



Súmese al futuro con Click & Collect

Mejore las ventas y los niveles de eficiencia, precisión y satisfacción

En 2021, los comercios minoristas prevén que un 90 % de los clientes utilizará los servicios Click & Collect, también conocidos como BOPIS (Buy Online, Pick up In Store)¹. Esta experiencia ofrece a los consumidores mayor comodidad, con una ejecución de pedidos más rápida y devoluciones en tienda. Contribuye asimismo de manera decisiva a la imagen de marca, que depende en gran medida de que los comercios presten un servicio de alta calidad, rápido y preciso.

Los comercios minoristas con programas adecuados de BOPIS logran ventajas tangibles. Ofrecer una experiencia multicanal brinda la oportunidad de aumentar las ventas, dado que la gama de productos es más amplia al no estar limitada al inventario de una sola tienda. También propicia de manera natural la posibilidad de lograr una venta de valor superior cuando el cliente acude para recoger un pedido. Cuando el proceso de ejecución de pedidos —desde el carro hasta la caja— es sencillo, agradable y ágil, la satisfacción del cliente aumenta drásticamente.

El conjunto de la experiencia puede mejorar la percepción de la marca del comercio minorista, un factor esencial para la salud de las operaciones en el actual panorama de retail.

Si bien Click & Collect es un proceso complejo, la integración y optimización de un programa BOPIS no tiene por qué serlo.

Los líderes del sector de retail están invirtiendo en soluciones Click & Collect para mejorar la experiencia del cliente. Ya sea para recepción o ejecución de pedidos o para gestión de devoluciones, la tecnología adecuada dota a los comercios minoristas de las herramientas necesarias para establecer un proceso Click & Collect efectivo, asequible y rentable.

Los comercios minoristas prevén que un **90 %** de los clientes utilizará los servicios Click & Collect, también conocidos como BOPIS (Buy Online, Pick up In Store).¹

¹Estudio de perspectivas de retail de Zebra 2017, Zebra Technologies

Superar los retos que plantea Click & Collect

Integrar un programa Click & Collect es mucho más complejo que operar un único canal de ejecución de pedidos. Los sistemas y tecnologías anticuados impiden que los trabajadores rindan con una productividad máxima y pueden ocasionar inexactitudes en los datos y pérdidas de ingresos —ya sea incapacidad para conocer con precisión la disponibilidad y ubicación del inventario o para recibir, recuperar y ejecutar los pedidos de los clientes. Un programa BOPIS concebido con las mejores intenciones pero basado en tecnologías ineficientes dificulta que el comercio minorista ofrezca la experiencia sin fricción que los clientes esperan disfrutar.



Aumente la visibilidad del inventario

Para gestionar los pedidos de manera efectiva, dependientes y sistemas deben compartir una visibilidad precisa del inventario en tiempo real. Los ordenadores y escáneres móviles permiten a los dependientes conocer qué hay en stock y localizar un artículo fácilmente para evitar la decepción del cliente.



Optimice la selección de pedidos

Dote a los dependientes de las herramientas adecuadas para ejecutar los pedidos online en la tienda, manteniendo al mismo tiempo la eficiencia de sus tareas habituales. Los clientes esperan que el servicio Click & Collect sea rápido y armonioso —no quieren tener que esperar en la tienda—, lo que exige que los dependientes reciban los pedidos online, sepan dónde localizar los artículos y preparen los pedidos para su recogida. Los ordenadores móviles con soluciones de selección multimodal pueden contribuir a garantizar el éxito de la ejecución de pedidos al brindar la eficiencia y la precisión requeridas para satisfacer a los clientes.



Ofrezca al cliente una experiencia agradable

Los líderes de retail implementan múltiples opciones de TPV para mantener un ritmo de caja eficiente que evite las colas y la frustración de los clientes. Las tiendas pueden combinar kioscos de autoservicio con ordenadores móviles e impresoras portátiles que permiten el reconocimiento del cliente, la confirmación del pedido y la protección del pago —lo que garantiza un proceso de compra y recogida sin complicaciones.



Zebra tiene la solución para usted

Acceda en tiempo real a datos cruciales para perfeccionar el proceso Click & Collect. Los comercios minoristas están integrando sistemas que armonizan la tienda física con la digital para mejorar la ejecución de pedidos cualquiera que sea el punto de compra. Dada la complejidad y dependencias del proceso Click & Collect, los comercios minoristas necesitan soluciones de extremo a extremo que conecten todas las áreas de las operaciones. Las soluciones Click & Collect de Zebra pueden adaptarse a las necesidades específicas de su empresa y han sido diseñadas pensando en usted. Sus trabajadores. Su entorno de trabajo. Sus flujos de trabajo.

