Distributori automatici nell'era dell'impresa 4.0

paolo-andrigo-e-massimo-trapletti-038911bc

Oggi rappresentano poco più del 2% dei distributori automatici installati in Italia, ma le **smart vending machine** - le macchine intelligenti - sono in costante aumento e presto le vedremo nei nostri uffici, nelle università, nelle stazioni metropolitane ecc. I distributori di nuova generazione sono **digitali, dotati di touch screen e connessi a internet**: grazie all'interattività, il cliente dispone di vantaggi come la possibilità di personalizzare a piacimento la composizione dei prodotti e l'opportunità di pagare tramite app. Le nuove frontiere del vending intelligente sono state illustrate a **Host 2017**, a Fiera Milano, da **Massimo Trapletti**, Presidente del Gruppo Imprese di fabbricazione di distributori automatici e accessori di **Confida**, e **Paolo Andrigo**, Senior Manager di **Accenture** nel corso del workshop '**La pausa caffè diventa digitale**' organizzato da Confida, l'unica associazione italiana che rappresenta l'intera filiera della distribuzione automatica.

"Il vending della nuova era - ha spiegato Trapletti - che ha tutte le caratteristiche per rientrare nel concetto dell'**Impresa 4.0** ha un obiettivo preciso: modificare la customer experience del consumatore trasformando i distributori in **strumenti interattivi**". Le nuove tecnologie "ampliano l'offerta" e **"permettono al consumatore di creare un prodotto sulla base dei propri gusti**"; inoltre attraverso la telemetria è possibile "un **controllo costante sulle macchine** per attivare con tempismo sia le procedure di rifornimento che gli interventi di manutenzione". In parallelo allo sviluppo tecnologico, il settore della distribuzione automatica sta costantemente incrementando il livello di qualità dei prodotti, ampliando la propria offerta anche con alimenti e bevande bio, ecosostenibili, a km0 e anche veggie. "Quello del vending è già un servizio a cinque stelle - ha sottolineato il Presidente dei Fabbricanti di Confida - senza dimenticare che la distribuzione automatica resta un canale straordinariamente vantaggioso per rapporto qualità/prezzo".

Il Senior Manager di Accenture Paolo Andrigo, invece, ha evidenziato come il vending in Italia rappresenti da tempo una best practice riconosciuta: "Le regie delle aziende italiane di gestione che monitorano le vending machine sono un esempio virtuoso per l'intero settore a livello internazionale anche per altri segmenti della distribuzione". E lo slancio innovativo non è destinato ad esaurirsi: "Le

modalità d’interazione con i distributori automatici sono cambiate - ha affermato Il Senior Manager di Accenture -. Basti pensare che la breve attesa al distributore automatico viene vissuta di fronte al display dello smartphone. Per questo le aziende di produzione e i gestori si stanno muovendo verso il digitale con crescente convinzione”. Tra le sfide che il settore si prepara ad affrontare, ha osservato in chiusura Paolo Andrigo, ci sono “**la creazione di un unico protocollo di comunicazione per gestire più facilmente tutti i sistemi digitali dei diversi produttori**”, lo sviluppo del 'digital merchandising', ossia un sistema smart che consente di verificare il corretto caricamento del prodotto all’interno della macchina. La “rivoluzione 4.0 dei distributori automatici intelligenti è destinata a completarsi con altri features: la profilazione dei consumatori grazie a **sistemi di riconoscimento vocale e facciale** e ad algoritmi per l'**intelligenza artificiale**”.

Il settore della distribuzione automatica è un’eccellenza tutta italiana: nona caso **oltre il 70% della produzione ‘made in Italy’ viene esportato all’estero** e il nostro Paese vanta il primato europeo di macchine installate: **oltre 800mila**, davanti a Francia (590mila), Germania (555mila) e Regno Unito (417mila).