

Ottimizzare l'evasione degli
ordini omni-channel per creare
un ecosistema redditizio

Contate su di noi



Il settore retail investe nei programmi per l'evasione degli ordini omni-channel per elevare l'esperienza di acquisto e offrire livelli di servizio e praticità senza precedenti. Benché questa implementazione richieda lavoro e investimenti, non è certo un'attività fuori dalla vostra portata. **Con Zebra al vostro fianco, tutto diventa possibile.**

Perfezionare la strategia e le aspettative promuovendo profitti e risultati

Il settore retail è ormai definitivamente cambiato. Ci sarà sempre un altro rivenditore – dietro l'angolo o online – impegnato a catturare il cuore, i pensieri e il portafoglio dei vostri clienti. I clienti hanno perciò aspettative sempre più alte e sono costantemente alla ricerca di esperienze di shopping variegata, senza intoppi, personalizzate e pratiche.

L'EVOLUZIONE DELL'E-COMMERCE

Molti retailer hanno avviato processi di integrazione delle esperienze di acquisto fisiche e digitali, per garantire un'evoluzione parallela alle mutate esigenze dei clienti; offrono quindi nuove alternative di evasione degli ordini che combinano le potenzialità dell'e-commerce con le risorse del punto vendita fisico. Sia per i retailer che per i consumatori è stata però la pandemia ad accelerare l'adozione di nuove soluzioni di acquisto orientate al digitale, in cui il servizio Click & Collect gioca un ruolo centrale.

Unificando canali digitali e canali tradizionali, l'invio degli ordini online per il successivo ritiro in negozio o a lato strada/drive-in è diventato un passaggio essenziale per connettere retail fisico e digitale. Oltre al fatto di evitare il contatto interpersonale, è importante offrire ai vostri clienti il servizio Click & Collect per ottenere:

- una maggiore conversione degli ordini online
- l'opportunità di vendere tramite web un'ampia gamma di prodotti
- la possibilità di up-selling nel luogo di ritiro

Dal punto di vista degli acquirenti, l'opzione Click & Collect elimina i costi di spedizione e l'attesa per la ricezione dell'ordine e, inoltre, evita gli acquisti in punti vendita affollati e lunghe file alla cassa.



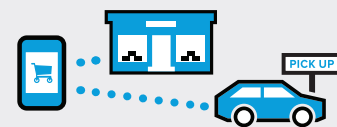
DA UTILE A INDISPENSABILE

Fino a qualche tempo fa, il Click & Collect era una scelta di evasione degli ordini utile, ma non indispensabile, per gli acquirenti che pagavano online. Oggi è invece una necessità strategica anche per i retailer di medie dimensioni. Implementare e ottimizzare questo servizio è tuttavia un'attività onerosa che richiede investimenti strategici in tecnologie all'avanguardia per il retail e l'evasione degli ordini. Incrementare gli utili e, al contempo, offrire ai clienti servizi di prima qualità, spesso richiede interruzioni temporanee e l'adeguamento ai cambiamenti a lungo termine del comportamento dei consumatori.

AUMENTO VERTIGINOSO DEL CLICK & COLLECT



ACQUIRENTI DIGITALI
A livello globale: 2,14 miliardi
In aumento rispetto agli 1,66 miliardi del 2016¹



PREFERENZE
L'86% dei consumatori progetta di utilizzare quanto prima opzioni di acquisto online e ritiro in negozio o di acquisto online e ritiro lato strada²

¹ Statista, "Number of Digital Buyers Worldwide from 2014 to 2021", 27 novembre 2020.

² Zebra Technologies, "Studio sui consumatori Zebra 2021, L'esperienza d'acquisto essenziale: sicurezza, velocità e praticità."



Questo eBook illustra i tre passaggi chiave per il successo delle soluzioni Click & Collect, con esempi chiari di best practice e casi studio sui sistemi adottati dai principali retailer per lavorare al meglio e in modo redditizio con il Click & Collect.

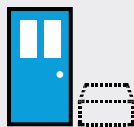
Evasione degli ordini a tutto tondo

State usando al meglio le risorse e gli spazi disponibili? Molti retailer vagliano le opzioni di evasione degli ordini nel punto vendita e in magazzino con risultati contrastanti. Di fatto, l'evasione a livello di punto vendita richiede una gestione precisa delle scorte, mentre per il magazzino servono procedure più lunghe e costose. Qual è la risposta giusta?

