

**PHILIPS**

Supermercati e grandi  
superfici di vendita

Indoor positioning



Carrefour

Case study

**Indoor positioning**

al servizio dei clienti  
del Carrefour

Lille, Francia

**Cliente**  
Carrefour

**Location**  
Lille, France

**Sistema d'illuminazione**  
Indoor positioning

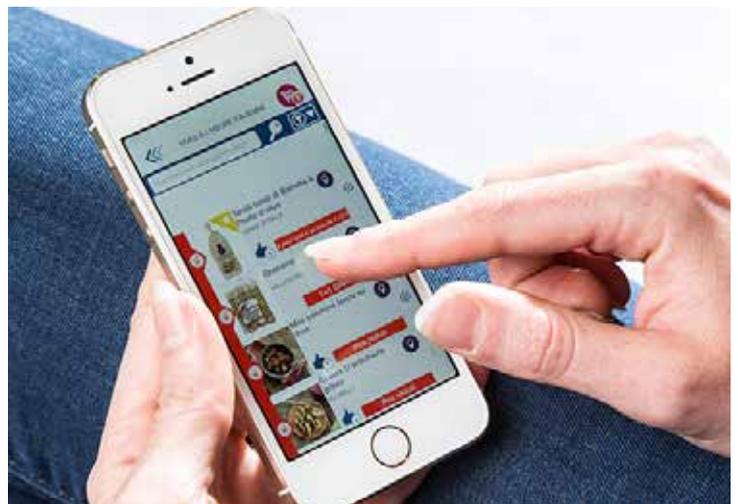
Il gigante del retail francese Carrefour utilizza un **innovativo sistema di indoor positioning** per trasformare l'esperienza di acquisto nel proprio ipermercato di Lille



## Background

Fondato nel 1959, il gigante del retail francese Carrefour ora abbraccia il mondo, con 10.800 negozi in 33 paesi.

Sempre interessato a migliorare la soddisfazione dei clienti, Carrefour ha condotto uno studio di ricerca con essi per conoscere meglio le loro esperienze in-store. Lo studio ha mostrato che i clienti volevano essere in grado di trovare i prodotti e le promozioni più facilmente. L'esposizione degli articoli potrebbe non rappresentare un grosso problema in un negozio che ne offre 200, ma può diventare difficile in un grande negozio che ne offre migliaia.



“

Lavoriamo con Philips con l'obiettivo di aumentare il risparmio energetico nei nostri punti vendita. Abbiamo così voluto testare la nuova soluzione di illuminazione connessa nel Carrefour di Lille.

Céline Martin, responsabile dei modelli di business e innovazione per Carrefour



## Il progetto

Carrefour, quando ha rinnovato il suo ipermercato nel centro commerciale Euralille a Lille, uno dei primi dieci centri commerciali in Europa (nel 2015), ha installato un sistema d'illuminazione connesso di Philips con indoor positioning. Esso permette ai clienti di trovare i prodotti in promozione in tutto il negozio utilizzando una app per smartphone progettata specificatamente.

“Lavoriamo con Philips con l'obiettivo di aumentare il risparmio energetico nei nostri punti vendita. Abbiamo così voluto testare la nuova soluzione di illuminazione connessa nel Carrefour di Lille”, ha detto Céline Martin, responsabile dei modelli di business e innovazione per gli ipermercati Carrefour. “Ci siamo focalizzati e specializzati nella localizzazione delle promozioni facendo in modo che siano facilmente individuate dai clienti.”

Anche se la maggior parte degli utilizzatori di smartphone ha familiarità con almeno una delle tante app di posizionamento disponibili sul mercato, potrebbero non essere a conoscenza dei vantaggi dei sistemi di indoor positioning, che permettono di individuare la posizione di un utente all'interno di un negozio piuttosto che sul globo. Una volta individuato, l'utente può ricevere informazioni pertinenti al contesto in cui si trova.

Dopo aver scaricato un'app progettata da Carrefour e selezionando le promozioni da un catalogo, un cliente può orientarsi con una mappa ed iniziare la navigazione verso l'elenco degli elementi selezionati. Spostandosi all'interno del negozio, l'app è anche in grado di mostrare le promozioni sugli articoli intorno all'utente, per assicurarsi che non perda nessuna occasione.



