

PHYGITAL HORECA EXPERIENCE DESIGN



Sommario

Un'importante azienda internazionale leader nella produzione di caffè e Desall vi invitano a svolgere una ricerca, anche attraverso un'attività sul campo, dedicata ai migliori modelli di interazione phygital presenti sul mercato. L'obiettivo è individuare soluzioni capaci di collegare l'esperienza fisica nei locali HORECA a servizi digitali pensati per arricchire l'esperienza di consumo, rafforzare la relazione tra brand e consumatori e generare valore concreto per il business.

Pagina ufficiale: <https://bit.ly/Phygital-HORECA-Experience>

Descrizione aziendale

Il contest è promosso da un'importante azienda multinazionale leader nella produzione di caffè che ha scelto, per il momento, di mantenere il proprio brand anonimo.

Cosa stiamo cercando

Siamo alla ricerca di concept, servizi ed esperienze phygital in grado di trasformare ogni occasione di consumo nel canale HORECA in un'opportunità di relazione tra il brand e il consumatore, generando valore per entrambe le parti.

Con il termine **phygital** si intendono esperienze capaci di mettere in relazione la dimensione fisica vissuta nel locale con servizi, contenuti e interazioni digitali, creando un percorso coerente e continuativo per il consumatore.

I **touchpoint fisici** comprendono tutti i momenti, gli spazi e gli elementi con cui il consumatore entra in contatto nel locale, come il menu, il tavolo, il bancone, il packaging, i materiali di comunicazione, il momento del pagamento, ecc..

I **touchpoint digitali** comprendono le interfacce e i canali attraverso cui il consumatore può interagire con il brand e accedere a contenuti o servizi, come applicazioni, piattaforme web, menu digitali, sistemi di pagamento, programmi di loyalty, dispositivi interattivi, notifiche e comunicazioni personalizzate, ecc..

Il passaggio dalla dimensione fisica a quella digitale può essere attivato attraverso **trigger e tecnologie abilitanti**, come QR code, NFC, beacon, sensori e dispositivi interattivi, ecc..

L'output richiesto dovrà includere una **fase di ricerca sul campo**, finalizzata a osservare e analizzare direttamente il comportamento dei consumatori, i touchpoint presenti nei locali e le modalità di interazione tra esperienza fisica e digitale.

La ricerca dovrà individuare modalità innovative per aumentare la presenza del brand lungo il customer journey, influenzare il processo decisionale del consumatore, favorire la raccolta di dati e la costruzione di relazioni dirette, nonché abilitare esperienze digitali integrate capaci di proseguire anche oltre il punto vendita. Particolare attenzione dovrà essere dedicata a modelli di servizio e di business scalabili, replicabili in contesti differenti e capaci di rendere misurabile il valore generato, evitando di concentrarsi esclusivamente su singole implementazioni tecnologiche.

Si richiede di **documentare fotograficamente l'intero customer journey** all'interno dell'attività commerciale, includendo, a titolo esemplificativo, immagini dell'ingresso, dell'ambiente principale, dei touchpoint fisici (es. menù cartaceo), dei trigger di attivazione (es. QR code), dei touchpoint digitali (es. app dedicata a programmi fedeltà) e di ogni altro elemento rilevante dell'esperienza utente.

Linee guida

Per il corretto svolgimento della ricerca, tenete in considerazione le seguenti linee guida:

Tipologia di progetto

Siete invitati a ricercare e analizzare servizi digitali, piattaforme, ecosistemi phygital, programmi di engagement, esperienze omnicanale e modelli di relazione capaci di collegare l'esperienza fisica nel punto vendita a servizi e interazioni digitali.

L'attività richiesta prevede **una fase di ricerca sul campo** e un'analisi di benchmark internazionali nei segmenti a maggiore crescita, finalizzate all'identificazione di modelli replicabili già presenti sul mercato.

Sulla base delle evidenze raccolte, potrete successivamente definire e **presentare un concept phygital originale** applicabile al settore del caffè.

