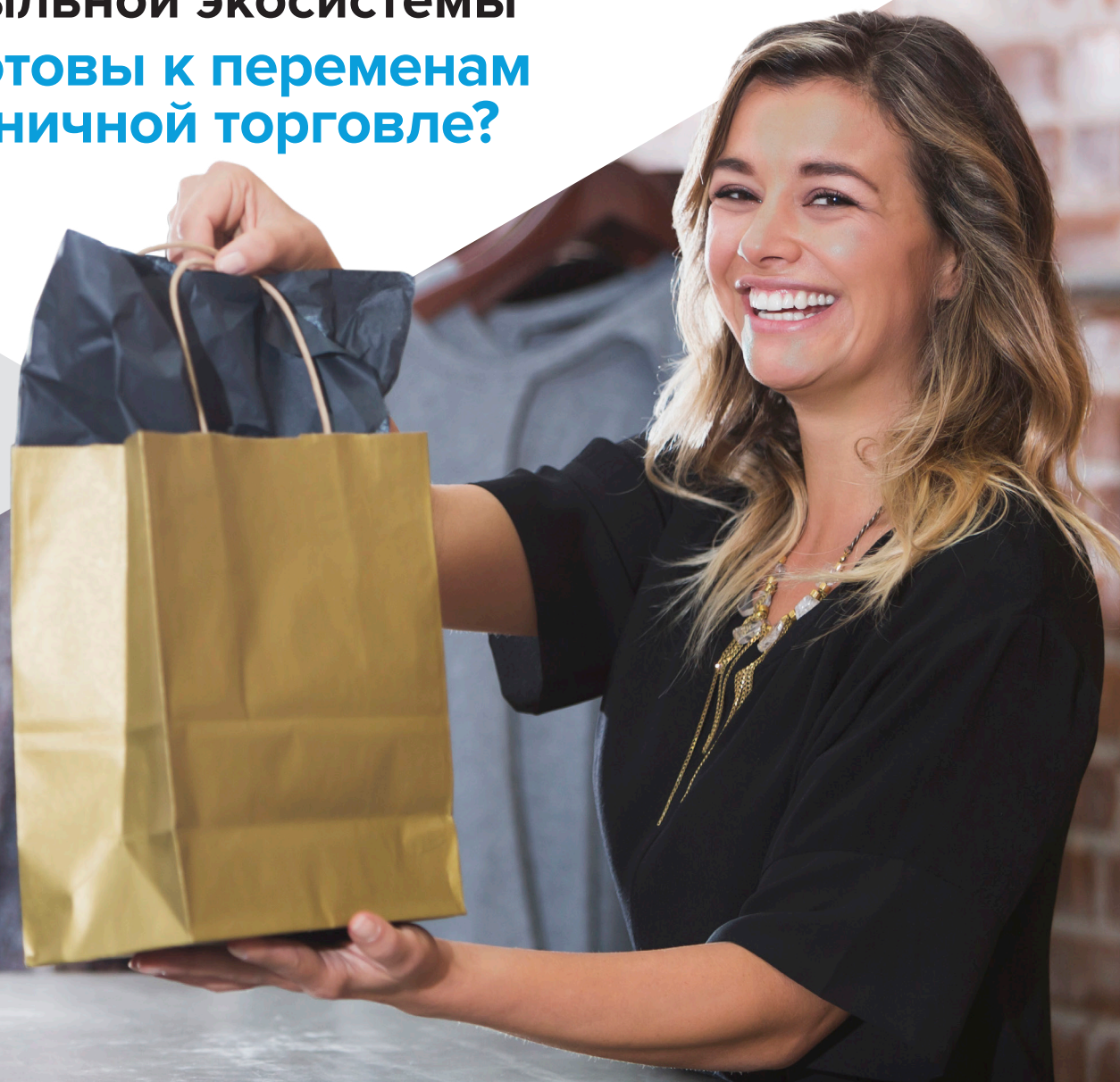




Оптимизация многоканальной системы продаж для создания прибыльной экосистемы

Вы готовы к переменам в розничной торговле?



Ритейлеры инвестируют большие средства в программы многоканальных продаж, чтобы повысить уровень обслуживания покупателей и предоставить им максимальный комфорт и качество услуг.

Для реализации такого подхода требуются усилия и вложения, однако это вполне решаемая задача.

В достижении поставленных целей вам помогут решения Zebra.

Формирование правильной стратегии в соответствии с ожиданиями клиентов позволит добиться реальных результатов

Вы уже хорошо понимаете, что розничная торговля изменилась и эти перемены необратимы. У вас всегда есть конкурент – магазин где-то рядом или онлайн-площадка. Они прикладывают все силы, чтобы завоевать сердца и кошельки ваших покупателей. В результате ожидания клиентов находятся на невероятно высоком уровне, они рассчитывают на комплексные услуги, которые должны работать без сбоев, быть персонализированы и удобны для покупателей.

