

# Mercatone Uno trova il successo nel mondo dell'e-commerce grazie a IBM WebSphere

---

## Riassunto

---

### ■ La sfida

Mercatone Uno desiderava allargare le vendite al Web con una soluzione che fosse rapida e il meno rischiosa possibile. Nel contempo l'azienda desiderava eliminare dei costi dalla catena di fornitura e migliorare le opportunità di cross- e up-selling

### ■ La soluzione

Mercatone Uno ha implementato WebSphere® Express Edition sui server IBM @server xSeries® modello 345, utilizzando come sistema operativo Red Hat Linux Enterprise Server. Questa soluzione si collega con il sistema di ERP installato sui server IBM @server iSeries

### ■ I vantaggi

Le vendite sono aumentate del cinque per cento circa e la soddisfazione dei clienti è salita del 20 per cento. I clienti di Mercatone Uno possono sfogliare il catalogo, acquistare e indicare specifiche istruzioni di consegna direttamente on-line, così come possono controllare lo stato delle giacenze del negozio prima di visitarlo di persona.



Mercatone Uno è una delle catene di ipermercati non alimentari più importanti d'Italia. Fondato nel 1978, il gruppo conta attualmente 90 negozi. L'azienda vende un'enorme quantità di articoli - dalle biciclette all'hi-fi, dalle pentole alle seghe a nastro -, per non parlare dell'enorme numero di prodotti per l'arredamento della casa. Mercatone Uno si differenzia da altre realtà simili per la qualità dei prodotti e l'economicità dei prezzi, elementi comuni a tutti i negozi della catena sparsi per l'Italia.

Dato il crescente numero di consumatori che scelgono l'acquisto on-line, l'azienda si rendeva conto che la possibilità di vendere esclusivamente in negozio stava diventando limitativa. Poiché la maggior parte dei punti vendita è fuori città, le vendite urbane ad alto valore, dirette ai giovani professionisti, andavano perdute, mentre con un canale di vendita on-line sarebbe stato

possibile raggiungere questi nuovi mercati senza le spese di apertura di nuovi negozi.

Emanuele Robba, direttore di progetto per il programma di commercio elettrico, commenta: "L'azienda aveva un'esperienza informatica piuttosto scarsa, e non voleva più fare massicci investimenti in tecnologie e forza lavoro. Mercatone Uno aveva bisogno di trovare una soluzione che permettesse di iniziare il commercio elettronico in modo relativamente semplice: per questo motivo si è rivolta a Tecla. "Volevamo costruire un supermercato on-line dove i clienti potessero eseguire tutto il processo di acquisto, dall'inizio alla fine. Volevamo un sistema economico ma dalle prestazioni elevate, che non richiedesse costose manutenzioni".

### Sfoggia, acquista e taglia i costi

Tecla, un IBM Premier Business Partner ([www.tecla.it](http://www.tecla.it)), ha progettato e



**Premier  
Business  
Partner**

*“Grazie alle soluzioni IBM Mercatone Uno può offrire un numero sempre maggiore di prodotti on-line e convertirsi in un vero rivenditore multicanale.”*

*Emanuele Robba, direttore di progetto per il programma di commercio elettrico, Mercatone Uno*

implementato una soluzione completa di e-commerce capace di consentire ai clienti di sfogliare i cataloghi e acquistare on-line. Ma, cosa più importante, la nuova soluzione è integrata con i sistemi di gestione del magazzino e di vendita al dettaglio, per fornire assistenza continua a ridurre i costi della catena di fornitura.

Tecla ha scelto un IBM WebSphere Commerce Express 5.6 per Linux, installato su due server IBM @server xSeries modello 345, con Red Hat Enterprise Linux 3.0 Enterprise Server. Gli ordini passati dai clienti sul sito sono gestiti dai server Web, che inviano i dati relativi al magazzino, alla consegna e al pagamento al sistema di ERP (Enterprise Resource Planning) dell'azienda, basato su un server IBM @server iSeries.

#### **I costi scendono, le vendite salgono e la soddisfazione è alta**

Emanuele Robba commenta: “Il sito permette ai clienti di acquistare secondo i normali parametri di sempre, proprio come se fossero in negozio, perché tutte le merci, le promozioni e i metodi di pagamento sono identici a quelli che si trovano nel punto vendita.

“Abbiamo scelto la soluzione IBM WebSphere perché ci permette di presentare le nostre offerte ai clienti esattamente come se fossero in negozio. La combinazione di strutture di vendita e di gestione degli sconti è

eccellente e ci sentiamo sicuri di poter offrire a ogni tipo di cliente lo stesso livello di garanzia in termini di servizio, disponibilità delle merci e consegna”.

Il nuovo sito Web raccoglie le informazioni sulle transazioni dei clienti, che vengono poi utilizzate per creare offerte e sconti mirati, allo scopo di incrementare le vendite. Ogni giorno serviamo qualcosa come 16.000 clienti on-line, e Mercatone Uno stima che il 5 per cento circa del recente aumento di vendite sia dovuto alle nuove operazioni di commercio elettronico; inoltre la soddisfazione dei clienti è salita del 20 per cento.