Nella fase di ricerca, è obbligatorio includere i seguenti contesti di osservazione:

Attività indipendenti HORECA

- Bar (Coffee shop)
- Bakery Café
- Lifestyle & Immersive Dining Experiences

Catene retail HORECA

- Bar (Coffee shop)
- Bakery Café
- Lifestyle & Immersive Dining Experiences

Attività extra HORECA

Per visionare nel dettaglio gli output richiesti ai fini della partecipazione, vi invitiamo a leggere attentamente il paragrafo “**Materiali richiesti**” riportato di seguito.

Durante la fase di valutazione, sarà attribuita particolare rilevanza alle ricerche svolte sul campo e supportate da un'adeguata documentazione fotografica.

Criteri di analisi

La ricerca dovrà concentrarsi su modelli capaci di inserirsi in modo naturale nell'esperienza di consumo del caffè, senza introdurre passaggi superflui o aumentare la complessità dell'interazione. L'analisi dovrà considerare i diversi momenti che caratterizzano tale esperienza: dalla scelta del prodotto all'ordinazione, dalla preparazione al consumo, fino alle occasioni successive alla visita nel locale.

I modelli individuati dovranno offrire al consumatore un beneficio chiaramente percepibile, sia durante sia dopo il consumo. La componente digitale dovrà arricchire la dimensione fisica dell'esperienza, favorendo una maggiore conoscenza del prodotto, la personalizzazione del servizio, la scoperta dell'offerta o l'accesso a contenuti e servizi aggiuntivi.

Particolare attenzione dovrà essere dedicata alla capacità dei modelli analizzati di accompagnare il consumatore lungo le diverse fasi del customer journey, favorendo il coinvolgimento continuativo, la fidelizzazione e la costruzione di una relazione diretta con il brand.

I modelli individuati dovranno contribuire al raggiungimento dei seguenti obiettivi:

- aumentare la presenza, la visibilità e la rilevanza del brand lungo l'intero customer journey legato al consumo del caffè;
- intercettare il momento decisionale del consumatore e stimolare la scelta di prodotti premium, nuove preparazioni o occasioni di consumo, incrementando la conversione e la frequenza di acquisto;
- favorire la raccolta di dati e contatti qualificati e la costruzione di relazioni dirette con i consumatori, secondo modalità consapevoli e sostenibili;
- estendere la relazione oltre il punto vendita attraverso esperienze digitali integrate e personalizzate, attive su più canali e in differenti momenti di consumo;

Scalabilità

La ricerca dovrà privilegiare modelli di servizio e di business replicabili e facilmente adattabili a differenti contesti commerciali, mercati e formati.

Saranno valutate positivamente le analisi capaci di evidenziare la sostenibilità economica dei modelli individuati, nonché la loro adattabilità ai diversi formati del canale HORECA (quali bar, coffee shop, bakery café e ristoranti), ai differenti mercati internazionali e alle specificità dei singoli punti vendita.

Tecnologie

La ricerca potrà includere modelli basati su qualsiasi tecnologia ritenuta idonea, purché questa costituisca un elemento abilitante dell'esperienza e non rappresenti un fine a sé stante.

Target

La ricerca dovrà considerare sia i consumatori che frequentano il canale HORECA sia gli operatori del settore interessati a offrire esperienze di consumo più coinvolgenti, personalizzate e integrate tra ambiente fisico e digitale.

I modelli analizzati dovranno generare benefici concreti sia per l'utente finale sia per il business, creando nuove opportunità di relazione e aumentando il valore complessivo dell'esperienza.

Materiali richiesti

Presentate la vostra proposta attraverso le immagini caricabili sulla piattaforma e il file **.doc** o **.pdf** presente nel file **.zip** “**Material Files**” scaricabile dalla pagina del contest.

La consegna dovrà includere:

- **1 benchmark** di un'esperienza phygital implementata in un'*attività HORECA indipendente* riconducibile a uno o più dei seguenti segmenti: *bar e coffee shop, bakery café, lifestyle e immersive dining experience*;
- **1 benchmark** di un'esperienza phygital implementata in una *catena retail HORECA* riconducibile a uno o più dei seguenti segmenti: *bar e coffee shop, bakery café, lifestyle e immersive dining experience*;
- **1 benchmark** di un'esperienza phygital implementata in un *contesto diverso dal settore HORECA*;
- **1 concept originale** di esperienza phygital, sviluppato da voi e specificamente pensato per il settore del caffè.

