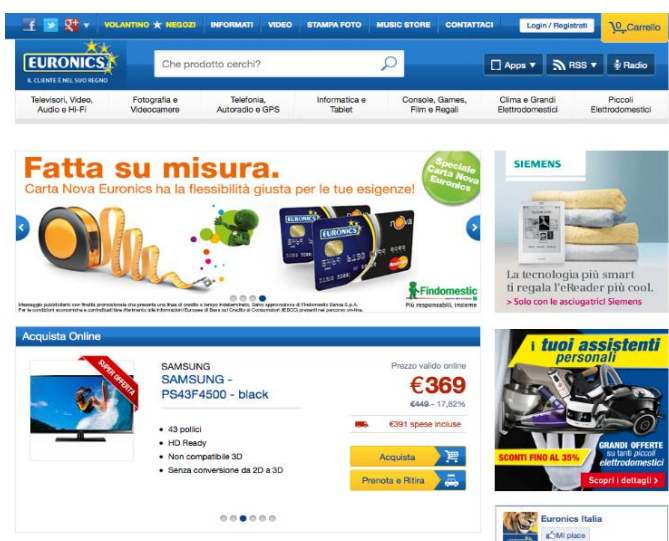
Il sistema di gestione ordini, l'integrazione con gli store e con i partner logistici, sono stati sviluppati con le ultime tecnologie J2EE e integrati fra loro tramite Web Services.

Una *prima fase* di progetto ha previsto lo sviluppo di tutte le funzionalità core del portale eCommerce, incluse le integrazioni per la gestione degli ordini con i negozi fisici e i partner logistici. In una *seconda fase* è poi stata ottimizzata la ricerca sul portale, con conseguente sostituzione del motore pre-esistente a favore del motore Oracle Endeca Search, per ottenere performance migliorate rispetto alla ricerca libera e ai filtri nelle categorie di prodotti.

IL PORTALE ECOMMERCE. Il nuovo portale di eCommerce di Euronics Italia presenta le seguenti funzionalità core:

- Navigazione di un catalogo assortito con oltre 17.000 prodotti in continuo aggiornamento, con possibilità di accedere alla scheda tecnica di ciascun prodotto;
- Gestione della comparazione tra prodotti;
- Gestione del carrello;
- Gestione del checkout di un ordine con integrazione con i payments gateway per l'esecuzione del pagamento;
- Gestione dei profili degli utenti in un'area personale completa di rubrica, storico ordini e wish list.

Inoltre, sono state introdotte alcune funzionalità ad hoc, in quanto fondamentali per il business di Euronics, come il "Prenota e Ritira" e il "Volantini e Negozi". Entrambe sfruttano l'integrazione con Google Maps per il servizio di mappe online.



Quando un cliente desidera effettuare un acquisto online e ritirare in negozio, tramite il "Prenota e Ritira" può ottenere in un click l'elenco degli store, con relativa distanza rispetto alla propria posizione, effettuare la prenotazione e procedere di persona al ritiro del prodotto appena acquistato.

La sezione "Volantini e Negozi" permette di individuare gli store più vicini rispetto all'indirizzo inserito dall'utente. In questa sezione si possono consultare le informazioni di dettaglio del singolo store, gli orari di apertura ed eventuali volantini promozionali.

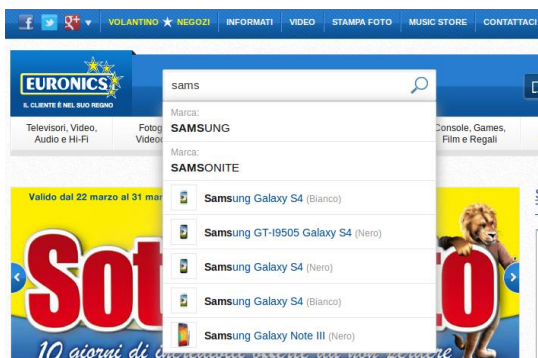
Per rendere il portale attuale ed evoluto, si sono inoltre attuate delle integrazioni con sistemi di terze

parti, per le funzionalità ad esempio legate al mondo dei social media, come Facebook, Twitter, Youtube, o alle recensioni sui prodotti, come Reevoo, o ai motori comparativi o alla produzione della Newsletter di Euronics.