ЭВОЛЮЦИЯ ИНТЕРНЕТ-ТОРГОВЛИ

В последние годы многие ритейлеры приступили к процессу объединения физического и цифрового подходов в соответствии с меняющимися требованиями клиентов. Они предлагают новые альтернативные решения для совершения покупок, которые представляют собой слияние технологий интернет-торговли и физических ресурсов традиционных магазинов. Тем не менее, как для ритейлеров, так и для покупателей пандемия ускорила процесс адаптации впервые применяемых цифровых решений для осуществления покупок, и эту тенденцию возглавляет услуга Click & Collect.

Объединение традиционных форм покупок с интернет-торговлей, когда покупатели могут разместить заказ в онлайн-режиме, а забрать его в магазине или на подъезде к нему, стало важным шагом на пути слияния физического и цифрового методов в обслуживании клиентов. Помимо того, что это бесконтактная услуга, есть ещё ряд причин, демонстрирующих выгоды внедрения сервиса Click & Collect:

- Увеличение размещаемых через интернет заказов
- Возможность продавать через интернет расширенный ассортимент товаров
- Возможность предложить дополнительные товары в момент получения заказа покупателем

Покупателям услуга Click & Collect позволяет избежать расходов на доставку и исключить время ожидания доставки заказанных через интернет товаров, при этом также исключены риски траты времени в очередях на получение и оплату товара в магазине.



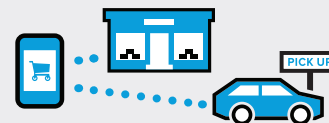
ОТ ЖЕЛАТЕЛЬНОГО К ОБЯЗАТЕЛЬНОМУ

Услуга Click & Collect (покупка через интернет, получение заказа в магазине) прежде считалась удобным бонусом для покупателей, которые могли оплатить товар через интернет. Сегодня такая услуга является обязательной для любого среднего ритейлера. Однако внедрение и оптимизация такой услуги требуют стратегических инвестиций в ведущие на рынке розничной торговли технологии. Чтобы получить прибыль, предоставляя лучшие в своём классе услуги клиентам, необходимо справиться с временными проблемами, которые возникнут в процессе внедрения новой системы и длительного периода времени привыкания клиентов к новой форме обслуживания.

НЕВЕРОЯТНЫЙ РОСТ ПОПУЛЯРНОСТИ УСЛУГИ CLICK & COLLECT



ПОКУПАТЕЛИ В ИНТЕРНЕТЕ
По всему миру: 2,14 млрд
В 2016 году было только 1,66 млрд¹



ПРЕДПОЧТЕНИЯ
86% покупателей планируют в ближайшее время пользоваться услугой онлайн-заказа и получения в магазине или онлайн-заказа и получения в окне выдачи²

¹ Statista, «Количество онлайн-покупателей в мире с 2014 по 2021 год», 27 ноября 2020 г.

² Zebra Technologies, «Исследование покупательского поведения 2021, главные выводы по результатам изучения предпочтений покупателей: безопасность, скорость и удобство».



В этой электронной книге мы рассматриваем три важных шага для успешной реализации услуги Click & Collect. Простые примеры передовых решений и истории успешного применения технологий ведущими ритейлерами демонстрируют, как они смогли добиться прибыльности, используя услугу Click & Collect.

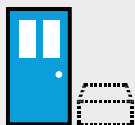
Предоставление комплексных услуг

Вам удастся максимально задействовать доступные вам ресурсы и площади магазина? Многие ритейлеры рассматривают и тестируют различные варианты продажи товаров в магазинах и складах, причём результаты бывают разными. Для выполнения размещённых в магазине заказов требуется высокая точность учёта товарной массы, а реализация заказов на складе требует больше времени и увеличивает затраты. Какой метод будет оптимальным?

Например, многие небольшие магазины работают как многоканальные пункты для выполнения услуги Click & Collect или онлайн-возвратов. Аренда обходится не так дорого, меньше расходов на персонал – такие небольшие магазины очень выгодны покупателям.

Подобным образом камеры для хранения и выдачи покупок, размещённые на территории партнёров, позволят расширить операции Click & Collect и обслуживать более крупную аудиторию. Доставка в магазины расширяет выбор товаров, доступных покупателям, которые готовы подождать несколько дней для получения своих покупок, а крупные центры выполнения заказов применяют технологии искусственного интеллекта для эффективного планирования запасов и обработки заказов с привлечением минимальной рабочей силы.

Такие варианты особенно привлекательны покупателям, которым сложно получать заказы дома, например, людям, проживающим в густозаселённых домах, или тем, кто не может весь день работать из дома. Эти клиенты получают доступ к обширному ассортименту товаров через интернет, при этом они могут выбрать подходящий метод получения своих покупок.



