



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

DIGITAL TRENDS

Secondo i dati IQVIA,
il mercato E-commerce della farmacia vale in Italia quasi €400 Milioni all'anno
e rappresenta
il 4% del mercato totale delle vendite, registrando una forte crescita.



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

PHYGITAL

Con il termine **“Phygital”**
intendiamo l'utilizzo della tecnologia per
collegare il mondo digitale con quello fisico,
con **l'obiettivo** di offrire agli utenti
un'esperienza interattiva unica
con le aziende e i retail.





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

OMNICHANNEL

L'omnichannel è una **strategia** che cerca di **gestire le vendite attraverso più canali**, con l'obiettivo di garantire ai clienti un'esperienza di acquisto coerente e continuativa, sia che stiano facendo acquisti online da desktop o da mobile, sia per telefono, sia in un negozio fisico.





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

CRM

Customer Relationship Management

ovvero le strategie e le tecnologie che permettono alle aziende di **raccogliere dati sui clienti per conoscerli** e profilarli, in modo da sviluppare azioni di comunicazione e **prendere decisioni scientifiche sulla base dei dati** a disposizione.





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

CUSTOMER EXPERIENCE

Per Customer Experience (CX) si intende il modo in cui **un'azienda interagisce con i propri clienti** in ogni fase del processo di acquisto, dal marketing alle vendite fino al Customer Service e in ogni passaggio intermedio.

In gran parte, **è la somma di tutte le interazioni che un cliente ha con l'azienda.**

<https://www.oracle.com/it/cx/what-is-cx/>





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

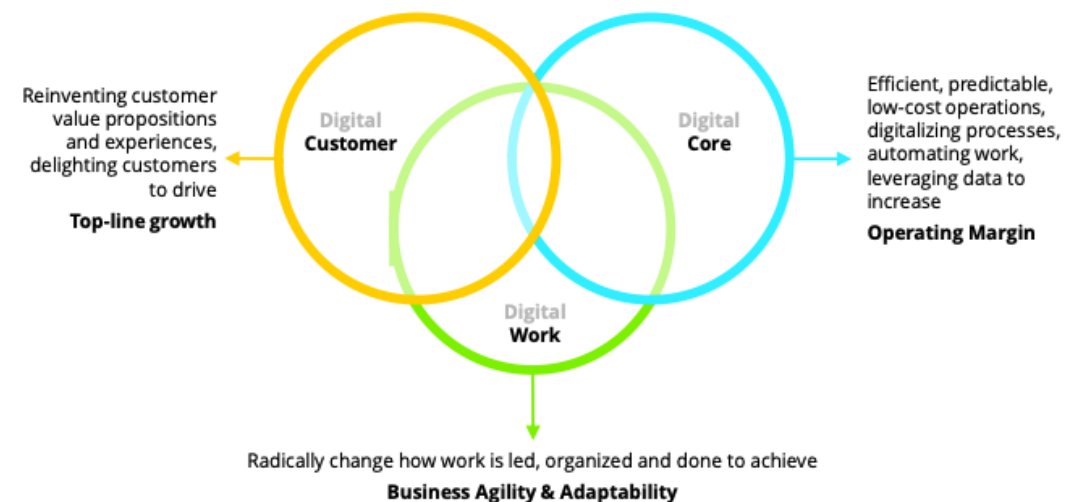
Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

LA DIGITALIZZAZIONE È UNA NECESSITÀ

Molti dei cambiamenti nelle abitudini di acquisto dei consumatori avvenuti durante la pandemia sono destinati a diventare permanenti. Le aziende che raggiungono **la maturità della digitalizzazione** lavorano su tre aree: Digital Customer, Digital Core, Digital Work.

Accelerated Digital Transformation, Deloitte,
<https://www2.deloitte.com/za/en/pages/digital/articles/accelerating-digital-transformation.html>





