



**shackleton**  
group

Risultati ripetibili, nel tempo.

# DIGITAL REVOLUTION PER LA FARMACIA 4.0

Prendi le decisioni «digitali»  
per la tua farmacia

**6° Forum Shackleton**  
Appuntamento con l'innovazione





Sara Langhetti

Prendi le decisioni «digitali» per la farmacia  
Scenario

---

6° Forum Shackleton  
Appuntamento con l'innovazione

Partiamo da «dove siamo  
oggi», da chi ha compiuto una  
rivoluzione

**amazon**



# LA MISSIONE DI AMAZON

## «VENDERE TUTTO A TUTTI, IN TUTTO IL MONDO»

COME?

- 1. Data-centricity**
- 2. Customer-centricity**
- 3. Innovazione**



# Amazon è diventata una delle più grandi compagnie **BIG DATA**

**PERSONALIZZAZIONE NEL SUGGERIRE I PRODOTTI E I BUNDLE DI OFFERTA MIGLIORANDO CROSS E UP-SELLING**

**ELEVATISSIMO LIVELLO DI CUSTOMER CARE**

The screenshot shows an Amazon product bundle page. At the top, there's a banner with the text "Bundle in Elettronica ed Informatica" and "Tutto ciò di cui hai bisogno in un unico acquisto". Below this, a sub-header repeats "Bundle in Elettronica ed Informatica" and provides a welcome message: "Benvenuto nella pagina dedicata ai bundle di Elettronica ed Informatica: una selezione di prodotti abbinati ad accessori e ad altri articoli per garantirti, in un unico ordine, tutto ciò di cui hai bisogno. Visita inoltre la sezione dedicata al [bundle in Strumenti musicali](#)." Below the sub-header, there's a section titled "Bundle in evidenza" with a "Tutti i Bundle in evidenza" link. The main content area displays five product bundles in a grid. Each bundle includes an image, a title, a star rating, and a price. The bundles are: 1. Sony HDR-A520 Action Camera, Sensore... (EUR 171,08), 2. Netgear Arlo VM53330-100EU5 Kit con 3... (EUR 480,31), 3. Netgear D6400-100PES Modem Router... (EUR 161,61), 4. Fujifilm X-Pro2 Fotocamera Digitale... (EUR 2.359,99 / EUR 2.033,58), and 5. Asus GAMING STRIX GTX950 Scheda... (EUR 303,71 / EUR 283,72).



# Amazon Go: non più solo online



Una nuova tipologia di supermarket dove i clienti – armati di **smartphone** e **account Amazon** – non hanno più bisogno di fare la fila alla cassa per pagare.

## I concorrenti non sono stati a guardare....



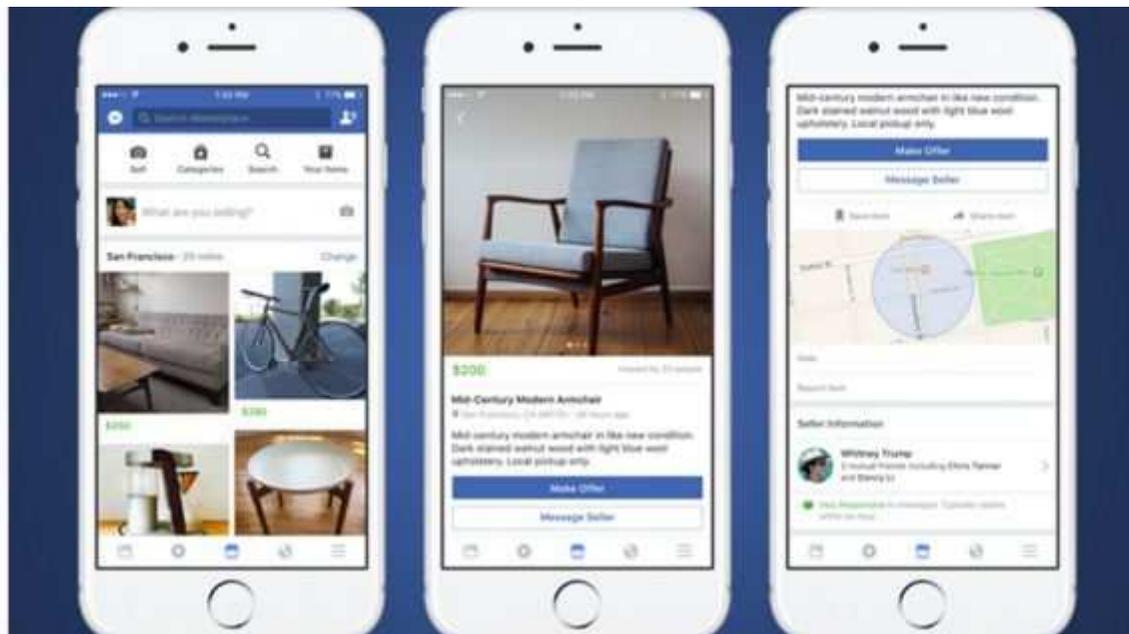
### Alleanza Walmart-Google: sfida ad Amazon sull'e- commerce