Вместе с ростом онлайн-покупок отмечается значительный рост пропавших заказов: в первом квартале 2021 года покупатели сообщают об увеличении краж доставляемых покупок на 131%.³

³ Route, «Сравнительные данные: как COVID-19 сказывается на доставке», 23 апреля 2020 г.

Оснащение продавцов для предоставления покупателям лучших в классе услуг

Более гибкие в использовании системы способны адаптировать новые технологии для совершенствования услуги Click & Collect, в то время как более эффективно работающие серверные технологии часто являются гарантией повышения качества обслуживания клиентов. Высокая скорость обслуживания, простая процедура получения покупок, минимум очередей и согласованность на всех этапах – это главные критерии предоставления лучших в классе услуг Click & Collect. Продавцы играют критически важную роль в обеспечении максимальной эффективности работы магазина и его прибыльности. Оснащение продавцов передовыми технологиями упрощает их работу и обеспечивает массу других преимуществ.

МОБИЛЬНЫЕ РЕШЕНИЯ ДЛЯ ПОКУПКИ ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ

Отмечается невероятный рост количества заказов, размещаемых с использованием мобильных средств. Это становится крайне актуально для продуктовых магазинов, потому что покупатели всё чаще предпочитают забирать покупки на подъезде к магазину или в окне выдачи, а также рассчитывают на доставку покупок на дом. Результаты опроса покупателей показывают, что это уже не просто тенденция: для многих это становится привычкой, и в будущем этот метод покупки продуктов получит развитие.

ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ПОКУПАТЕЛЯМИ МОБИЛЬНЫХ ПРИЛОЖЕНИЙ ДЛЯ РАЗМЕЩЕНИЯ ЗАКАЗОВ И ДОСТАВКИ ПРОДУКТОВ⁴

Используют в настоящее время

72%
(+5 пп при годовом сравнении)

Вероятно, будут использовать в будущем

82%

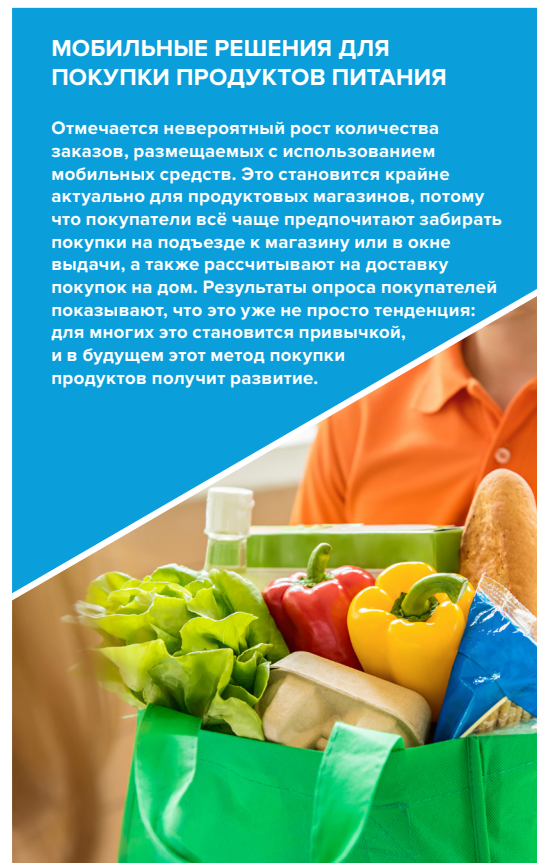
ЗАКАЗЫ С ИСПОЛЬЗОВАНИЕМ МОБИЛЬНЫХ СРЕДСТВ

54%
(+11 пп при годовом сравнении)

88%

ДОСТАВКА ПРОДУКТОВ ПИТАНИЯ

⁴ Zebra Technologies, «Исследование покупательского поведения 2021, главные выводы по результатам изучения предпочтений покупателей: безопасность, скорость и удобство».



СОЗДАНИЕ ОПТИМАЛЬНОЙ УСЛУГИ ЗА ТРИ ШАГА

Как должна выглядеть идеально работающая услуга Click & Collect?

Zebra готова помочь вам в выработке стратегии и внедрить чётко работающий и приносящий прибыль сервис Click & Collect. В этом документе рассматриваются три критически важных шага, выполнение которых поможет вам повысить производительность магазина, добиться более эффективной работы и предоставить клиентам услуги высшего уровня.



ШАГ 1

СИНХРОНИЗИРОВАННЫЕ СИСТЕМЫ: ФОРМИРОВАНИЕ ОСНОВ ДЛЯ СОЗДАНИЯ ПРИНОСЯЩЕЙ ПРИБЫЛЬ УСЛУГИ CLICK & COLLECT

Разработка оптимального процесса многоканальных продаж с учётом особых требований клиентов. Выход на максимальную норму прибыли и снижение издержек.