Molti esercizi di piccole dimensioni operano come hub omni-channel per il Click & Collect o per i resi online. Meno costosi in termini di spazio e personale, questi punti vendita di dimensioni contenute diventano un ulteriore punto di contatto prezioso per i clienti.

Anche la presenza di chioschi di consegna presso un partner può estendere i servizi Click & Collect a un pubblico più vasto. La spedizione in negozio amplia le disponibilità per quei clienti che possono aspettare più giorni prima di effettuare il ritiro. Infine, i centri di distribuzione di piccole dimensioni possono utilizzare l'intelligenza artificiale per pianificare in modo efficiente le scorte ed elaborare gli ordini con personale ridotto al minimo in sede.

Queste opzioni sono molto attraenti per i clienti che hanno difficoltà a ricevere i pacchi a domicilio, ad esempio chi vive in un appartamento in città o chi non può lavorare da casa durante il giorno, che potrà invece accedere al vasto assortimento di articoli disponibile online e quindi scegliere un'ubicazione sicura presso la quale ritirare gli ordini di e-commerce inviati.



Parallelamente all'aumento degli acquisti online, si registra anche un netto aumento degli ordini non ricevuti: nel primo trimestre del 2021, i clienti hanno segnalato un aumento del 131% di pacchi rubati.³

³ Route, "Comparison Data: How COVID-19 is Impacting Delivery", 23 aprile 2020.

MAGGIORI OPZIONI A DISPOSIZIONE DEGLI ADDETTI AFFINCHÉ OFFRANO AI CLIENTI LA MIGLIORE ESPERIENZA POSSIBILE

Con sistemi più agili, integrare le opzioni Click & Collect diventa più facile. Una tecnologia di backend efficiente garantisce in genere un servizio migliore per quanto riguarda la customer experience. Per fornire servizi Click & Collect di alta qualità sono indispensabili velocità, semplicità nel ritiro, code ridotte al minimo e uniformità dei punti di contatto. Gli addetti giocano un ruolo cruciale nell'ottimizzare le prestazioni e la redditività del punto vendita: è essenziale dotarli di soluzioni tecnologiche avanzate che semplificheranno il loro lavoro offrendo vantaggi tangibili da numerosi punti di vista.

LA SPESA DIVENTA MOBILE

Gli ordini da dispositivi mobili hanno registrato un'impennata e sono sempre più strategici nei supermercati, dove un numero in costante crescita di clienti si avvale del ritiro a lato strada/drive-in o dei servizi di consegna della spesa a domicilio. I sondaggi sui clienti rivelano che non siamo di fronte a una tendenza del momento, ma a un'abitudine destinata con tutta probabilità a consolidarsi in futuro.

USO DELLE APP DI ORDINAZIONE DA DISPOSITIVI MOBILI E SPESA ONLINE DA PARTE DEI CLIENTI⁴

Uso attuale

Probabile uso in futuro

72%
(5% anno su anno)

82%

ORDINAZIONE DA DISPOSITIVO MOBILE

54%
(+11% anno su anno)

88%

APP DI SPESA ONLINE

⁴ Zebra Technologies, "Studio sui consumatori Zebra 2021, L'esperienza d'acquisto essenziale: sicurezza, velocità e praticità."

PIANO D'AZIONE IN TRE PASSAGGI

Come deve essere il processo di Click & Collect ideale?

Zebra può aiutarvi a identificare e a realizzare una strategia Click & Collect sostenibile e redditizia, che sia adatta alla vostra azienda. Questo report illustra i tre passaggi critici che possono aiutarvi a ottimizzare i risultati del punto vendita, ad aumentare l'efficienza dell'intera attività aziendale e a offrire esperienze di shopping più soddisfacenti.



SISTEMI SINCRONIZZATI: LA BASE PER SERVIZI CLICK & COLLECT REDDITIZI

Progettare processi omni-channel avanzati per le esigenze esclusive dei vostri clienti, ottimizzando i margini e abbattendo al contempo i costi.



PERFEZIONARE IL PROCESSO DI EVASIONE

Ottimizzare l'evasione degli ordini spediti in negozio e di quelli prelevati agli scaffali, con la creazione di una piacevole esperienza di ritiro o reso in negozio che incentivi la fidelizzazione del cliente.



