

## Insieme a Google, OVS diventa una digital company proiettata nel futuro



### In breve

#### Sfida

- Intraprendere la trasformazione digitale dell'azienda e delle relazioni con consumatori e fornitori.
- Modernizzare le procedure a supporto dell'attività quotidiana e dell'operatività dello staff
- Supportare i progetti multicanale e l'aumento dell'engagement dei clienti nativi digitali

#### Soluzione

- Google Apps for Work e Google Drive per la condivisione e la comunicazione
- Google Cloud Platform e App Engine per lo sviluppo delle nuove applicazioni e di servizi innovativi in azienda e presso gli store
- Google Search for Work per migliorare l'esperienza di ricerca degli articoli sull'e-shop

#### Risultati

- Trasformazione di OVS in una moderna digital company
- Miglioramento dell'efficienza e riduzione del time to market
- Introduzione di modalità innovative e coinvolgenti di interazione con il brand.

### Azienda

OVS è un gruppo leader in Italia nel mercato dell'abbigliamento attraverso i marchi Ovs, Ovs Kids, Upim e Blukids. Il gruppo detiene una quota pari al 6,4% nel mercato italiano di settore, con punte del 22% nel comparto della moda per bambino. Il fatturato si attesta su 1,3 miliardi di euro l'anno, con 8 mila dipendenti e una rete di 1050 negozi in tutto il mondo, dei quali 150 all'estero. Il modello è quello del retail integrato: OVS controlla tutte le fasi di produzione, dalla progettazione alla vendita, con oltre 800 persone impiegate nella catena di distribuzione, che coordinano anche l'attività di produzione appaltata a ditte esterne.

*"I benefici fondamentali dell'era Google sono la velocità e la semplicità. Ora possiamo sviluppare nuove applicazioni a una frazione del tempo precedentemente necessario con gli ambienti proprietari, che si aggirava su un minimo di sei mesi dall'idea alla realizzazione del progetto pilota. Cosa inaccettabile nell'attuale situazione di forte competitività dei mercati".*

**- Marco Grieco, Business Innovation & Change Director di OVS**

### La sfida

Nel 2014, OVS ha avviato la ricerca di una soluzione tecnologica che consentisse ai dipendenti di comunicare e collaborare in modo più semplice e all'azienda di sviluppare più rapidamente progetti di trasformazione digitale che la ponessero all'avanguardia rispetto ai concorrenti. In questo contesto, la scelta di Google è stata motivata dalla completezza delle opzioni offerte: non solo la soluzione di collaborazione Google Apps for Work, ma anche l'ambiente di sviluppo Google Cloud Platform e la tecnologia Google Search for Work per il miglioramento dell'esperienza di shopping online dei clienti. La scelta di Google è stato il primo passo verso la trasformazione di OVS in una vera e propria digital company, che ha abbracciato e avvicinato all'azienda dipendenti, consumatori e fornitori.

### La soluzione

Una volta presa questa decisione, l'azienda ha costituito un team di lavoro guidato da Marco Grieco, Business Innovation & Change Director di OVS, che, con l'aiuto del partner tecnologico Injenia e dei consulenti di PwC, ha sviluppato le nuove competenze necessarie a supportare la realizzazione di soluzioni basate sulle piattaforme Google.

---

*“Oltre che alla realizzazione di applicazioni rivolte al consumatore finale, la tecnologia Google è stata utilizzata anche per modificare e migliorare i processi interni. Ne è un esempio la soluzione “Google Order Sheet”, che ha riorganizzato la catena d'acquisto, mettendo in comunicazione più di 800 persone dell'azienda preso 9 sedi nel mondo con oltre 700 fornitori”.*

**- Marco Grieco, Business Innovation & Change Director di OVS.**

---

La prima app realizzata è stata quella per il monitoraggio dei competitor, messa a punto in appena 45 giorni dall'idea al testing. Da quel momento in poi, l'unico limite allo sviluppo di nuove soluzioni è stato quello della fantasia.