ШАГ 2

ОПТИМИЗАЦИЯ ПРОЦЕССА ИСПОЛНЕНИЯ ЗАКАЗОВ

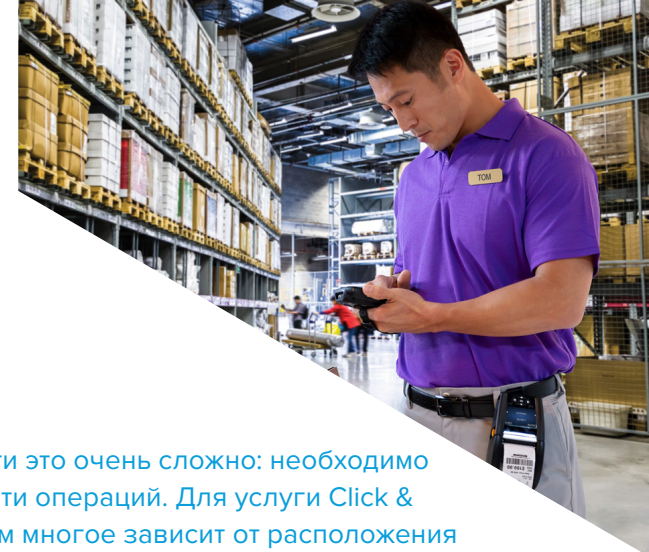
Оптимизация исполнения заказов, независимо от того, доставляются заказы в магазин или комплектуются из запасов в магазине. Создание удобной процедуры получения заказов или возврата покупок в магазине, что способствует повышению лояльности клиентов.



ШАГ 3

УСТРАНЕНИЕ НЕУДОБСТВ ПРИ ВОЗВРАТЕ ЗАКАЗОВ

Исключение проблем в связи с возрастающими объёмами возвратов в магазины и повышающейся нагрузкой на логистику, использование мобильных технологий и средств автоматизации для снижения издержек и повышения качества обслуживания покупателей.



ШАГ
1

Синхронизированные системы: формирование основ для создания приносящей прибыль услуги Click & Collect

Создание идеально работающей услуги Click & Collect – это совсем не простая задача. В действительности это очень сложно: необходимо обеспечить сочетание оптимально работающих систем, которые в итоге позволяют добиться прибыльности операций. Для услуги Click & Collect надо предусмотреть разные варианты решений, которые вы должны быть готовы внедрить, причём многое зависит от расположения вашего магазина и типа бизнеса. От используемых систем зависит то, насколько сбалансированно и согласованно будет работать система многоканальных поставок, начиная со склада и до торговых залов и в конечном итоге до самих покупателей.



ДОСТУП К ОПЕРАТИВНОЙ ИНФОРМАЦИИ

Наличие оперативной информации о товарных запасах обеспечивает эффективное взаимодействие персонала и систем для исполнения заказов. Самые разные технологии (например, простое сканирование одно- и двухмерных штрихкодов, циклическая инвентаризация, системы радиочастотной идентификации (RFID) и системы определения местонахождения) могут использоваться для точного определения местонахождения товаров и контроля доставки заказа в то место, где его должен забрать покупатель.



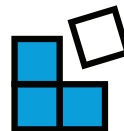
ЭФФЕКТИВНОСТЬ И ТОЧНОСТЬ КОМПЛЕКТОВАНИЯ

Экономия нескольких секунд при обработке одного наименования может показаться маловажной, однако при годовом исчислении такая экономия окажется более чем внушительной. Оптимизация процессов комплектования и упаковки – это наиболее важный аспект для повышения прибыльности многоканальной системы продаж. Оснащённые мобильными устройствами продавцы и сотрудники складов могут быстрее и точнее находить нужные наименования в процессе комплектования заказов, при этом не важно, собирается заказ с полок в магазине или со стеллажей на складе.



УПАКОВКА И МАРКИРОВКА

Мобильные принтеры способны обеспечить реальный рост производительности. Возможность печати этикеток в любом месте означает повышение гибкости работы персонала, сотрудники меньше тратят времени на то, чтобы подойти к стационарному принтеру, меньше совершается ошибок, потому что снижаются риски повреждения или замены этикеток.



БЕЗУПРЕЧНОЕ ВЫПОЛНЕНИЕ ЗАКАЗОВ

Интегрированные системы обеспечения информации о заказах и оперативный доступ к данным о товарных запасах обеспечат более высокий уровень обслуживания и эффективность работы продавцов. Даже несмотря на то, что разные этапы в системе выполнения и доставки заказов (магазин, склад, центр дистрибуции, производитель и т. д.) могут отличаться скоростью исполнения и доступными возможностями, правильно выстроенные системы помогут обеспечить безупречное выполнение всего цикла выполнения заказов.