GESTIRE I RESI IN MODO OTTIMALE

Ridurre lo stress causato dall'aumento dei resi su punti vendita e logistica, sfruttando la tecnologia mobile e l'automazione per proteggere i profitti e garantire consegne in totale comfort ai clienti.

PASSAGGIO

1

Sistemi sincronizzati: la base per servizi Click & Collect redditizi

Perfezionare il Click & Collect non è semplicissimo. Per incrementare i profitti è infatti necessario aver predisposto i sistemi più adatti ed essere in grado di collaborare in sintonia. Il Click & Collect offre una vasta gamma di opzioni di evasione degli ordini che occorre essere preparati a gestire in funzione del luogo e del tipo di attività. Per garantire un'evasione degli ordini omni-channel funzionale, che proceda senza intoppi dal magazzino ai punti vendita e infine al cliente, è necessario che tutti i sistemi operino in modo armonico.



VISIBILITÀ IN TEMPO REALE

La visibilità dei dati sulle scorte in tempo reale consente agli addetti ai sistemi di cooperare, gestendo gli ordini in maniera efficiente. Per identificare con precisione l'ubicazione dell'articolo e garantire che venga consegnato presso la posizione di ritiro scelta dal cliente nel modo più efficace, sono disponibili numerose tecnologie, quali scansione di codici a barre 1D/2D, inventario a rotazione, RFID e localizzazione.



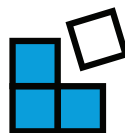
EFFICIENZA E ACCURATEZZA DEL PICKING

Risparmiare pochi secondi per ogni articolo può sembrare irrilevante, ma significa realizzare un'enorme riduzione annuale dei tempi. L'ottimizzazione dei processi di picking e imballaggio è strategica all'ottenimento di un ROI positivo dall'omni-channel. Dotato di dispositivi palmari, il personale di vendita e di magazzino può spostarsi velocemente e individuare con precisione le scorte durante l'evasione degli ordini, sia che il picking avvenga direttamente dagli scaffali del punto vendita o presso un magazzino fuori sede.



IMBALLAGGIO ED ETICHETTATURA

Le stampanti portatili assicurano un netto incremento della produttività. La possibilità di stampare on-demand garantisce maggiore flessibilità, riduce gli spostamenti e permette di ridurre gli errori, poiché le etichette sono meno esposte al rischio di danneggiamento.



EVASIONE DELL'ORDINE IMPECCABILE

L'integrazione in tempo reale tra informazioni dell'ordine e dati di inventario garantisce un servizio clienti più agevole e una più efficiente gestione degli incarichi del personale. Sebbene i punti nodali della rete di evasione (punto vendita, magazzino, centro di distribuzione, produttore diretto, ecc.) possano offrire diverse velocità e capacità, se i sistemi sono adeguatamente integrati, il flusso degli ordini non incontrerà intoppi lungo tutto il processo.



GESTIONE DEI PREZZI

I clienti sono inclini a continuare gli acquisti presso il retailer di fiducia; garantire la coerenza dei prezzi tra i canali è un fattore chiave per garantire la soddisfazione dei clienti. Tra le possibili soluzioni: l'uso di tablet aziendali, mobile computer con stampanti portatili, oppure un più sofisticato software di gestione dei prezzi abbinato a etichette elettroniche sugli scaffali.

Il panorama odierno premia i retailer flessibili che pongono particolare enfasi sui clienti. In definitiva, un servizio impeccabile comporta la creazione di un processo a due vie, in cui l'impegno verso il cliente definisce la soluzione di evasione degli ordini, e quest'ultima influisce sulle scelte del cliente. Al retailer spetta il compito di garantire che i processi siano configurati per soddisfare le esigenze esclusive del pubblico di destinazione e per erogare la migliore esperienza di evasione degli ordini in-store.





“Il settore retail non smette mai di evolvere. Ovviamente, il COVID-19 ha accelerato alcune delle tendenze che avevamo già osservato sul mercato. Già prima della pandemia ci stavamo occupando della fase finale della consegna e dell'adozione di una strategia omni-channel incentrata sugli spazi dei nostri magazzini o sulla consegna finale con FedEx, Door Dash e altri partner.”