Per ciascuno dei quattro output dovrà inoltre essere compilata la **scheda benchmark**, riportando le seguenti informazioni:

- Contesto di implementazione
- Descrizione della call to action
- Customer journey
- Tipologia di touchpoint fisico
- Tipologia di touchpoint digitale
- Tipologia di trigger
- Descrizione del servizio attivato
- Modalità di presentazione del menu
- Caratteristiche del menu cartaceo (formato, numero di pagine, struttura, organizzazione dei contenuti, ecc.)
- Modalità di raccolta dati
- Tecnologie impiegate
- Benefici per il cliente finale
- Valore per il business
- Replicabilità
- Insight chiave
- Altre note

Si richiede di **documentare fotograficamente l'intero customer journey** all'interno dell'attività commerciale, includendo, a titolo esemplificativo, immagini dell'ingresso, dell'ambiente principale, dei touchpoint fisici (es. menù cartaceo), dei trigger di attivazione (es. QR code), dei touchpoint digitali (es. app dedicata a programmi fedeltà) e di ogni altro elemento rilevante dell'esperienza utente.

Le immagini visibili nella gallery (massimo 5) dovranno avere una proporzione di 4:3; formati di file ammessi: .jpg, .gif o .png; modalità colore: RGB; dimensione massima del singolo file: 1MB.

Siete invitati a caricare nell'apposito campo durante la fase di upload del progetto un archivio .zip contenente il file .doc o .pdf e tutte le immagini relative alla ricerca. Dimensione massima del file .zip: 100MB.

Criteri di valutazione

Per la valutazione degli elaborati, lo Sponsor terrà conto dei seguenti criteri:

Grado di innovazione 5/5

Funzionalità 5/5

Qualità estetica 3/5

Fattibilità tecnica 3/5

Fattibilità economica 3/5

Lingua

Desall è una community internazionale, quindi tutti i testi (abstract, description, tags, ecc.) dovranno essere redatti in lingua inglese.

Tempistiche del contest

Fase di upload:	31 luglio 2026 – 29 ottobre 2026 (1.59 PM UTC)
Concept review:	15 settembre 2026 (1.59 PM UTC)
Voto del cliente:	dal 29 ottobre 2026
Annuncio del vincitore:	indicativamente entro la fine di febbraio 2027

Concept review (opzionale)

Entro la data indicata (si veda sopra) è possibile richiedere una revisione facoltativa del proprio progetto da parte del team di Desall. Per farlo è necessario 1) caricare il proprio progetto salvandolo come bozza (SAVE DRAFT) dalla pagina di upload e 2) inviare una richiesta al team di Desall tramite email all'indirizzo contest@desall.com o attraverso il form di contatto. **La revisione NON è obbligatoria:** rappresenta un'opportunità di confronto offerta ai partecipanti ma non costituisce condizione necessaria alla partecipazione, né fornisce alcun vantaggio nella valutazione finale da parte dello Sponsor.

Criteri di partecipazione

La partecipazione è gratuita e aperta a talenti creativi di qualsiasi nazionalità, di età pari o superiore a 18 anni. I partecipanti potranno presentare uno o più progetti, ma saranno accettati solo i progetti pubblicati sul sito www.desall.com, dalla pagina di upload relativa al contest.

Award

1° classificato: €1.000

2° classificato: €1.000

3° classificato: €1.000

4° classificato: €1.000

5° classificato: €1.000

Extra Award (diritto di opzione)

€1000

Per tutta la durata del diritto di opzione, lo Sponsor offre un'ulteriore possibilità a tutti i partecipanti fissando un compenso di €1000 per l'acquisto della licenza per lo sfruttamento economico dei progetti non riconosciuti come proposte vincitrici.

La selezione dei vincitori sarà effettuata a insindacabile giudizio dello Sponsor.

Per maggiori informazioni, effettuate il login e leggete il **Contest Agreement** dalla pagina di upload. Per domande sul brief potete usare il pulsante "Have a question" o scrivere a contest@desall.com.