КОНТРОЛЬ ЦЕН

Как правило, клиенты обращаются к ритейлерам, которым они доверяют, поэтому необходимо обеспечивать согласованность цен для всех каналов продаж, чтобы поддерживать лояльность клиентов. Для этих целей применяются разные решения: планшетные ПК корпоративного класса, мобильные компьютеры и переносные принтеры, специализированные программы для контроля цен и электронные ценники на полках.

Сегодня ритейлеры, которые заинтересованы в своих клиентах, могут воспользоваться технологиями, расширяющими гибкость предоставляемых услуг. В конечном итоге предоставление оптимального качества обслуживания – это двусторонний процесс, в котором обмен информацией происходит между покупателем и системой магазина. Всё зависит от вас: только вы можете выстроить работу в вашем магазине с учётом требований вашей целевой аудитории, предложив лучшие в отрасли решения и системы для выполнения заказов клиентов.



«Розничная торговля находится в состоянии постоянного развития. Безусловно, COVID-19 ускорил некоторые тенденции, которые уже стали складываться на рынке. Но ещё до пандемии мы приступили к стратегии многоканальных продаж и использованию решений доставки товаров покупателям, включая оптимизацию наших торговых точек, курьерские службы FedEx и Door Dash, а также наших других партнёров».

Кристен Варгас,
вице-президент по операционной
деятельности и технологиям,
Walgreens

ПРИМЕРЫ УСПЕШНОГО ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ

Walgreens

Аптечная сеть в США быстро отреагировала на пожелание покупателей использовать бесконтактную форму покупки, предложив продуманные технические решения.

Компания Walgreens уже раньше предлагала услугу продажи при подъезде в автомобиле более чем в 7000 аптек, однако она стала первой в отрасли, заметно расширив ассортимент предлагаемых товаров для заказа и получения в окне выдачи. Помимо фармацевтических препаратов теперь клиенты могут заказать ряд товаров первой необходимости, причём все такие наименования товаров прошли проверку – они обязательно должны проходить в окно выдачи.

ОПИСАНИЕ РЕШЕНИЯ

Продавцы Walgreens используют устройства Zebra: планшетные ПК ET50 и мобильные компьютеры TC51. С помощью этих устройств они комплектуют заказы в подсобных помещениях и торговых залах магазинов. Как только клиент завершает формирование заказа, приложение отправляет уведомление на устройство продавца, который подготавливает товары для последующей доставки или получения самим клиентом. Клиент получает уведомление, когда заказ готов к выдаче через окно возле магазина или внутри магазина на кассе. Заказ может быть доставлен непосредственно в багажник автомобиля клиента.



Главное в стратегии Walgreens – обеспечение оптимальной точности учёта и исключение рисков дефицита товаров. Для выполнения этих задач компания использует решение Zebra Prescriptive Analytics и программное приложение Reflexis, благодаря чему ей удалось добиться наилучшего обслуживания клиентов.

Если вы хотите подробнее узнать, как Walgreens использует передовые технологии для качественного обслуживания покупателей, нажмите [здесь](#).

ШАГ
2

Оптимизация процесса исполнения заказов: максимальное использование внутренних ресурсов магазина

Ритейлеры трансформируют традиционные магазины в соответствии с требованиями многоканальной структуры продаж, чтобы обеспечить эффективный и согласованный процесс розничных продаж. Однако дополнительные операции, которые необходимы для предоставления сервиса Click & Collect, требуют денег и усложняют работу магазинов, что может негативно сказаться на прибыльности. Правильно выбранные технологии и партнёры могут помочь сократить время и средства, необходимые для внедрения таких решений.



КАЧЕСТВО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Оптимизация процессов идентификации покупателей повышает удобство для самих покупателей и уровень прибыльности магазина. Такие технологии, как интерактивные киоски или система маяков для определения местонахождения, гарантированно ускоряют обслуживание и находят одобрение со стороны покупателей.



ОПРЕДЕЛЕНИЕ МЕСТОНАХОЖДЕНИЯ ЗАКАЗА

Заказы могут предоставляться для получения в магазине или в окне выдачи, но в любом случае важно быстро идентифицировать заказ, чтобы покупатель смог получить его без задержек. Это также актуально, как и возможность быстрой идентификации покупателей. Технологии оперативного учёта товаров и мобильные устройства помогают продавцам в магазинах быстро и точно определять, где находится нужный заказ, и немедленно передавать его на выдачу. Для целей идентификации заказов и покупателей могут использоваться простые штрихкоды или QR-коды.



БЕСКОНТАКТНЫЕ УСЛУГИ

Многие клиенты заинтересованы в таких решениях, которые позволяют быстро произвести покупку в магазине с использованием бесконтактных технологий, которые применяются в интернет-торговле. Услуга получения заказов в окне выдачи наиболее востребована покупателями, которые прежде делали покупки в традиционных магазинах, но не желают переходить на покупку товаров в режиме онлайн.