– Kristen Vargas,
Vicepresidente Retail Operations
and Technology
Walgreens

TECNOLOGIE IN EVIDENZA

Walgreens

Per venire incontro alla richiesta di shopping contactless dei clienti, la catena farmaceutica statunitense ha rapidamente implementato soluzioni tecnologiche all'avanguardia.

Walgreens, che offriva già un servizio di ritiro drive-in in oltre 7.000 delle sue farmacie, è stata la prima del settore a espandere l'assortimento di articoli disponibili per l'ordine e il ritiro tramite sportello drive-in. Oltre a quelli da banco della farmacia, i clienti possono ora ordinare una selezione di articoli per la casa, tutti testati per verificarne il passaggio attraverso lo sportello.

SPECIFICHE TECNICHE

Gli addetti di Walgreens utilizzano i tablet ET50 e i mobile computer palmari TC51 di Zebra per prelevare ed evadere gli ordini dal retronegozio e dagli scaffali del punto vendita. Quando il cliente completa l'ordine online, l'applicazione invia una notifica al dispositivo dell'addetto, che prepara gli articoli per il ritiro o la consegna. Il cliente riceve una notifica non appena l'ordine è pronto per il ritiro, che può avvenire tramite lo sportello drive-in, presso il bancone del punto vendita oppure a lato strada, con consegna direttamente nel bagagliaio del cliente.



Un fattore fondamentale della riuscita della strategia di Walgreens è una maggiore precisione degli inventari e una gestione più accurata delle scorte. L'azienda utilizza Zebra Prescriptive Analytics e le soluzioni software edge intelligenti di Reflexis per risolvere queste problematiche e migliorare l'esperienza complessiva del cliente.

Per saperne di più sulle tecnologie utilizzate da Walgreens per migliorare l'esperienza del cliente, fate clic qui.

PASSAGGIO

2

Perfezionamento del processo di evasione: ottenere il massimo dall'esperienza in-store

Per soddisfare le richieste in costante aumento di soluzioni omni-channel che supportino un sistema di commercio efficiente e unificato, i retailer puntano anche alla riorganizzazione degli spazi fisici. Tuttavia, le procedure supplementari necessarie per supportare il Click & Collect sono sia costose che complesse, e creano ostacoli alla redditività. La tecnologia e i solution partner più adeguati possono contribuire a ridurre il tempo e gli investimenti richiesti.



IDENTIFICAZIONE DEI CLIENTI

Un processo di identificazione del cliente ottimizzato è più pratico per l'acquirente e migliora i profitti aziendali. Tecnologie quali chioschi interattivi o beacon di posizione garantiscono servizi più rapidi e maggiore soddisfazione del cliente.



LOCALIZZAZIONE DEGLI ORDINI

Tanto per l'evasione degli ordini in-store quanto per la consegna lato strada, l'identificazione e il prelievo in tempi rapidi degli ordini hanno la stessa importanza dell'identificazione veloce del cliente. I sistemi di gestione delle scorte in tempo reale e i dispositivi mobili aiutano il personale del negozio a identificare in modo immediato e preciso l'ubicazione di ciascun ordine per consegnarlo al cliente, utilizzando semplici codici a barre o QR per abbinare il cliente ai pacchi.



SERVIZIO CONTACTLESS

Molti clienti sono alla ricerca di soluzioni di shopping che associno l'immediatezza dell'acquisto in-store all'esperienza priva di contatto dell'e-commerce. Il ritiro a lato strada è particolarmente apprezzato da quei consumatori che hanno sempre preferito effettuare gli acquisti in negozio e sono passati allo shopping online con riluttanza.



COMUNICAZIONI DEL PERSONALE

L'immediatezza delle comunicazioni e una gestione dei flussi di lavoro ottimizzata sono fondamentali per evitare quei piccoli ritardi che, sommati, provocano una consistente erosione dei profitti. La tecnologia Workforce Connect di Zebra permette agli operatori di contattare istantaneamente un collega o un team con chiamate vocali in modalità Push-to-Talk e messaggi di testo.