*Intesa tra il gigante dei supermercati e Big G nel settore dell'e-commerce per consentire gli ordini con l'assistente vocale di Mountain View. Partenza verso la fine di settembre*

"A partire da fine settembre, lavoreremo con Google per offrire centinaia di migliaia di articoli con ordini vocali tramite Google Assistant"

Walmart promette "la più grande offerta di distribuzione disponibile sulla piattaforma" e si integrerà con Google Express, servizio e-commerce di Google che consente già di ordinare prodotti di varie marche (Costco, farmacie di Walgreen ...).

## E anche Facebook ha il suo marketplace



## Digital: Creare connessione tra touchpoint

### Il CRM di Miroglio Fashion:

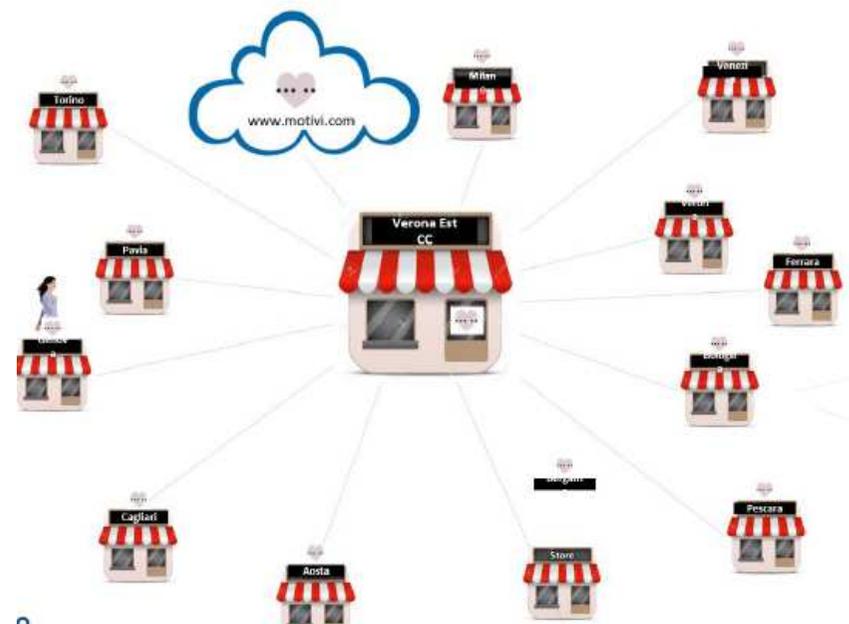
- **Multibrand**
- **Omnicanale**
- **APP-CRM in store** a supporto dei punti vendita
- **5 mln** di consumatrici **fidelizzate**
- **70% di transizioni** con clienti **fidelizzate**



## Digital: Creare connessione tra touchpoint

Ogni punto vendita, fisico o digitale, è parte di una rete

- Gestione **stock** unificata
- Possibilità di effettuare **acquisti on line dal negozio**
- **Click and collect**: 33% degli ordini e-com ritirati in negozio
- **Click and return**: 32% dei resi e-com effettuati in negozio
- **Fidelity program** multicanale
- **Gift card** multicanale: 49% delle clienti e-com compra anche in negozio