WORKFORCE COMMUNICATIONS

Немедленная связь и оптимизированные рабочие процессы – это главные составляющие успеха. Без них возникают риски замедления операций, а в итоге они накапливаются и выливаются в большие неприятности. С помощью решения Zebra Workforce Connect продавцы имеют в своём распоряжении средства связи для мгновенного контакта с коллегами или обращения к группе сотрудников при помощи голосовой связи, функции рации или текстовых сообщений.



ПОЛУЧЕНИЕ В МАГАЗИНЕ

Мобильные компьютеры, переносные сканеры и RFID-считыватели оптимально подходят для обеспечения работ на этапе приёмки, гарантируя высокую точность и целостность получаемых товаров. Продавцы получают доступ к точной оперативной информации о том, какие товары были получены, когда они были получены и в каком состоянии. Ритейлеры получают ощутимые выгоды: они могут быстро улаживать спорные вопросы и избегать потери товаров, а всё это в итоге сказывается на доходности компании.





«Мобильные компьютеры TC70 представляют собой важное решение, без которого наш бизнес не смог бы успешно работать. Без TC70 мы не смогли бы добиться такой эффективности и таких отличных результатов».

Батч Девлин,
старший вице-президент ответственный за
работу магазинов, ABC Fine Wine & Spirits

ПРИМЕРЫ УСПЕШНОГО ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ

ABC Fine Wine & Spirits

Продавец алкогольных напитков внедряет технологические решения, чтобы улучшить взаимодействие персонала с постоянными клиентами.

Чтобы повысить проходимость своих магазинов и предоставить более персонализированные услуги, компания ABC Fine Wine & Spirits (штат Флорида) предоставила своему персоналу мощные мобильные инструменты и интуитивно понятные приложения, позволившие продавцам реализовать более индивидуальный подход в обслуживании клиентов. Новые технологии также сделали возможным внедрить новую услугу ABC Express Click & Collect. Невероятно удобные устройства TC70 были восторженно приняты персоналом компании, и всего за семь месяцев ими были оснащены сотрудники во всех магазинах ритейлера.

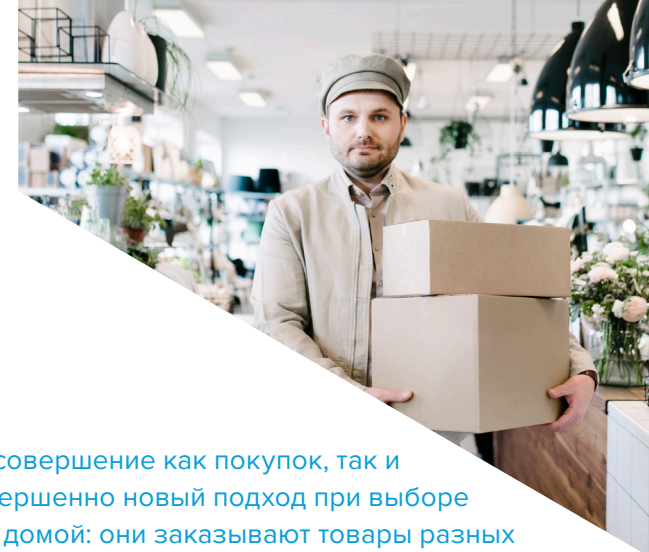
ПРИНЦИП РАБОТЫ

При поступлении заказов, забираемых покупателями в магазине, продавцы используют устройства Zebra TC70 для поиска нужных наименований и их упаковки перед приездом клиента. С помощью сканера устройства продавец сверяет код на товаре, благодаря чему обеспечивается точность комплектования заказов ABC Express.



Экономия времени в процессе комплектования заказов с помощью мобильных устройств высвобождает время продавцов, которое они могут уделить клиентам. Предоставление доступа к нужной информации, ускорение и оптимизация процесса комплектования заказов позволили компании ABC увеличить продажи сопутствующих товаров, сохранить клиентскую базу и добиться более высокого уровня лояльности своих постоянных покупателей.

Воспользуйтесь этой ссылкой, чтобы ознакомиться с различными методами обслуживания и технологиями, которые компания ABC Fine Wine and Spirits использует для повышения качества своих услуг.



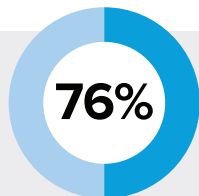
ШАГ
3

Устранение проблем при возврате заказов

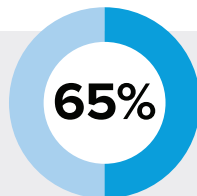
Чем больше продаж через интернет, тем больше возвратов, при этом клиенты рассчитывают на быстрое совершение как покупок, так и возвратов. Возвраты – это неотъемлемая часть торговли, потому что сегодня покупатели практикуют совершенно новый подход при выборе товаров. Они не только покупают больше через интернет, но также часто переносят примерочную к себе домой: они заказывают товары разных размеров или цветов, намереваясь вернуть несколько или все позиции из заказа.