RICEVIMENTO IN NEGOZIO

Mobile computer, scanner palmari e lettori RFID risultano particolarmente efficienti nell'accelerare le procedure di ricevimento, contribuendo a garantire l'accuratezza e l'integrità delle merci ricevute. Gli addetti potranno accedere a informazioni precise e sempre aggiornate sulle merci ricevute, sulla data e ora di ricevimento e sulla condizione dei beni. I retailer avranno la possibilità di eseguire rapidamente la riconciliazione delle merci riducendo gli ammanchi di inventario, ottenendo di conseguenza una maggiore redditività.





“I dispositivi TC70 sono ormai parte integrante della nostra attività e non possiamo più farne a meno. Senza i nostri TC70, non potremmo essere altrettanto efficienti”.

– Butch Devlin
Vicepresidente Senior,
Store Operations
ABC Fine Wine & Spirits

TECNOLOGIE IN EVIDENZA

ABC Fine Wine & Spirits

Un rivenditore di vini e liquori immerso in una cultura di quartiere ha sfruttato la tecnologia per mettere in contatto personale e acquirenti.

Per promuovere il coinvolgimento dei clienti nei punti vendita ed erogare un servizio più personalizzato, ABC Fine Wine & Spirits, con sede in Florida, ha fornito ai propri addetti strumenti mobili ricchi di funzionalità, che hanno consentito loro una maggiore interazione personale con i clienti. Questa nuova tecnologia ha inoltre permesso di lanciare il nuovo servizio Click & Collect ABC Express. Gli addetti hanno adottato con successo i dispositivi altamente intuitivi TC70, che sono stati implementati in tutte le sedi di vendita in soli sette mesi.

COME FUNZIONA

All'arrivo degli ordini per il ritiro in negozio, gli addetti utilizzano i dispositivi Zebra TC70 per la ricerca del prodotto e per individuare e imballare gli articoli prima dell'arrivo del cliente. Lo scanner del dispositivo verifica la corrispondenza del codice del prodotto, per garantire che gli ordini ABC Express siano accurati e completi.



Il tempo risparmiato eseguendo le attività con i dispositivi mobili può così essere dedicato all'interazione diretta con i clienti. ABC ritiene che la capacità di interagire in modo informato, veloce e ben organizzato nel punto vendita abbia migliorato le vendite in up-selling e cross-selling e la fidelizzazione dei clienti.

Per scoprire come ABC Fine Wine and Spirits utilizza la tecnologia per migliorare l'esperienza dei clienti, fate clic qui.

PASSAGGIO

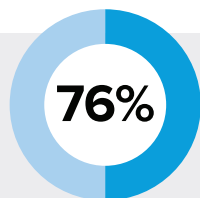
3

Gestire i resi in modo ottimale

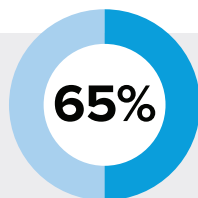
All'aumento delle vendite online corrisponde un aumento dei resi; i clienti si aspettano semplicità da entrambi i processi. I retailer sanno bene che i resi sono inevitabili, perché i clienti acquistano con una mentalità diversa. L'acquisto online è più frequente, ma spesso accade che il cliente “trasferisca il camerino di prova a casa”, acquistando ad esempio più taglie o colori, con l'intenzione di restituire una parte o tutti gli articoli di un ordine.

I retailer di successo devono essere in grado di gestire i resi con modalità che soddisfino i clienti e al tempo stesso riducano al minimo i costi, rimettendo in circolo le scorte in modo sicuro e nel più breve tempo possibile. I nuovi approcci alla gestione dei resi impiegano anche l'intelligenza artificiale per determinare quanto incida ogni reso sul profitto, facendo sì che un cliente possa trattenere un articolo rimborsato nel caso in cui la riconsegna e il riassortimento dell'articolo comportino una perdita di profitto per il retailer.

Il reso semplice e gratuito costituisce un forte incentivo alla conversione delle vendite e alla fidelizzazione del cliente. Così come accade per l'evasione degli ordini, i clienti desiderano anche poter scegliere come e dove eseguire un reso. Grazie alla scansione mobile e alla rietichettatura istantanea tramite stampanti portatili, gli addetti possono riassortire le scorte e riporre gli articoli sugli scaffali il prima possibile.

