

Liu Jo rivoluziona il retail con la Realtà Aumentata di TeamViewer

Il modello di business di uno dei fashion brand 'Made in Italy' più noti al mondo, punta sull'innovazione digitale per migliorare e rafforzare il rapporto e la gestione del canale retail.

Liu Jo ha scelto la piattaforma [TeamViewer Frontline xAssist](#) per gestire l'allestimento dei negozi con la realtà virtuale. Fin dall'inizio, il progetto è stato seguito da [BARS](#), solution partner di TeamViewer, sia per le soluzioni Frontline di Realtà Aumentata sia per le integrazioni della stessa con TeamViewer IOT Platform, TeamViewer Analytics, TeamViewer Core application.

Liu Jo opera in un panorama internazionale sempre più competitivo. Per l'azienda è dunque fondamentale mantenere una comunicazione 'always-on' per alimentare costantemente il legame con i clienti sia business sia consumer, ma anche per offrire collezioni sempre più complete che sono arricchite nel corso della stagione da capi e accessori al passo con le tendenze.

Liu Jo, che già utilizzava TeamViewer per le classiche attività di remote control e remote help desk, da oltre un anno ha ampliato la collaborazione per realizzare un importante progetto dedicato all'ambito fashion per poter rispondere all'esigenza di ottenere un miglior presidio e un miglior livello di servizio nei confronti del retail, sia per quanto riguarda gli allestimenti interni sia per le vetrine dei punti vendita. Presidiare in modo costante i punti vendita, con l'impiego della realtà virtuale, è un elemento assolutamente differenziante nel mondo fashion retail.

Gli aspetti da affrontare

Liu Jo aveva la necessità di:

- Ottimizzazione degli interventi in presenza presso gli store da parte della casa madre e soprattutto dei visual, un'esigenza che durante il periodo della pandemia si è rivelata essere prioritaria. I visual sono le figure che, in tutti i negozi, curano l'immagine del brand e dell'azienda. Un ruolo di grande rilievo perché i punti vendita hanno diverse configurazioni, modalità, esposizione e sono distribuite su aree geografiche molto estese, dall'Europa al resto del mondo. La gestione dell'attività di monitoraggio da parte dei visual richiedeva comunque un supporto in loco.
- Diminuire i viaggi, non solo per una questione di risparmio sui costi, ma per migliorare l'approccio alla sostenibilità perché riducendo gli spostamenti delle persone si contribuisce alla riduzione di emissioni di CO2.
- Avere un presidio continuo delle attività che possono essere svolte nei punti vendita superando quindi i limiti delle visite in presenza periodiche. Quindi ottenere un livello di servizio superiore che aumenta la capacità di rispondere sempre più velocemente alle domande grazie anche a un supporto visivo.

Il progetto

Dall'analisi dell'azienda nasce l'idea di dotarsi di una nuova tecnologia basata sull'AR che consenta un efficace supporto remoto per poter guidare al meglio il personale del negozio fornendo un supporto audio, video e documentale immediato. Grazie all'interazione e allo scambio in tempo reale di informazioni con la persona on-site che si occupa dell'allestimento, ora il servizio della casa madre sui negozi è molto più efficiente e puntuale garantendo il completo rispetto delle policy dell'utilizzo del brand che è un asset fondamentale per l'azienda.

Oltre settanta negozi sono stati dotati di smartglasses che permettono di operare in sinergia con le figure dei cosiddetti visual che governano il brand.

Presso l'headquarter dell'azienda opera un team di visual che si dedica all'analisi e all'applicazione espositiva dei prodotti all'interno dei punti vendita. Il ruolo dei visual è fondamentale perché si occupano esclusivamente dell'allestimento dei prodotti quindi di portare l'immagine dell'azienda sul canale retail.