Наиболее успешные ритейлеры обрабатывают возвраты таким образом, чтобы это удовлетворяло клиентов, при этом они минимизируют расходы, немедленно возвращая товары в оборот, делая это быстро и уверенно. Новые подходы для обработки возвратов включают даже технологии искусственного интеллекта, что необходимо для оценки воздействия возвратов на прибыльность компаний. В некоторых случаях клиентам позволяют в качестве бонуса оставить товар, если обратная доставка и возврат товара в оборот могут принести финансовые потери для компании.

Бесплатные возвраты и удобная процедура их обработки представляют собой важный элемент в достижении лояльности клиентов. Как в случае с доставкой заказов покупатели хотят иметь выбор вариантов для доставки и обработки возвратов. При помощи мобильных устройств с функцией сканирования и печати этикеток на месте благодаря переносным принтерам продавцы могут быстро оформить возврат и направить товар на полки в магазине.



76% клиентов предпочитают розничных продавцов, которые могут обеспечить удобную форму возврата.⁵



65% покупателей предпочитают делать покупки у ритейлеров, которые кроме интернет-ресурсов располагают традиционными магазинами.⁶

^{5,6} Zebra Technologies, «Исследование покупательского поведения 2021, главные выводы по результатам изучения предпочтений покупателей: безопасность, скорость и удобство».

УДОБНЫЙ ДОСТУП В ЗОНЫ ВОЗВРАТА ТОВАРОВ

Покупатели хотят иметь возможность возвращать товары в магазине, но при этом они рассчитывают, что этот процесс будет для них удобным с учётом минимальных контактов. Для облегчения процесса возвратов многие ритейлеры перемещают зоны получения и возврата заказов в централизованные места, например, возле входа или выхода из магазина. Это позволяет лучше обслуживать покупателей. Сканеры штрихкодов или QR-кодов помогают сотрудникам магазинов быстро получить нужную информацию о заказе и инициировать процесс возврата.

Прежде ритейлеры могли выгодно использовать сервис Click & Collect или процедуру возврата товаров в магазине как возможность предложить дополнительные товары или сократить объёмы возвратов, предлагая клиентам, воспользовавшимся услугой Click & Collect, примерить одежду в примерочных магазина перед уходом с покупками. Однако сегодня необходимо найти оптимальный компромисс между желанием продать клиентам сопутствующие товары в магазине и предоставить им услугу заказа через интернет с возможностью получения покупок в магазине или возврата заказов без посещения магазина.

Окна выдачи, камеры хранения или интерактивные киоски – это набирающие популярность варианты бесконтактного самообслуживания, которые также подходят для возвратов. Клиенты могут использовать киоски, чтобы задать вопрос и проверить наличие товара, а также оформить возврат. С помощью киосков можно сканировать штрихкоды, распечатывать этикетки, упаковывать товары или производить возврат товара.



«Click & Collect – это быстро набирающий популярность метод продажи товаров в Великобритании. Клиенты, использующие сервис Click & Collect, покупают чаще, тратят больше и сохраняют лояльность своим поставщикам. Благодаря мобильным технологиям, а это исключительно устройства Zebra, мы можем открывать новые пункты обслуживания за считанные часы. Zebra Technologies является главным поставщиком, обеспечивающим успех такого решения».

Гари О'Коннор,
технический директор,
Doddle

ПРИМЕРЫ УСПЕШНОГО ПРИМЕНЕНИЯ РЕШЕНИЙ

Doddle

Компании Doddle удалось сократить среднее время транзакции благодаря технологиям Zebra, используемым для сервиса Click & Collect и обработки возвратов.

Doddle приступила к работе в 2014 году. Это лидирующий в Великобритании независимый поставщик услуг Click & Collect. Компания предлагает пункты для получения и возврата заказов, размещаемых клиентами через интернет. Услугами Doddle пользуются такие онлайн-ритейлеры, как Amazon, Net-a-Porter, Misguided и ASOS. Вместо того, чтобы тратить время и силы на поиск потерянных или недоставленных посылок, Doddle предлагает клиентам самим получить свои покупки там и тогда, когда это им удобно. Консолидированная система доставки в пункты Doddle также способствует защите окружающей среды в процессе доставки товаров покупателям.

По мере того, как Doddle расширяла свою деятельность, вступая в партнёрские отношения с известными ритейлерами и предоставляя им свои пункты для доставки товаров покупателям, компании потребовалось сократить объём технических средств и перейти на мобильные технологии. Эти технологии отличаются компактными размерами и предусматривают быстрое наращивание, поэтому компания без труда может справиться с сезонными скачками спроса, например, в рождественские каникулы, а также с увеличением количества возвратов, что часто происходит после праздников.