IBM WebSphere Commerce Express dispone di cataloghi di prodotto pre-costituiti e di funzionalità avanzate, disegnate per permettere sconti, cross-selling, up-selling e campagne di marketing mirate.

Gli strumenti di amministrazione, concepiti per essere utilizzati facilmente, permettono di affrontare l'intera gestione del sito con un numero limitato di personale, centrando uno dei business driver più importanti per Mercatone Uno.

#### **Risposte facili con IBM WebSphere Express Edition**

Tecla ha utilizzato le capacità di commercio elettronico insite in IBM WebSphere per consegnare al cliente servizi avanzati che non richiedessero

lunghi tempi di preparazione e spese elevate di sviluppo. L'adozione della tecnologia IBM ha consentito a Mercatone Uno di stabilire in modo rapido e sostenibile un canale di vendita on-line che fornisce utili servizi ai clienti dei nuovi territori così come a quelli dei territori esistenti.

Il cliente che sfoglia il sito alla ricerca dei prodotti in realtà sta eseguendo una ricerca di dati nel sistema di ERP (Enterprise Resource Planning) di Mercatone Uno, che permette di vedere la disponibilità del magazzino direttamente da casa propria.

Nel caso di oggetti voluminosi, quali ad esempio gli elementi di arredo, che la gente preferisce vedere esposti in negozio, invece di girare da un negozio all'altro per trovare l'articolo desiderato, è possibile fare sua ricerca on-line e andare a colpo sicuro.

Nel back-office, la possibilità di individuare on-line il negozio giusto ha ridotto la necessità di spedire i prodotti da un negozio all'altro, diminuendo del 3 per cento i costi di spedizione.

Carlo Visani, tecnico software senior presso Tecla, così commenta: "Sviluppare un sito Web utilizzando un sistema operativo aperto ed economicamente accessibile come Linux garantisce un ambiente di commercio elettronico sicuro e affidabile, e la tecnologia a standard

aperto di IBM WebSphere permette un'integrazione senza soluzione di continuità con i sistemi backend dell'azienda".

#### **Il Web come elemento di successo per la vendita al dettaglio multicanale**

Costruire il canale di vendita del commercio elettronico sembrava un'operazione complicata e scoraggiante per Mercatone Uno, un'azienda che giornalmente ha a che fare con la concorrenza agguerrita delle multinazionali del settore. La combinazione di IBM WebSphere Express Edition e tecnologie IBM fornita da Tecla ha aumentato la competitività di Mercatone Uno e ne ha incoraggiato la crescita.

Emanuele Robba conclude: "A mano a mano che cresce il successo del sito, grazie alle soluzioni IBM Mercatone Uno può offrire un numero sempre maggiore di prodotti on-line e convertirsi in un vero rivenditore multicanale".

*“Abbiamo scelto la soluzione IBM WebSphere perché ci permette di presentare le nostre offerte ai clienti esattamente come se fossero in negozio.”*

*Emanuele Robba, direttore di progetto per il programma di commercio elettronico, Mercatone Uno*



**IBM United Kingdom Limited**

PO Box 41  
North Harbour  
Portsmouth  
Hampshire  
PO6 3AU

La homepage IBM può essere trovata su  
**ibm.com**

IBM, il logo IBM, il logo eServer, eServer, Lotus Domino, DB2 Universal Database e xSeries sono marchi registrati di International Business Machines Corporation negli Stati Uniti e/o in altri paesi.

Altri nomi di società, prodotti e servizi possono essere marchi dei rispettivi titolari.

IBM e Nexus Technology sono società diverse e nessuna è responsabile dei prodotti dell'altra. IBM e Nexus Technology non forniscono alcuna garanzia, sia essa esplicita o implicita, relativamente ai prodotti dell'altra società.

Ogni riferimento a prodotti, programmi o servizi di IBM all'interno di questa pubblicazione non implica la volontà da parte di IBM di tenere tali prodotti, programmi o servizi disponibili in tutti i paesi in cui IBM opera. Ogni riferimento ad un prodotto, programma o servizio di IBM non implica l'uso esclusivo del medesimo. In sostituzione potrà essere usato qualunque prodotto, programma o servizio funzionalmente equivalente.

Gli esempi qui riportati descrivono alcuni casi di utilizzo dei prodotti IBM da parte dei clienti e i risultati che hanno consentito di raggiungere. I costi per l'ambiente e le caratteristiche delle prestazioni possono variare in funzione delle condizioni e delle configurazioni richieste dai singoli clienti.

I prodotti hardware IBM sono fabbricati utilizzando parti nuove, o parti nuove ed usate. In alcuni casi i prodotti hardware potrebbero non essere nuovi ed essere già stati installati in precedenza. Tale eventualità non influisce sui termini della garanzia fornita da IBM sul prodotto.

Questa pubblicazione è da considerarsi a carattere meramente informativo.

Le immagini possono rappresentare prototipi.

© Copyright IBM Corp. 2005  
Tutti i diritti sono riservati.