Perché scegliere TeamViewer Frontline xAssist

*“Abbiamo deciso di adottare la soluzione TeamViewer xAssist per la semplicità di gestione che consente di essere utilizzata da persone senza competenze tecniche; un aspetto determinante nella scelta perché praticamente non necessita di training”, ha dichiarato **Andrea Veroni, Chief Information Officer, Liu Jo**. “I parametri che ci hanno portato alla decisione, rispetto ad altre soluzioni di tecnologia presenti sul mercato, sono stati: l'affidabilità di TeamViewer per un servizio totale, la presenza del brand a livello mondiale e la garanzia di sviluppi futuri legati a un maggior utilizzo della realtà aumentata che ci proietta nel futuro per altre applicazioni che vanno oltre l'attuale visual merchandising”.*

Liu Jo ha valutato anche gli aspetti legati alla sicurezza che TeamViewer xAssist poteva garantire soprattutto per la gestione del canale franchising dove l'azienda non ha il controllo diretto dell'infrastruttura di rete dei negozi. In quelli di proprietà l'azienda è intervenuta migliorando i dispositivi di networking in modo da poter garantire il massimo della qualità e stabilità delle connessioni wi-fi nei punti vendita. I visual Liu Jo hanno gestito direttamente con gli store manager l'utilizzo di questa soluzione TeamViewer – tramite smartglasses - e senza incontrare alcun tipo di resistenza al cambiamento a testimonianza della facilità di adozione grazie alla semplicità.

Risultati

Grazie alla collaborazione con TeamViewer, l'azienda ha realizzato un progetto B2B che è un'ottima alternativa dal presidio in loco e ha raccolto il totale apprezzamento da parte degli store manager che fanno uso di TeamViewer xAssist per le operazioni di allestimento anche durante gli orari di apertura al pubblico ottimizzando tempi e risorse. Non essendo più necessaria la presenza fisica dei visual, si sono ridotti drasticamente i viaggi in tutto il mondo

raggiungendo quindi un risparmio dal punto di vista economico ma riducendo anche le emissioni di CO2 causate dai vari mezzi di trasporto.

Da remoto, il visual che si trova presso la sede di Liu Jo può vedere in tempo reale, attraverso gli smartglasses su cui è installata l'applicazione TeamViewer xAssist - indossati dallo store manager, l'allestimento dei prodotti, indicare esattamente come procedere e controllare che tutto avvenga secondo le linee guida del brand risolvendo qualsiasi tipo di criticità.

Tra le principali funzionalità della soluzione utilizzate da Liu Jo:

- Condivisione delle informazioni in tempo reale;
- Condivisione dello schermo e dei file;
- Registrazione della sessione;
- Chat;
- Disegno a mano libera, annotazioni e impostazioni video e audio;

A proposito di Liu Jo

Liu Jo S.p.A. è un'azienda italiana di abbigliamento fondata nel 1995 che nasce da un'intuizione dei fratelli Marco e Vannis Marchi a Carpi, in provincia di Modena, distretto italiano d'eccellenza per la maglieria. Il nome Liu Jo deriva dai soprannomi che usavano Marco Marchi (Jo) e una sua compagna di gioventù (Liu).

Il percorso di crescita dell'azienda si afferma prima attraverso il canale multimarca e successivamente, con un ulteriore consolidamento, attraverso il canale monomarca in Italia e all'estero. L'azienda oggi è sinonimo di brand premium del fashion italiano riconosciuto a livello internazionale. Liu Jo, anno dopo anno, ha scritto i capitoli di una storia che col tempo è diventata una vera e propria filosofia imprenditoriale, pensata a partire da una visione della donna contemporanea.

L'azienda conta 500 dipendenti presso l'headquarter di Carpi e 1.100 dipendenti in tutta Italia e una rete capillare di negozi a livello internazionale. Oggi il brand è presente in 48 Paesi – tra Europa, Africa e Asia – grazie a una rete distributiva di 490 punti vendita monomarca e circa 5500 multimarca e specialty store in tutto il mondo.