

case**history**



# MANOR<sup>®</sup>

CLIENTE

**Manor SA**

SETTORE

**vendita al dettaglio**

DIPENDENTI

**8.000**

SITO INTERNET

**www.manor.ch**

**SOLUZIONI:**

**TCPOS**

## Una nuova concezione di vendita al dettaglio: **Customer Experience a 360° con la soluzione POS di Zucchetti per registratori di cassa, bilance e sistemi di self checkout**

Manor AG, gruppo svizzero specializzato nella gestione di centri commerciali, accoglie i suoi clienti nelle località più belle della Svizzera, contribuendo così alla vivacità delle città elvetiche. Con sede a Berna, Manor è la più importante catena di grandi magazzini svizzeri. Rappresentata in tutte le regioni del paese, l'azienda impiega circa 8.000 dipendenti e, al momento, è impegnata nella formazione di 260 apprendisti. Il Gruppo è composto da 59 grandi magazzini Manor, 27 supermercati Manor Food e 26 ristoranti Manora. In totale, Manor commercializza più di un milione di articoli di circa 2.800 fornitori internazionali e, tra questi, circa 700 sono produttori locali che riforniscono i supermercati di Manor Food con prodotti di stagione.

 **ZUCCHETTI**

**[www.zucchetti.it](http://www.zucchetti.it)**

### ESIGENZE DEL CLIENTE

In passato Manor utilizzava una soluzione POS sviluppata internamente. Diventato ormai obsoleto, il sistema in uso non consentiva di approfittare delle idee e delle innovazioni richieste da un mercato sempre più al passo con i tempi. Il grande magazzino Manor offre alla clientela svariate possibilità di pagamento: dalla ristorazione con servizio al tavolo alla gastronomia self-service, alle casse Rayon, progettate apposta per le transazioni di pagamento nei grandi magazzini, sino ai pratici sistemi di self-checkout che eliminano code e attese alla cassa, garantendo autonomia e soddisfazione al cliente. Pertanto, si è reso necessario optare per un sistema di casse capace di soddisfare tutte queste esigenze. TCPOS si è rivelata la soluzione ideale, essendo un sistema utilizzabile in tutti i punti vendita, con funzionalità offline, nonché in grado di offrire alte prestazioni per quanto riguarda la gestione del volume di articoli trattati e degli sconti.

### PROGETTO

L'infrastruttura IT utilizzata da Manor da diversi anni comprendeva sistemi di cassa e ERP proprietari.

Al fine di soddisfare in futuro le esigenze di digitalizzazione e di omnicanalità dei suoi clienti, Manor ha rinnovato e completato il passaggio ai nuovi sistemi tra il 2016 e il 2020. L'implementazione è avvenuta all'interno di un programma di evoluzione più ampio chiamato OMNIA. Nell'ambito di questo programma, la soluzione software TCPOS è stata valutata e implementata come parte del progetto OMNIA-POS, che prevedeva il rinnovamento delle casse e delle bilance in uso. I requisiti sono stati implementati sulla base di specifiche reciprocamente concordate e l'effettiva realizzazione del progetto è stata effettuata nel periodo dal 2016 al 2018.

Insieme, Manor e Zucchetti hanno deciso di implementare il progetto utilizzando una metodologia "Agile". Essa prevede una serie di incontri ricorrenti in cui Zucchetti Switzerland ha aggiornato il cliente in ogni fase di avanzamento del progetto, facilitando così la gestione di ogni nuova richiesta. I processi di vendita esistenti sono stati analizzati e implementati in modo ottimale nel nuovo ambiente TCPOS "in sprint", con riunioni regolari, al fine di valutare, di volta in volta, il completamento delle attività ed eventuali ulteriori modifiche.

### PERCHÉ ZUCCHETTI

**Martin Glaser**

**Direttore IT POS Services - Manor AG**

Manor era alla ricerca di un partner che conoscesse il settore retail svizzero e che progettasse e sviluppasse la soluzione insieme al cliente. In questo contesto, Zucchetti ha proposto diverse idee dirette a semplificare i processi in uso. Il risultato è stato un utilizzo ottimizzato e più comodo delle casse, fattori che rappresentano un grande vantaggio non solo per il personale, ma anche per i clienti.