Un esempio rilevante in tal senso è l'applicazione “Shoppable Hangout”, che sfrutta la tecnologia di video call di Google per presentare le nuove collezioni ai clienti e dar loro modo di interagire con il brand live o in chat, nonchè di procedere direttamente all'acquisto dei prodotti proposti mediante link diretto al sito OVS. Il primo test è stato effettuato con il lancio della collezione Curvy Glam a febbraio 2015, presentata in anteprima attraverso il video hangout di Google+ sull'e-shop ovs.it con la collaborazione di due note fashion blogger. Il successo è stato notevole, con circa 2mila persone connesse live e oltre 73mila che hanno visualizzato l'hangout in differita su YouTube. OVS ha così aggiunto un canale di marketing e di supporto alle vendite innovativo e unico in Italia, con un investimento e un tempo di sviluppo ridottissimi.

*“Oltre che alla realizzazione di applicazioni rivolte al consumatore finale, la tecnologia Google è stata utilizzata anche per modificare e migliorare i processi interni. Ne è un esempio rilevante la soluzione “Google Order Sheet”, che ha riorganizzato la catena d'acquisto, mettendo in comunicazione real time più di 800 persone dell'azienda preso 9 sedi nel mondo con oltre 700 fornitori”, racconta Grieco.* OVS progetta e acquista circa 40mila nuovi prodotti l'anno e, fino all'inizio del 2014, i relativi ordini venivano ancora trasmessi via fax o come scansioni allegate a mail, per un totale di circa 3,5 milioni di messaggi scambiati via posta elettronica e difficoltà di accedere velocemente ai singoli ordini in caso di necessità. La procedura richiedeva un rinnovamento profondo, che si è deciso di velocizzare con il supporto di Google Cloud Platform/App Engine.

*“La nuova piattaforma consente di codificare le singole schede ordine e di metterle in comune con tutti gli interlocutori coinvolti nel processo; dai merchandiser e product manager di OVS ai fornitori esterni”, spiega Grieco.* “Questa innovazione sta rivoluzionando non solo le modalità operative, ma anche quelle organizzative, grazie alla creazione di un link diretto tra le figure dei PM e la dirigenza aziendale, che in ogni momento può ora avere sotto controllo l'andamento degli acquisti”. In altri termini, la tecnologia Google sta consentendo a OVS un vero e proprio cambiamento culturale, abbattendo le barriere tra i diversi comparti che concorrono al successo aziendale, comunicando meglio e in tempo reale all'interno dell'organizzazione. Dall'introduzione della nuova piattaforma, è stato registrato un abbattimento del 50% del numero di email scambiate fra i reparti e la catena distributiva e il tempo medio di evasione di un ordine si è ridotto di 4 settimane.

La fase uno dell'intera trasformazione digitale di OVS è stata l'attivazione di circa 5mila account Google Apps for Work per tutti i dipendenti - degli 8mila totali - dotati di una casella di posta elettronica. Da qui si è passati all'utilizzo dei nuovi strumenti di comunicazione e collaborazione quali Drive (con 34mila documenti caricati/creati e condivisi dai dipendenti nei primi 6 mesi di utilizzo) o Calendar, per approdare poi alla terza fase, quella dello sviluppo di applicazioni a supporto del business quali quelle descritte.

*“Per favorire la migrazione culturale verso la fase d'uso avanzata degli strumenti cloud, abbiamo sviluppato una serie di Use Case”, spiega Grieco.* “Con il supporto di PwC, sono stati organizzati incontri con team rappresentativi delle diverse funzioni aziendali, con l'obiettivo di individuare le aree e le procedure che avrebbero potuto essere ottimizzate con l'uso della tecnologia cloud di Google”. Da questo lavoro è uscito ad esempio il trasferimento su Hangout dei circa 100mila colloqui di lavoro effettuati

ogni anno dalle Risorse Umane di OVS e della formazione per la sicurezza sul lavoro dell'intera rete vendita. *"Il futuro vedrà una focalizzazione sempre più spinta sul rinnovamento dei processi interni, che abbiamo già avviato", aggiunge Grieco.*

## Risultati

*"I benefici fondamentali dell'era Google sono senz'altro la velocità e la semplicità", spiega Grieco. "Ora, con Google Platform e App Engine, possiamo sviluppare nuove applicazioni a una frazione del tempo precedentemente necessario con gli ambienti proprietari, che si aggirava su un minimo di sei mesi dall'idea alla realizzazione del progetto pilota. Cosa inaccettabile nell'attuale situazione di forte competitività dei mercati".*