Los elementos que conforman un servicio Click & Collect rentable

Hardware



Ordenadores móviles de mano

Diseñados para entornos y funcionalidad empresariales — aumentan el potencial de los trabajadores mediante aplicaciones y funciones que favorecen la eficiencia, mejoran la satisfacción del cliente y simplifican el proceso Click & Collect.

- Escaneado incorporado de códigos de barras 1D/2D
- Conecta con Wi-Fi de manera armonizada y fiable
- Interfaz de usuario intuitiva
- Batería de larga duración
- Conectividad segura para voz y mensajes



Impresoras portátiles

Mejore la productividad proporcionando a los trabajadores capacidad para imprimir in situ etiquetas de embalaje, albaranes e identificadores de devolución. Al reducir el tiempo que pasan caminando y permitirles imprimir en cualquier momento y lugar, aumenta la flexibilidad para atender a los clientes.

- Ligeras y compactas
- Impresión rápida y nítida
- Conectividad Bluetooth®, Wi-Fi y WLAN
- La simplificación de la interfaz de usuario reduce la probabilidad de error
- Fáciles de utilizar y gestionar



Impresoras de sobremesa

Para impresión fiable —cuando es necesario obtener rápidamente un lote de etiquetas de envío y albaranes de recogida duraderos

- Fáciles de utilizar, desplegar y gestionar
- Impresión térmica rápida y de alta calidad
- Interfaz de usuario intuitiva
- Capacidad de impresión RFID



Kioscos interactivos

Los kioscos de tipo tablet ofrecen la opción más avanzada para autoservicio de clientes. El aspecto similar al de los dispositivos de gran consumo se combina con prestaciones de categoría empresarial que permiten al cliente controlar y agilizar el proceso de recogida.

- Pantalla táctil intuitiva de respuesta instantánea
- Reconocimiento seguro del cliente
- Generador de imagen integrado que permite un escaneado preciso de códigos de barras 1D/2D
- Las interfaces de programación de aplicaciones permiten la venta cruzada y las ventas de mayor valor



Escáneres de mano y corporales

Aumente el potencial de los trabajadores con más movilidad para agilizar y simplificar la selección de pedidos.

- Trazabilidad de inventario
- Escaneado de códigos de barras 1D/2D para confirmación de pedidos
- Capacidad RFID para una gestión eficiente del inventario

Software y servicios

Software de socios

Zebra colabora con diversos desarrolladores de software de retail especializados en Click & Collect. Estos socios se especializan en potenciar la capacidad del personal para prestar un servicio al cliente de nivel superior que le brinde una ventaja exclusiva sobre sus competidores. Gracias a la gestión integral de BOPIS, el inventario y el stock, su personal dispone de acceso en tiempo real a datos que mejoran la eficiencia operativa y aumentan las ventas.



Workforce Connect

La aplicación Workforce Connect de Zebra simplifica todas las comunicaciones de voz y datos en un solo ordenador móvil multifunción que permite agilizar los flujos de trabajo. Las prestaciones de voz, datos y texto de categoría empresarial conectan a sus trabajadores y les permiten actuar con eficiencia y eficacia —logrando un servicio al cliente de calidad superior.



Zebra OneCare

Obtenga un incomparable soporte para dispositivos del propio fabricante con los servicios de soporte Zebra OneCare, con expertos en soporte que hablan 17 idiomas. Hay disponibles tres niveles de servicio —Essential, Select y Premier— que atienden las necesidades específicas de su tienda y su empresa. Dependiendo del nivel que elija para su empresa, disfrutará de soporte más allá de los servicios de la garantía estándar, soporte en vivo más accesible, envío de dispositivo de sustitución el mismo día y servicio para cuentas.



Funciones creadas ex profeso:

Sistema operativo Android

El sistema operativo más utilizado en todo el mundo, con el respaldo de una amplia comunidad de desarrolladores que facilitan su personalización y flexibilidad

Mobility DNA

Transforma Android™ de mero sistema operativo de gran consumo en plataforma apta para empresas con herramientas de negocios, productividad, gestión y desarrollo

Print & Data Capture DNA

Potentes utilidades y aplicaciones para escaneo y generación de imagen que maximizan la productividad de los trabajadores y optimizan las operaciones

Obtenga más información sobre cómo adaptar a sus necesidades una solución de retail en www.zebra.com/retail



Sede en NA y corporativa
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

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

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

Sede en Latinoamérica
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com