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

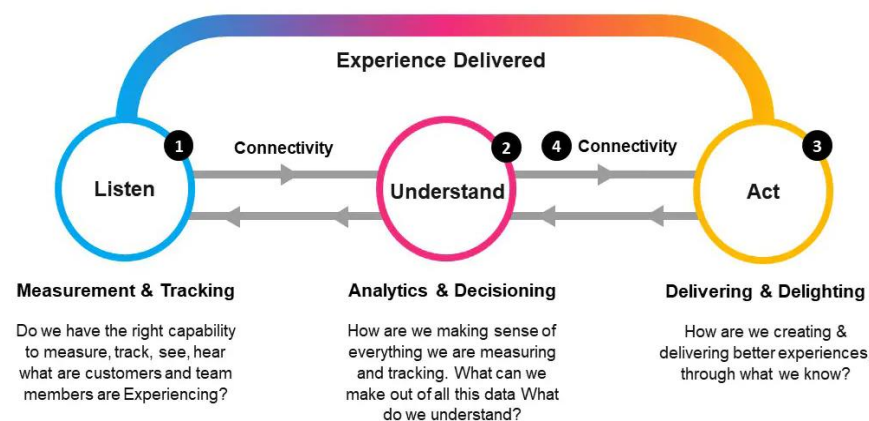
Convention 19.09.2021

OFFRIRE UNA MIGLIORE ESPERIENZA AGLI UTENTI

La **digitalizzazione** permette ai Brand/Aziende di raccogliere dati sugli utenti e sviluppare una **comunicazione personalizzata e più efficace**, migliorando la loro esperienza nei diversi touch point.

Experience transformation through better Customer Experience Management, Deloitte, <https://www2.deloitte.com/au/en/pages/technology/articles/experience-transformation-through-better-customer-experience-management.html>

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT (CXM)



For Businesses to thrive, they need to deliver the best experiences, not only for the customers they serve but the employees which help make it happen. Deloitte has identified 3 key areas that underpin all Experience design in Kinetic Enterprises.



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

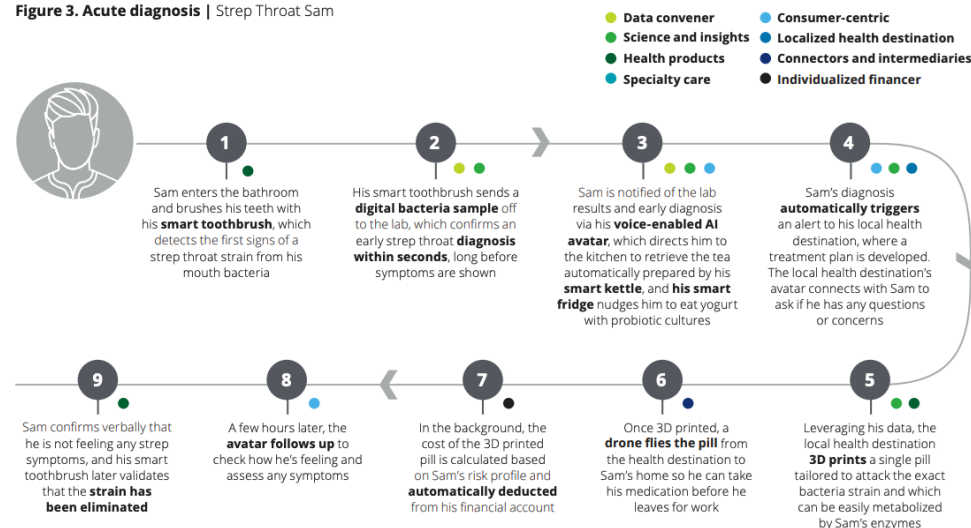
Convention 19.09.2021

IL FUTURO DELL'ESPERIENZA DEL CONSUMATORE

“È importante iniziare a pensare a come i **consumatori potrebbero evolvere il loro customer journey per decisioni relative alla cura e alla salute.** Man mano che la tecnologia sarà sempre più integrata anche nelle “Case intelligenti”, anche il ruolo della farmacia e del farmacista evolveranno”.

The Future of Pharmacy. Deloitte Digital,
<https://www2.deloitte.com/us/en/pages/life-sciences-and-health-care/articles/future-of-pharmacy-disruption-opportunities-challenges.html>

Figure 3. Acute diagnosis | Strep Throat Sam



Note: This represents a hypothetical future journey.



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

MULTICANALITÀ

È importante sviluppare strategie che considerino **il cliente al centro** e siano consapevoli dei **diversi touch point** e delle diverse esigenze per ciascuno di essi, **attraverso cui il cliente può entrare in contatto con le aziende**. (Negozi fisici, sito web, E-commerce, App, Social, Customer Service...)

Retail 360, Connected Stores, Deloitte Digital
<https://www2.deloitte.com/content/dam/Deloitte/sg/Documents/consumer-business/sea-cip-connected-stores-pov.pdf>