Una strategia di trasformazione digitale che guarda al futuro quella di OVS: verso il miglioramento dell'efficienza interna e contemporaneamente verso la soddisfazione di quei consumatori nativi digitali che sono il target primario dell'azienda. Su questo fronte si inserisce ad esempio il "Camerino Virtuale" realizzato da OVS nei negozi flagship di via Dante e Corso Buenos Aires a Milano e via Panzani a Firenze, costruito sulla piattaforma Google Cloud Platform con il supporto tecnico di Injenia.

La "Magic Room" di OVS è dotata di un sistema di interazione touch collocato sullo specchio che permette di scattare foto con inquadratura frontale o da dietro e condividerle con gli amici per richiederne un parere. Consente inoltre di verificare in tempo reale la disponibilità del capo in una taglia diversa e di richiedere all'addetto alle vendite di portarlo direttamente nel camerino, evitando l'interruzione dell'esperienza di acquisto. Se la taglia desiderata non è disponibile in quel punto vendita, sempre tramite lo "specchio virtuale" è possibile verificare in quale altro negozio è presente e prenotare il capo. Non solo, il sistema è anche in grado di visualizzare una serie di abbinamenti e accessori consigliati. Anche in questo caso, con un semplice clic si può richiederli per la prova oppure acquistarli direttamente o ancora inserirli in una wish list richiamabile poi sull'e-shop di OVS. Il camerino virtuale esiste anche nella versione per bambini. Con il "Mini Magic", i piccoli clienti possono farsi foto sugli sfondi dei personaggi preferiti (da Topolino a Violetta) o dei video del momento.

In direzione di una multicanalità sempre più spinta, nei piani di OVS vi è la disponibilità della Magic Room anche sul portale, mentre all'interno di alcuni negozi sono già presenti totem multimediali che - grazie all'uso di Google Search for Work - consentono l'accesso al catalogo degli articoli acquistabili online. Da qualsiasi punto di accesso online, è inoltre disponibile un "Virtual Tour" dei principali negozi di Milano basato su Google StreetView, che consente non solo di camminare virtualmente all'interno dello store, ma anche di acquistare direttamente online molti degli articoli esposti.

A tali applicazioni altre se ne aggiungeranno in futuro, con l'obiettivo di trasformare progressivamente il portale ovs.it (che conta oltre 1 milione di visitatori al mese) da punto di contatto prevalentemente informativo a componente primario per l'incremento delle vendite (anche grazie a un uso ancora più esteso della tecnologia search di Google), nonché di allineare totalmente l'esperienza di acquisto in negozio con quella online, completando il viaggio verso l'omnicanalità del brand OVS. Senza trascurare il divertimento e l'engagement di un target di consumatori mediamente giovane quale è quello di OVS. Come è stato fatto con la realizzazione del primo social film girato con i Google Glass all'interno dello store OVS di corso Buenos Aires a Milano e diretto da Silvio Soldini. Il casting è stato effettuato ovviamente via social e all'appello hanno risposto ben 2000 giovani.

---

## Informazioni su Google Apps for Work e Google Drive

Google Apps for Work è il servizio cloud di Google che mette a disposizione diversi prodotti per la comunicazione e la collaborazione in azienda. Il tutto ospitato da Google in modo da ridurre al minimo setup e manutenzione e diminuire i costi IT. Con Google Apps for Work, gli utenti possono essere sempre connessi e collaborare con semplicità anche in mobilità. Inoltre, con Google Drive, che include strumenti per la creazione, condivisione e archiviazione di documenti, fogli di calcolo e presentazioni, gli utenti possono collaborare in tempo reale sugli stessi file, mantenendo tutte le versioni dei documenti ben organizzate e disponibili in qualsiasi momento e da qualsiasi luogo. Google Sites e Google Hangouts aggiungono poi capacità di web publishing, condivisione sicura e video conferenza.

Per ulteriori informazioni:

[www.google.it/intx/it\\_it/work/apps/business/](http://www.google.it/intx/it_it/work/apps/business/)

---