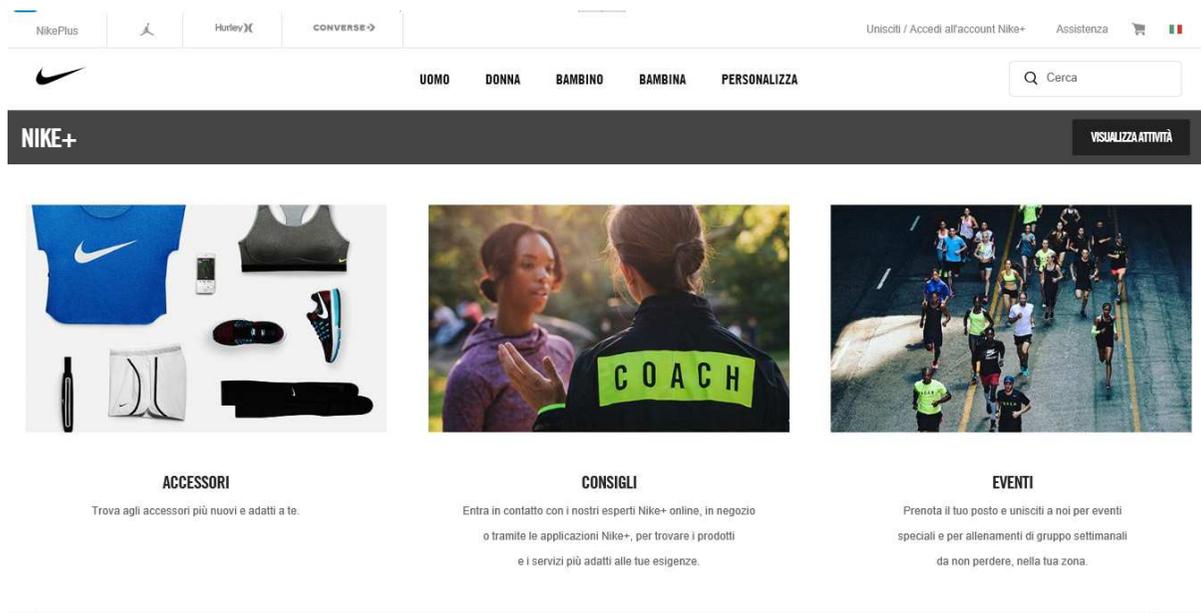


**ON DEMAND**  
INSTANT MESSAGING SERVICE  
FOR A LUXURY SHOPPING EXPERIENCE  
FLAGSHIP STORE MILANO



Il servizio di INSTANT MESSAGING RINASCENTE tramite whatsapp o mail e un PERSONAL SHOPPER si occuperà di trovare nello store il prodotto da segnalato e inviarlo dove desidera il cliente.

*«Lo scontrino medio è tre volte più alto di quello del negozio fisico e c'è una quantità eccezionale di ordini di vino e specialità gastronomiche».*  
*Pierluigi Cocchini, AD Rinascente*



The screenshot shows the Nike+ website interface. At the top, there are navigation links for NikePlus, Hurley, and CONVERSE. A search bar is located on the right. Below the navigation, there are categories for UOMO, DONNA, BAMBINO, BAMBINA, and PERSONALIZZA. The main content area is divided into three sections: ACCESSORI, CONSIGLI, and EVENTI. Each section has a corresponding image and a brief description.

**ACCESSORI**  
Trova agli accessori più nuovi e adatti a te.

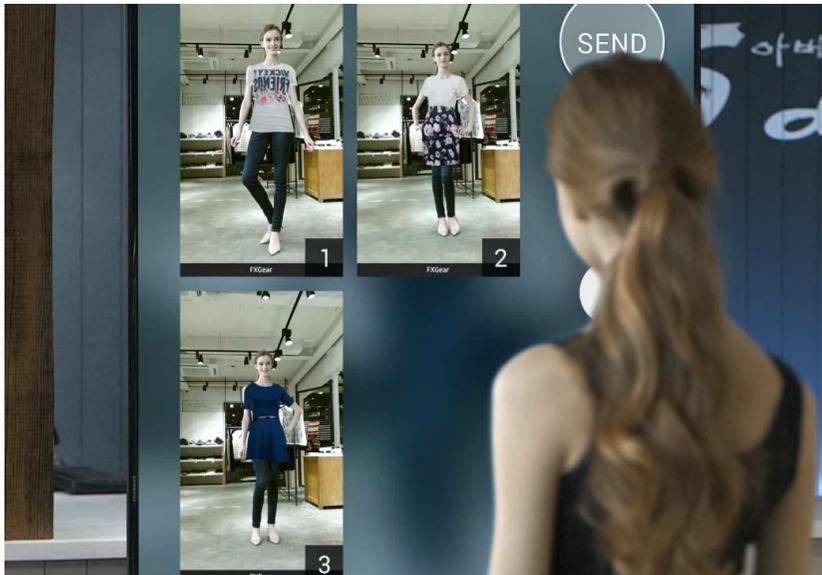
**CONSIGLI**  
Entra in contatto con i nostri esperti Nike+ online, in negozio o tramite le applicazioni Nike+, per trovare i prodotti e i servizi più adatti alle tue esigenze.

**EVENTI**  
Prenota il tuo posto e unisciti a noi per eventi speciali e per allenamenti di gruppo settimanali da non perdere, nella tua zona.