L'INTEGRAZIONE CON NEGOZI FISICI E ALTRI PARTNER. Il cliente finale richiede oggi ai retailer un'esperienza unificata tra i diversi canali di fruizione di ciascun brand e un'esperienza unificata e multi-canale tra il mondo digitale ed il mondo degli store fisici. Ecco perché Euronics ha richiesto a Reply l'elaborazione della funzionalità "Prenota e Ritira": una volta completato l'acquisto, l'utente può utilizzare questa funzionalità sul portale eCommerce per la generazione di un ordine che coinvolga gli store fisici consentendo di fatto il fulfillment completo dell'ordine in tutte le sue fasi:

- Assegnazione ad un negozio fisico;
- Integrazione con i diversi partner logistici;
- Comunicazione verso l'acquirente degli stati di avanzamento dell'ordine con possibilità di seguire la spedizione in real-time;
- Rilascio di una recensione sui singoli prodotti acquistati.

VETRINA EURONICS SU EBAY. Una funzionalità molto interessante per il business di Euronics Italia riguarda l'integrazione con eBay, il portale di aste online più famoso al mondo. Tramite l'integrazione su sistemi di terze parti è stata realizzata la vetrina Euronics su eBay, che vanta ad oggi un catalogo con varietà di prodotti per tutte le categorie merceologiche dell'elettronica di consumo e che ha ottenuto riscontri molto positivi dai clienti.



LA RICERCA CON ORACLE ENDECA. La funzionalità di ricerca libera disponibile sul portale ed i filtri avanzati di ricerca disponibili nelle pagine di categoria (brand, prezzo, etc.) sono stati sviluppati, nella prima fase di progetto, tramite integrazione con Google Commerce Search, servizio erogato in modalità SaaS da Google per le funzionalità di ricerca all'interno della piattaforma Google Merchant. In una seconda fase di progetto, il motore di ricerca è stato evoluto e si è passati all'uso di Oracle Endeca Search. Oggi una procedura giornaliera di aggiornamento si occupa dell'alimentazione di tutto il catalogo dei prodotti verso Endeca. Inoltre, per consentire la creazione

dei filtri avanzati di ricerca, per ogni prodotto, in funzione della scheda tecnica relativa, sono state esportate le principali caratteristiche di interesse su cui poi è stata attivata la modalità di ricerca tramite filtro avanzato di categoria.

La sezione di ricerca libera è in evidenza su tutte le pagine del portale ed è stata progettata al fine di fornire agli utenti anche la funzionalità di **suggestions**, che consente di ottenere suggerimenti rispetto alla parola che si sta cercando. I suggerimenti riguardano i prodotti e i brand, o le categorie merceologiche. L'impiego di Oracle Endeca ha consentito l'attivazione di funzioni aggiuntive quali la correzione automatica e la gestione dei sinonimi.

VALORE REPLY

La soluzione progettata e sviluppata da Reply dimostra come l'esperienza consolidata sul settore di riferimento e le competenze tecnologiche certificate possano abilitare i grandi retailer nella realizzazione di sistemi complessi ed innovativi, in grado di soddisfare le esigenze del consumatore finale.

Grazie alle attività di marketing, allo sviluppo della Rete di Vendita, l'attenzione alle nuove tecnologie e con il supporto di Reply, Euronics si riconferma un assoluto protagonista del mercato italiano della grande distribuzione nel mondo dell'elettronica.



Technology Reply è la società del gruppo Reply specializzata in servizi di consulenza, progettazione e realizzazione di soluzioni basate sulla tecnologia Oracle. Attraverso i percorsi di certificazione, la partecipazione ai Beta Program e alle iniziative di co-development condotti direttamente con Oracle Corporation, da oltre 17 anni Technology Reply persegue un processo di costante innovazione per garantire alle aziende un supporto qualificato. Grazie alle competenze acquisite, Technology Reply è in grado di affiancare le aziende in tutte le fasi del processo di trasformazione dei sistemi informativi, dal disegno alla realizzazione, di soluzioni innovative. Technology Reply è il primo partner italiano ad aver raggiunto il livello di certificazione Oracle OPN Specialized Platinum Partner.

Per ulteriori informazioni: www.reply.com