Figure 3: Ecosystem of touchpoints



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

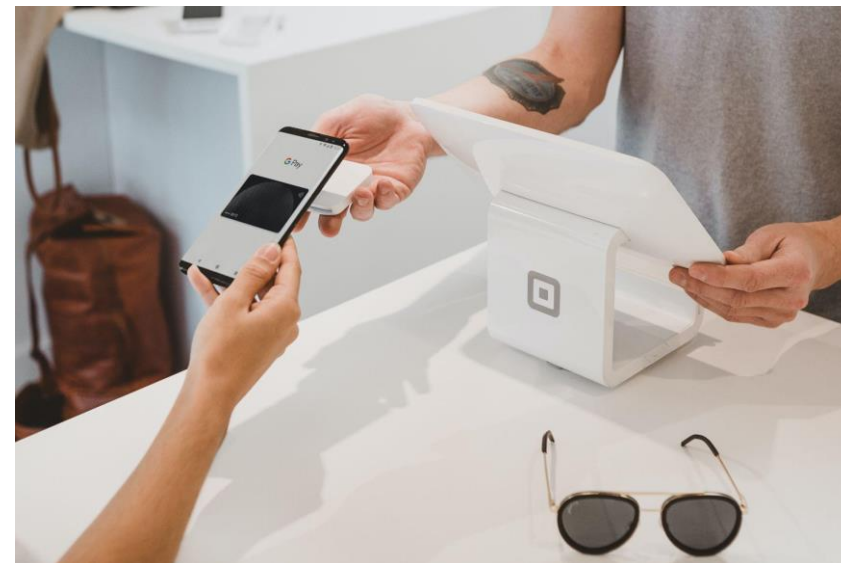
Convention 19.09.2021

RIVOLUZIONE DEI DATI

Collegare il mondo offline con quello online, per avere una visione a 360° del comportamento dei consumatori e acquisire **un approccio scientifico** basato sui dati per stare al passo con **i bisogni dei consumatori** e dare loro **la migliore esperienza d'acquisto.**

- Abbattere i silos
- Far parlare tra loro i dati
- Personalizzare i messaggi

Think With Google, Cosa vuol dire davvero fare una data-revolution in azienda: l'esperienza di L'Oréal Italia, Google, <https://www.thinkwithgoogle.com/intl/it-it/futuro-del-marketing/digital-transformation/approccio-data-driven-utilizzo-first-party-data-loreal-italia/>





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

IL PROGETTO CLUB SALUTE

Club Salute, in linea con i trend del mercato e con la visione della trasformazione digitale che toccherà anche il mondo delle farmacie e dei farmacisti, ha sviluppato un progetto di digitalizzazione guidato da un'idea:

offrire ai clienti un'esperienza unica e di valore quando entrano in contatto con le farmacie Club Salute.



CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

INTEGRAZIONE DATI

Sviluppo di un sistema di integrazione dati per la mappatura di tutte le informazioni provenienti dai diversi touchpoint con i clienti:

- Farmacia Fisica
- Ordini su piattaforma di Local Commerce
- Ordini su piattaforma E-commerce

Costruzione di un profilo unico del cliente, riconosciuto in tutti i diversi touchpoint, per una più efficace strategia di marketing e personalizzazione della comunicazione.





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

LOCAL COMMERCE

Sviluppo di una piattaforma proprietaria Club Salute, per la gestione degli ordini “Local Commerce” nel raggio di 5Km dalle farmacie Club Salute

PLUS:

- Completamento dei servizi ai clienti
- Vantaggio competitivo
- Possibilità di acquisto per i clienti 24/24 h
- Generazione di nuovi clienti nel territorio
- Aumento della Brand Awareness
- Raccolta di contatti per generare traffico alla farmacia





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

E-COMMERCE

Sviluppo di una piattaforma **E-commerce Club Salute**, per la vendita online **su tutto il territorio italiano**. In linea con la propria identità di “Farmacisti specialisti del consiglio” la piattaforma si focalizzerà sulla **possibilità per gli utenti di identificare la migliore soluzione per le proprie necessità**.

PLUS:

- Bacino di utenti su tutto il territorio nazionale non coperto dalle farmacie fisiche (abitanti > 19 anni 49Mil.).
- Possibilità di acquisto per i clienti 24/24 h.
- Generazione di nuovi clienti.
- Aumento della Brand Awareness.





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

CRM E APPROCCIO SCIENTIFICO

Grazie allo sviluppo di un sistema di integrazione dati tra tutti i touch point e al “Single Sign on”, Club Salute sarà in grado di raccogliere dati di prime parti sugli utenti, sviluppando strategie per **migliorare la Customer Experience** e personalizzare le **comunicazioni**.

PLUS:

- Comunicazioni più efficaci e offerte personalizzate
- Aumento del valore dei clienti
- Integrazione delle informazioni online per generare più traffico alle farmacie
- Generazione di nuovi contatti
- Retention dei clienti esistenti





CLUB SALUTE
farmacie specialiste nel consiglio

Dr. Davide Turatti
Turatti Consulting

Convention 19.09.2021

GRAZIE

Turatti Consulting S.r.l.

Viale Trento e Trieste, 12/A
31100 Treviso (TV)
TEL: +39 0422 177 0035

info@turatti.digital