ВЫБОР ПРАВИЛЬНОГО РЕШЕНИЯ

Используя проверенные и надёжные технологии Zebra, включая сенсорные компьютеры TC70 и TC51, а также настольный принтер GK420D, Doddle смогла сократить среднее время выдачи до 1 минуты 48 секунд и 1 минуты 15 секунд на обработку возврата. Исключив необходимость использования стационарного оборудования, Doddle на 50% снизила капитальные затраты на ИТ, а также сократила время на открытие новых пунктов обслуживания.



Чтобы узнать подробнее, как компания Doddle использует технологии для сокращения времени выдачи заказов в рамках услуги Click & Collect и обработки возвратов, нажмите [здесь](#).

Использование конкурентных преимуществ

Интернет-торговля стремительно развивается, причём рост таких продаж превышает прогнозы. Сегодня пришло время для инвестиций в технологии, которые позволят вам оптимально выстроить сервис Click & Collect, усовершенствовать операции розничной торговли и добиться более высокого качества обслуживания клиентов. Предложение услуги Click & Collect – это уже необходимость. Правильный выбор стратегии и выход на требуемый уровень прибыльности – вот что способно сделать ваш бизнес конкурентоспособным.

Сегодня, когда норма прибыли в розничной торговле крайне мала, услуга Click & Collect позволяет ритейлерам, с одной стороны, добиться преимущества по сравнению с типичными интернет-магазинами, а с другой стороны, выиграть у традиционных магазинов, которые не решились на внедрение цифровых технологий, необходимых для онлайн-торговли.

И хотя невозможно с предельной точностью предсказать будущее развитие розничной торговли, одно можно утверждать с уверенностью: необходимо проявлять гибкость и готовиться к непрекращающемуся росту многоканальной системы продаж. Именно такой подход поможет обеспечить стабильность в будущем и гарантировать прибыльность вашего бизнеса.

ОСНОВНЫЕ ЭЛЕМЕНТЫ УСПЕШНОЙ РЕАЛИЗАЦИИ МНОГОКАНАЛЬНЫХ ПРОДАЖ



Предоставьте возможность покупателям забирать или возвращать онлайн-заказы в магазинах, которые наиболее им удобны, включая разные варианты: в самом магазине, в окне выдачи или в камерах хранения. Если клиент забирает заказ в магазине, весь процесс должен быть быстрым и понятным даже для клиента, который впервые пользуется такой услугой.



Обеспечивайте максимальное использование ресурсов в магазине: комплектование заказов из запасов в магазине, оснащение продавцов технологиями, которые необходимы им для быстрой обработки заказов в рамках услуги Click & Collect.



Внедряйте технологии, включая сканеры, мобильные компьютеры, планшетные ПК, мобильные принтеры и RFID-устройства как можно быстрее. Используйте решения для обеспечения оперативной информации о запасах, чтобы быстро направлять товары туда, где они востребованы. Немедленно направляйте возвращаемые товары в продажу.



Возвраты не должны негативно сказываться на показателях работы магазина, а финансовые результаты работы разных групп продавцов должны оцениваться совокупно, чтобы избежать неэффективности или конфликта интересов разных каналов сбыта.



Информация, полученная при анализе работы сервиса Click & Collect и возвратов, может быть крайне выгодна ритейлерам: средства передовой аналитики позволяют получать важные данные о покупательском спросе, что важно для формирования будущей стратегии продаж.

Выстраивание успешной стратегии многоканальных продаж.

Внедрение цифровых технологий нацелено на повышение доходности вашего бизнеса, но если такое внедрение станет причиной снижения прибыльности, в среднесрочной или долгосрочной перспективе такие меры не приведут к желаемым результатам. Эксперты Zebra хорошо знают, как технологии способны помочь вам повысить точность и эффективность услуги Click & Collect. Мы всегда готовы помочь вам выработать правильное решение для создания многоканальной системы, приносящей вам прибыль.

Вы можете более подробно узнать на веб-сайте
www.zebra.com/retail

У вас есть всё, что вам нужно. У вас есть Zebra.



Главный офис в
Северной Америке
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Главный офис в странах Азиатско-
Тихоокеанского региона
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Главный офис региона EMEA
(Европа, Ближний Восток, Африка)
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Главный офис в Латинской
Америке
+1 866 230 9494
la.contactme@zebra.com

ZEBRA и стилизованная голова зебры являются товарными знаками компании Zebra Technologies Corp., зарегистрированными во многих странах по всему миру. Все другие товарные знаки являются собственностью их владельцев. © Zebra Technologies Corp. и/или ее дочерние компании, 2021 г. Все права защищены.