“

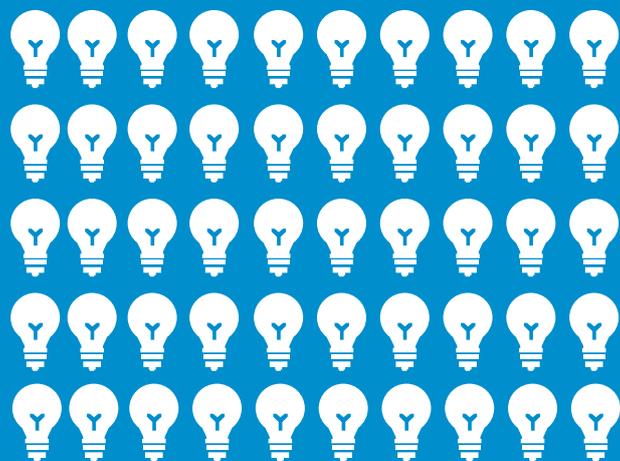
Philips ha collaborato con Carrefour come fornitore globale di servizi, offrendo l'illuminazione, l'installazione, l'assistenza per l'abilitazione della sede e la progettazione del software interno per gli sviluppatori di applicazioni.

Marlène Tisse, Retail Marketing Manager,  
Philips Lighting France

L'app permette al cliente di individuare le promozioni e riporta gli articoli esauriti. Il personale Carrefour utilizza un'app per localizzare le promozioni nel negozio, semplicemente stando davanti a un prodotto, selezionandolo nel catalogo ed etichettandolo con la sua posizione.

“Il principale vantaggio per i clienti che utilizzano questa nuova app è quello di fornire una lista della spesa con le promozioni. Così quando arrivi nel negozio puoi localizzare tutti i prodotti che desideri”, ha detto Martin.

In Carrefour sono stati installati 800 apparecchi lineari LED in tutto il negozio di 7.800 m<sup>2</sup> e utilizza una versione brevettata da Philips per la comunicazione VLC (Visible Light Communications), una tecnologia che trasmette un codice univoco che può essere rilevato dalla telecamera di uno smartphone ma invisibile all'occhio umano. L'app legge il codice VLC e individua esattamente dove si trova il visitatore nel negozio, ad una distanza di meno di mezzo metro. Per proteggere la privacy, il sistema non raccoglie alcun dato personale dagli smartphone dei clienti.



Più di  
**800** apparecchi LED  
lineari all'interno  
del negozio  
da 7.800 m<sup>2</sup>



## Risparmio energetico

riducendo il consumo di energia del 50% rispetto al sistema precedente

“

Il sistema ha il potenziale di trasformare lo shopping in un'esperienza più interattiva. Allo stesso tempo, consentirà ai retailer di differenziarsi, di consolidare la fedeltà del cliente e di fornire nuovi servizi ai clienti.

Gerben van der Lugt, Head of indoor positioning in Philips Lighting

## Vantaggi

Grazie alla sua efficienza energetica, il sistema LED è stata una scelta naturale per Carrefour, azienda impegnata e attenta alla sostenibilità. L'azienda ha annunciato l'intenzione di ridurre il consumo energetico complessivo del 30% e le emissioni di CO<sub>2</sub> del 40% entro il 2020. I sistemi di Philips aiutano a raggiungere questo obiettivo, riducendo il consumo energetico del 50% rispetto al sistema precedente.

Oltre all'efficienza energetica ed ad un'eccellente illuminazione, il sistema di Philips offre a Carrefour un modo nuovo e innovativo di fornire un servizio di qualità superiore ai clienti, nei propri negozi, attraverso il posizionamento super preciso dei dispositivi mobili, senza la necessità di elementi hardware aggiuntivi. Philips ha fornito servizi a 360° per la realizzazione del sistema, occupandosi dell'impianto di illuminazione, dell'abilitazione della sede, della fornitura di un software development kit (SDK) facile da integrare e offrendo supporto agli sviluppatori dell'app di Carrefour. Il sistema è flessibile e a prova di futuro, esso permetterà a Carrefour di offrire funzionalità aggiuntive grazie all'esperienza di Lille.

## Soluzione Indoor Positioning

Gli apparecchi LED di Philips inviano un codice unico che può essere rilevato dalla fotocamera di uno smartphone, consentendo il rilevamento di posizione senza l'utilizzo di alcun cablaggio o hardware aggiuntivo.

## Servizio clienti di qualità superiore

Il sistema di Philips offre a Carrefour un nuovo ed innovativo modo di fornire un servizio clienti di qualità superiore