NIKE+, un «ecosistema» digitale costruito intorno all'atleta che permette a Nike di dialogare direttamente con il cliente, creare «eventi» insieme a lui

*«Il digitale ci permette di approfondire la relazione che abbiamo avviato con i consumatori rendendola ancora più su misura rispetto ai loro bisogni».*  
*Mark Parker, CEO Nike*

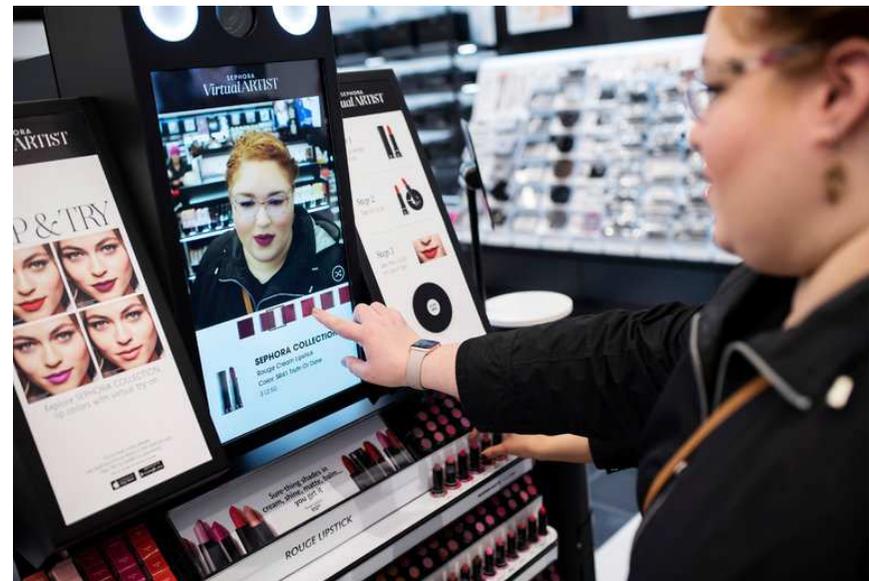
## CAMERINO VIRTUALE, QUANDO IL DIGITAL SI INTEGRA NEL PUNTO VENDITA





Sephora lancia a New York Beauty TIP concept stores

**TIP: TEACH, INSPIRE, PLAY**



# La «seconda vita» del QR Code e le realtà aumentate



Benvenuto in Enel

enel Con Enel Energia nel mercato libero

CASA IMPRESA SERVIZI PER I CLIENTI E-SHOP E-MOBILITY TROVACI

VANTAGGI DETTAGLI SCARICA L'APP

DOVE VAI SE L'APP NON CE L'HAI?

### GESTISCI LA TUA FORNITURA DA SMARTPHONE E TABLET

#### I VANTAGGI DELL'APP

- Paghi la bolletta "con uno scatto"**  
Con l'App Enel Energia paghi la bolletta semplicemente "fotografando" il QR code che si trova sulla prima pagina della tua bolletta.
- Invii l'autolettura del contatore**  
Sei sempre informato su qual è il periodo giusto per effettuarla e inviarla a Enel Energia.

UTILIZZIAMO I COOKIE, ANCHE DI TERZE PARTI, PER ASSICURARTI LA MIGLIORE ESPERIENZA POSSIBILE SUL NOSTRO SITO E INVIARTI PUBBLICITÀ E SERVIZI IN LINEA CON LE TUE PREFERENZE. CONTINUANDO A NAVIGARE ACCONSENTO ALL'USO DEI COOKIE. Enel e le solamine di

PER MAGGIORI INFORMAZIONI O PER MODIFICARE LE IMPOSTAZIONI CONSULTA LA NOSTRA [COOKIE POLICY](#)

