

# SOC, dalla security al facility per ripensare il modello degli store in ambito Retail

di Federica Bassani, Security Customer Account di Secursat

Da un lato gli investimenti nell'online, dall'altro gli store fisici strategici per la ripresa. Nel ripensare l'esperienza di acquisto occorre snellire i processi e sfruttare le tecnologie, raccontiamo un modello di gestione innovativo in ambito retail.

La pandemia e il progresso tecnologico hanno avuto un impatto molto significativo nel mondo del retail. Le limitazioni alle aperture degli store hanno incrementato l'ascesa dell'e-commerce, con conseguenti importanti nuove sfide per tutti i players del settore coinvolti.

Tuttavia, il mercato e le strategie dei grandi colossi nazionali ed internazionali evidenziano come i negozi fisici rimangano ancora strategici per lo sviluppo del business. Analizzando il settore, partendo dai nostri clienti e dagli oltre 1000 tra store e magazzini per i quali noi di Secursat gestiamo i processi operativi di security, ci siamo immaginati un futuro dove è l'integrazione tra approcci offline e online a rafforzare l'identità del brand.

Nella nostra visione, in questo scenario futuro gli store fisici, soprattutto se in punti strategici nelle città, rimarranno nevralgici ma dovranno di certo convertirsi in qualcosa di altamente "sensoriale/esperienziale" per soddisfare il consumatore di oggi, che vuole vivere una vera e propria customer experience all'interno dello store.

Osservando e studiando come la tecnologia ha cambiato le abitudini dei consumatori e le esperienze di acquisto, abbiamo compreso che l'evoluzione tecnologica deve guidare anche i cambiamenti nella gestione dei servizi che ruotano intorno agli store fisici, per rendere i processi più snelli, flessibili e integrati.

In particolare, il SOC (Security Operation Centre) per noi è diventato non solo il luogo dove garantire un costante



monitoraggio delle tecnologie di security per la protezione delle persone, dei beni e dei luoghi, ma anche il luogo dove integrare la gestione dei diversi servizi che ruotano intorno allo store, semplificandone i processi di gestione. Manutenzione remota, per ridurre la mobilità non necessaria e garantire nel tempo il corretto funzionamento degli impianti di security; integrazione tra impianti di allarme, anche tradizionali, e sistemi tecnologici - dal clima, alla diffusione sonora fino all'illuminazione - per una gestione proattiva, integrata e rivolta verso modelli sostenibili; monitoraggio remoto delle telecamere come dei consumi energetici; chat-bot per una risoluzione istantanea delle problematiche e per affrontare i problemi di formazione delle risorse dovuti all'elevato turnover: questi sono solo alcuni dei servizi integrati all'interno dei SOC Secursat che, per noi, sono diventati l'interlocutore principale per garantire la continuità del business dei nostri clienti. Grazie alle competenze maturate in questi anni e alla continua ricerca di innovazione, abbiamo pensato e sviluppato nel tempo una serie di servizi che entrano



dentro il processo operativo del cliente per consentire ottimizzazioni garantendo, nello stesso tempo, il buon funzionamento dei negozi attraverso i servizi remoti.

Un modello del tutto nuovo di svolgimento delle attività di security tradizionali, che si legano al facility ed alla generale gestione tecnologica dello store, sfruttando i vantaggi della connettività.

Abbiamo pensato di sfruttare le competenze e le tecnologie dei SOC, che sono diventati capaci non solo di monitorare eventi e situazioni 24 ore su 24, ma anche di verificare e garantire il corretto funzionamento degli impianti da remoto, garantire reperibilità durante weekend e festività nella gestione delle problematiche generali che ruotano intorno agli store, gestire attività e richieste sui fornitori, condividere dati ed informazioni relativi allo store, diventare il backup operativo di SOC interni o strutture già esistenti, per garantire un vero disaster recovery operativo nel caso di eventi e situazioni critiche.

Ci siamo domandati: come possiamo accompagnare il percorso di sviluppo e di evoluzione degli store fisici?

Come possiamo rendere più snella la gestione tecnologica per seguire il generale processo di semplificazione dei luoghi fisici, e come possiamo “fare sicurezza” senza compromettere l’esperienza di acquisto?

La risposta è stata sfruttando le tecnologie già esistenti, lavorando sui processi e sulle modalità di svolgimento

delle attività tradizionali e soprattutto investendo nelle competenze e nelle risorse.

In questo scenario, un ulteriore tema che ha accompagnato le scelte è stato quello della sostenibilità, per garantire anche alla security ed a facility il salto di qualità che il management aziendale sta percorrendo, anche molto velocemente, su vari fronti.

Abbiamo impostato il modello in modo da remotizzare il più possibile le attività, con impatti significativi in termini di riduzione di mobilità non necessaria, nonché sfruttato l’integrazione per ridurre sprechi e inefficienze energetiche. Un modello concreto e già operativo per la maggior parte dei nostri clienti, dove siamo già in grado di valutare l’impatto in termini, ad esempio, di sostenibilità della manutenzione remota e dove abbiamo una percentuale di attività on-site rispetto le segnalazioni tecnologiche gestite inferiore al 2%.

Per noi è una strada per sfruttare gli investimenti in tecnologia e risorse, per il retailer un modo per aiutare il personale dello store a focalizzarsi sulle attività di vendita, snellendone i processi di contorno.

Opportunità offerte dalla generale digital transformation che ci ha permesso di creare valore, tramite l’implementazione di soluzioni tecnologiche che garantiscono la continuità del business aziendale, e di sviluppare modelli gestionali flessibili e sostenibili nel tempo.



Contatti:  
Secursat  
Tel. +39 0141 33000  
[www.secur-sat.com](http://www.secur-sat.com)