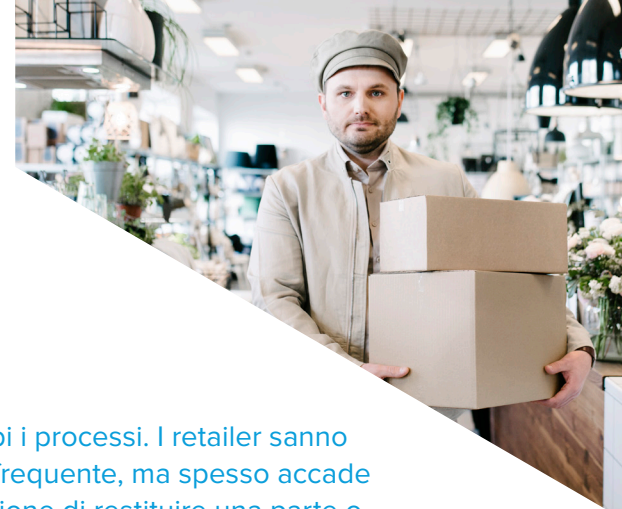


Il 76% dei consumatori preferisce i retailer che offrono procedure di reso facili.⁵



Il 65% dei consumatori preferisce acquistare online da retailer che hanno anche negozi fisici.⁶

^{5,6} Zebra Technologies, “Studio sui consumatori Zebra 2021, L'esperienza d'acquisto essenziale: sicurezza, velocità e praticità.”



ZONE PER I RESI DI FACILE ACCESSO

I clienti apprezzano l'opzione di restituzione degli articoli in negozio, ma si aspettano che questa esperienza sia per loro comoda e il più possibile senza contatti interpersonali. Per agevolare le procedure di reso e migliorare il servizio offerto, molti esercenti hanno spostato le aree dedicate al ritiro e al reso degli ordini in posizioni più centrali, ad esempio accanto all'entrata o all'uscita del negozio. Gli scanner per codici a barre o codici QR aiutano gli addetti in-store ad accedere rapidamente ai dati sull'ordine e ad avviare il processo di reso.

In precedenza, i retailer potevano avvalersi dei servizi Click & Collect o dei resi in-store trasformandoli in opportunità di up-selling, oppure ridurre i resi incoraggiando i clienti Click & Collect a provare gli articoli nei camerini prima di uscire con i propri acquisti. Oggi è invece necessario trovare il giusto equilibrio tra l'up-selling ai clienti in negozio e l'offerta di ritirare ordini BOPIS o di effettuare i resi senza un ulteriore accesso al negozio.

L'offerta di un servizio senza contatto personale, anche per i resi, passa sempre più spesso per punti di ritiro drive-in, chioschi di consegna o chioschi interattivi, che possono essere utilizzati dai clienti per porre domande, controllare la disponibilità delle scorte e agevolare i resi. All'interno del chiosco dovranno essere disponibili funzionalità per la scansione dei codici a barre, la stampa di etichette, la preparazione della confezione e il deposito della merce.



“Il Click & Collect è il metodo per l'evasione degli ordini in più rapida crescita nel Regno Unito; i clienti del Click & Collect, inoltre, effettuano acquisti più frequenti, spendono di più e sono molto fedeli. Grazie alla nuova tecnologia mobile adottata – che include esclusivamente dispositivi Zebra – possiamo aprire e rendere operativi i nuovi negozi nel giro di qualche ora. Zebra Technologies è fondamentale per il successo della nostra soluzione.”

– Gary O'Connor
CTO
Doddle

TECNOLOGIE IN EVIDENZA

Doddle

Doddle riduce i tempi medi delle transazioni utilizzando le tecnologie Zebra per il Click & Collect e la gestione dei resi.

Fondato nel 2014, Doddle è il principale provider britannico di servizi di Click & Collect per terze parti. L'azienda gestisce postazioni di ritiro e reso che consentono ai consumatori di ritirare o restituire in tempi brevi gli acquisti di e-commerce effettuati presso retailer online tra cui Amazon, Net-a-Porter, Misguided e ASOS. Evitando ai clienti di doversi districare tra consegne mancate e pacchi smarriti, Doddle garantisce il ritiro quando e dove è a loro più comodo. Le spedizioni unificate presso le postazioni sicure di Doddle contribuiscono anche a ridurre l'impatto ambientale della consegna finale.