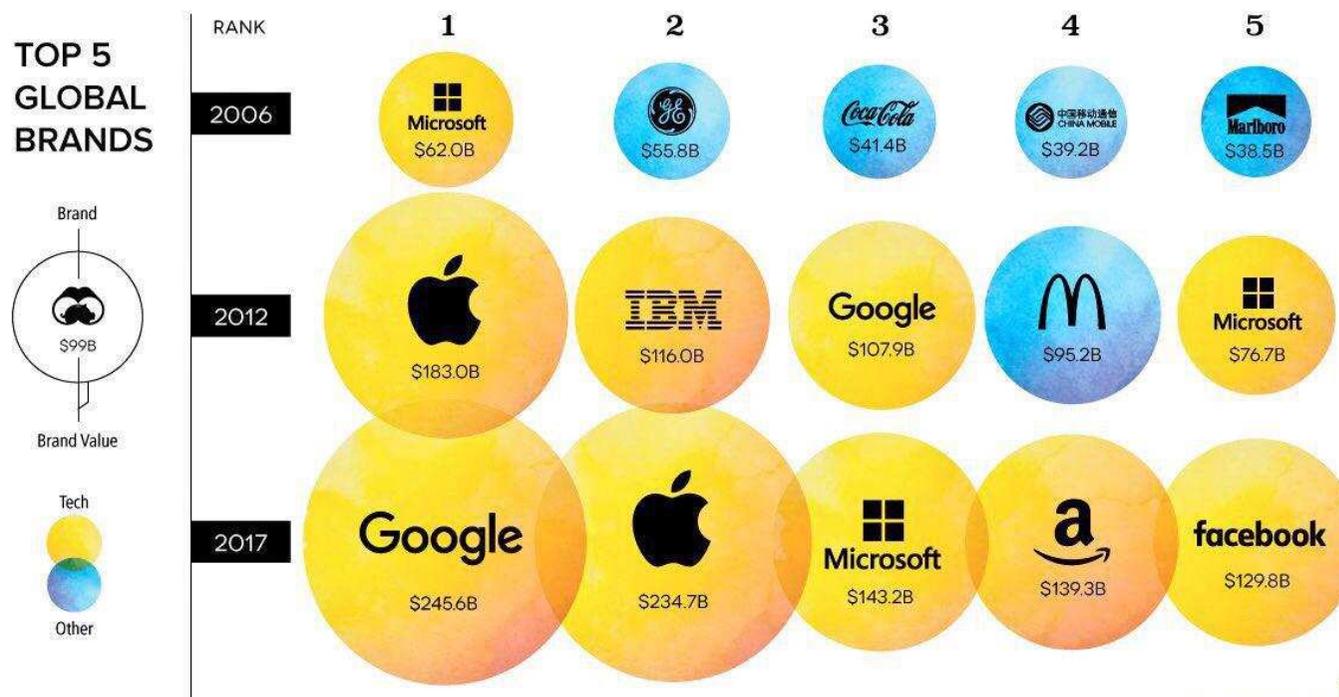
ACCETTO





shackleton  
group

# La rivoluzione digitale cambia lo scenario «industriale» mondiale



visualcapitalist.com



# PERCHÉ UNA FARMACIA DOVREBBE DIVENTARE DIGITAL?

**E-COMMERCE? COSA DITE VOI?**

+ SERVIZIO

+ SHOPPING  
EXPERIENCE

**In questo momento le  
opportunità per  
investire sono molte,  
anche grazie a  
«INDUSTRIA 4.0»**



Le imprese, farmacia compresa, che vogliono investire nell'ambito del Piano Industria 4.0 del Governo, possono attingere ad agevolazioni fiscali specifiche:

1. Credito d'imposta
2. Iperammortamento e Superammortamento



## LE AREE DI SVILUPPO 4.0

*3 sono le macro aree coerenti con il piano Ricerca e Sviluppo previsto da Industry 4.0 su cui la farmacia può investire:*

- 1. ORGANIZZAZIONE&DIGITAL**
- 2. COMUNICAZIONE&DIGITAL**
- 3. LAYOUT&DIGITAL**





Avevamo detto 2 anni fa che  
la pubblicità non è mai  
costata così poco

.....

oggi ancora meno

**CHI INVESTE IN PUBBLICITÀ SU STAMPA, HA MOLTO PIÙ DI UN RITORNO D'IMMAGINE.**



**OGNI INVESTIMENTO PUBBLICITARIO IN PIÙ SU CARTA STAMPATA TI DÀ DIRITTO A UN CREDITO D'IMPOSTA FINO AL 75% DEI COSTI SOSTENUTI\*.**

La pubblicità su stampa quotidiana e periodica non dà solo grande visibilità al tuo business, ma un vantaggio economico rilevante. Oggi, infatti, se investi almeno l'1% in più rispetto all'anno precedente, potrai godere di un credito d'imposta fino al 75% sul costo degli investimenti incrementali. Una percentuale che sale fino al 90% per PMI e Start-up, e che puoi utilizzare per saldare contributi erariali o Inps.

\*art. 57-bis D.L. n. 50/2017, conv. in legge, con modificazioni, dalla L. n. 96/2017.



**FIEG**  
FEDERAZIONE ITALIANA  
EDITORI GIORNALI

*“Il problema è che il mondo cambia continuamente sotto i nostri occhi, e non ci si può adattare a questo cambiamento senza acquisire nuovi strumenti e capacità.”*



*Jeff Bezos, fondatore Amazon*