Linee guida per l'upload

Immagini: la prima immagine caricata all'interno della pagina di upload del contest, corrisponde all'immagine di anteprima del progetto nella gallery. Per raccontare meglio il progetto ed attirare l'attenzione dello sponsor, consigliamo di scegliere un contenuto che riassume il più possibile il progetto in una sola tavola, anticipando i contenuti che verranno approfonditi nelle immagini successive. Vi consigliamo inoltre di usufruire di tutte e cinque le immagini a disposizione dalla pagina di upload, mostrando - quando possibile - diverse viste del vostro progetto con un'indicazione sulle dimensioni. Per i contest di product design, si consiglia di inserire almeno un'immagine con il vostro progetto su sfondo neutro senza alcuna scritta.

Ai fini dell'ambientazione o presentazione del progetto, non è consentito l'utilizzo di immagini coperte da copyright, anche se parzialmente modificate. Nel caso venga utilizzato materiale di proprietà di terzi (es. immagini o video stock, testi, ecc.), assicurarsi di disporre di tutte le licenze necessarie per la partecipazione al contest, come meglio specificato nel Contest Agreement. In caso di invio di più progetti o concept, è necessario ripetere la procedura di upload per ciascun progetto: non inviate più progetti nello stesso upload.

È necessario caricare almeno 1 immagine; rapporto dell'immagine: preferibilmente 4:3; formati di file ammessi: .jpg, .gif o .png; modalità colore: RGB; dimensione massima del file: 1MB.

Descrizioni: vi consigliamo di utilizzare gli appositi campi, "Abstract" e "Description", per riportare tutte le informazioni testuali relative al vostro progetto. Sconsigliamo l'inserimento di descrizioni all'interno delle tavole, in quanto potrebbero risultare poco leggibili (in ogni caso, vi consigliamo di inserire almeno un'immagine - dove possibile - con il vostro progetto su sfondo neutro senza alcuna scritta). Nel campo "Abstract" avete a disposizione massimo 500 caratteri per riportare un breve sunto del vostro progetto mentre nel campo "Description" potete inserire il resto delle informazioni.

Materiale supplementare: oltre alle tavole di progetto, siete invitati ad allegare eventuale materiale supplementare in un archivio .ZIP (non sono ammesse altre estensioni, fra cui .RAR) da caricare all'interno del campo "Archive file" della pagina di upload. Fra i vari materiali, potete considerare l'aggiunta di file CAD, PDF con descrizioni approfondite del progetto, foto degli eventuali modelli o prototipi, immagini ad alta risoluzione delle tavole e file 3D (preferibilmente in formato .stp o .igs - eventualmente anche in formato 3D PDF per consentire una più rapida visualizzazione). Il peso massimo per l'archivio .ZIP è di 100 MB. È inoltre possibile caricare un video di presentazione del progetto nel campo "Video File" della pagina di upload, inserendolo all'interno di un archivio .ZIP dal peso non superiore ai 50 MB.

Concept revision: revisione facoltativa del proprio progetto da parte del team di Desall. Per farlo è necessario caricare il proprio progetto completo di descrizione salvandolo come bozza (SAVE DRAFT) dalla pagina di upload e inviare una richiesta al team di Desall tramite e-mail o form di contatto. La revisione NON è obbligatoria: rappresenta un'ulteriore opportunità offerta ai partecipanti ma non costituisce condizione necessaria alla partecipazione, né fornisce alcun vantaggio nella valutazione finale.

Hidden option: per i soli contest con gallery pubblica è possibile caricare il proprio progetto con opzione design privacy "hidden" se si effettua il caricamento entro la prima metà della fase di upload. In questo modo, il progetto rimarrà nascosto a tutti gli utenti fino all'apertura dell'eventuale Community Vote. Il progetto, invece, resterà sempre visibile per lo sponsor a prescindere dalla data di caricamento. L'opzione sarà disabilitata automaticamente superata la prima metà della fase di upload: la data ultima per attivare questa opzione è specificata nel paragrafo Scadenze facoltative del brief.

Potete trovare maggiori indicazioni sulla creazione di un profilo Desall, su come inviare un progetto o altre informazioni, nelle sezioni [Tutorials](#) e [FAQ](#).