Di pari passo con l'espansione delle partnership di Doddle con retailer consolidati per l'apertura di corner nei loro spazi, l'azienda ha dovuto garantire più mobilità ai propri team nei punti vendita, riducendo l'ingombro dei dispositivi hardware con l'introduzione di soluzioni portatili. L'ingombro ridotto e la scalabilità permettono di ampliare all'istante il parco dispositivi nei periodi di picco, come il Natale e il periodo del rientro post-vacanze.

ALL'INSEGNA DELL'EFFICIENZA

Utilizzando le robuste e affidabili soluzioni Zebra, tra cui i computer touch TC70 e TC51 e le stampanti desktop GK420D, Doddle ha ridotto il tempo medio delle transazioni a 1 minuto e 48 secondi per un'operazione di ritiro e a 1 minuto e 15 secondi per un reso. Eliminando l'esigenza di hardware fisso, Doddle ha ridotto le spese di capitale per l'IT fino al 50% e i tempi di apertura di una nuova sede.



Per saperne di più su come Doddle applica la tecnologia per accelerare i tempi delle transazioni per il Click & Collect e la gestione dei resi, fate clic qui.

ASSICURATEVI UN VANTAGGIO COMPETITIVO

Lo shopping online è in continua crescita e a un ritmo superiore al previsto. È il momento di investire nella tecnologia necessaria per attuare la giusta strategia Click & Collect, ottimizzare le operazioni di retail e migliorare l'esperienza di acquisto. Offrire il servizio Click & Collect è ora fondamentale dal punto di vista strategico – farlo in modo corretto e redditizio per l'azienda è indispensabile per ottenere un vantaggio sulla concorrenza.

Con margini sempre più ridotti nel retail, il Click & Collect può rappresentare un'occasione per i retailer tradizionali di riappropriarsi di un vantaggio competitivo sui fornitori online puri e sugli altri retailer tradizionali che ancora non sono al passo con la trasformazione digitale.

Non è possibile prevedere il futuro del retail con precisione, ma alcuni aspetti sembrano chiari: adeguarsi e prepararsi alla crescita continua dello shopping omni-channel è il modo migliore per garantire il futuro della vostra azienda e proteggerne gli utili.

CHECKLIST DELLE PRASSI MIGLIORI PER I DIVERSI CANALI:



Consentire ai clienti di ritirare o restituire gli ordini effettuati online presso il punto vendita a loro più comodo, scegliendo tra diverse opzioni tra cui lato strada, in-store e chioschi di consegna. Una volta in negozio, il processo di ritiro deve essere rapido e intuitivo anche per il cliente che vi entra per la prima volta.



Ottimizzare le risorse del punto vendita prelevando gli ordini dalle scorte in-store e dotando il personale della tecnologia più adatta a una rapida gestione degli ordini Click & Collect.



Investire al più presto in tecnologie quali scanner, mobile computer, tablet, stampanti portatili e lettori RFID, sfruttando la visibilità dell'inventario per inviare la merce dove è richiesta e reinserendo gli articoli vendibili nelle scorte nel più breve tempo possibile.



Assicurare che i resi non incidano negativamente sui profitti dei punti vendita e che i risultati finanziari siano condivisi tra i team è fondamentale per evitare divisioni e conflitti di interessi tra i diversi canali.



I dati raccolti tramite i servizi Click & Collect e di gestione dei resi rappresentano un dividendo prezioso per i retailer che, avvalendosi dell'analisi avanzata, potranno ottenere informazioni sulla domanda dei consumatori sulle quali basare le strategie future.

Portate a un nuovo livello l'evasione degli ordini omni-channel.

Per attuare la trasformazione digitale occorre migliorare le prestazioni, ma se questo deve avvenire alle spese dei margini, non è sostenibile nel medio e lungo periodo. Noi di Zebra sappiamo come la tecnologia possa aiutare ad aumentare la precisione, l'efficienza e la produttività dei servizi Click & Collect, e siamo qui per affiancarvi nel percorso verso un'evasione degli ordini omni-channel redditizia.

Visitate www.zebra.com/retail

Contate su di noi. Contate su Zebra.



Sede centrale e Nord America
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede America Latina
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com

ZEBRA e il disegno della testa di Zebra sono marchi commerciali di Zebra Technologies Corp., registrati in molte giurisdizioni del mondo. Tutti gli altri marchi sono di proprietà dei rispettivi titolari. ©2021 Zebra Technologies Corp. e/o affiliate. Tutti i diritti riservati.

