



## Click & Collect : une vision d'avenir

### Améliorez votre efficacité, votre fiabilité et augmentez vos ventes et la satisfaction client

Les enseignes prévoient un recours massif au Click & Collect ou BOPIS (achat en ligne, retrait en magasin) d'ici 2021. Ce mode d'achat qui sera adopté par 90 % des clients leur procurerait plus de confort en termes de traitement de commandes et de retours en magasin. Il contribuerait aussi à la valorisation de l'enseigne qui repose essentiellement sur la qualité, la rapidité et la fiabilité des services fournis.

Les enseignes ayant déjà réussi à mettre en place des programmes BOPIS bénéficieraient d'avantages particuliers. En fournissant une expérience omnicanal, elles se donnent la possibilité d'accroître leurs ventes, grâce à un catalogue de produits plus vaste, qui ne se limite pas au seul stock d'un magasin individuel. Elles profiteraient aussi d'une augmentation naturelle et logique du panier moyen du client lorsqu'il vient récupérer sa commande. Une gestion fluide, simple et rapide et une satisfaction client en hausse.

Généralement une expérience d'achat réussie renforce la notoriété d'une enseigne. Ce qui permet, dans le contexte économique actuel, à une enseigne de se différencier et d'augmenter ses ventes.

Si le service Click & Collect peut s'avérer complexe, l'intégration et l'optimisation d'un programme BOPIS ne posent pas de difficulté majeure.

Les principales enseignes investissent dans des solutions Click & Collect pour enrichir l'expérience du client. À toutes les étapes du traitement d'une commande (du back office aux retours produits), la technologie permet aux enseignes de disposer d'outils adaptés pour créer un service Click & Collect efficace, économique et rentable.

---

D'ici 2021, **90 %** des clients d'enseignes auront recours au Click & Collect ou au BOPIS.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup>Étude prospective Zebra 2017 sur le commerce et la distribution, Zebra Technologies

## Relever les défis du Click & Collect

Implémenter un programme Click & Collect est considérablement plus complexe qu'un programme de vente mono canal. L'utilisation de systèmes et technologies obsolètes ne facilitent pas le travail des employés et les empêchent d'être au maximum de leur productivité. Avoir une visibilité sur les stocks disponibles, savoir les localiser et traiter efficacement les commandes des clients de bout en bout est essentiel pour assurer une expérience client fluide et augmenter les ventes de votre enseigne.



### Améliorer la visibilité sur les stocks

Pour gérer efficacement les commandes, vendeurs et systèmes informatiques doivent être en mesure de transmettre des données fiables en temps réel. Équipés de terminaux et scanners mobiles, les conseillers de vente peuvent connaître l'état de leurs stocks en temps réel et localiser les articles souhaités par les clients, évitant ainsi toute déception en cas de rupture de stock dans un magasin.



### Optimiser la préparation des commandes

Équipez vos conseillers de vente des technologies qui leur permettront de gérer efficacement à la fois les commandes en ligne et les autres activités du magasin. Les clients souhaitent un service Click & Collect rapide et fluide, autrement dit passer rapidement au magasin, et pour leur part, les conseillers de vente doivent pouvoir recevoir les commandes en ligne, localiser les articles et préparer chaque commande en vue de l'enlèvement. Le recours à des terminaux mobiles intégrant une solution de préparation de commande les aide à optimiser la gestion de commandes multicanal et à garantir la satisfaction client.



### Garantir une expérience client réussie

Les enseignes novatrices mettent en place des options point de vente multiples, pour assurer un passage en caisse efficace, éviter les files d'attente et minimiser le mécontentement des clients. Elles peuvent équiper leurs magasins de bornes interactives, de terminaux et d'imprimantes mobiles pour faciliter le processus d'achat et la préparation des commandes – de l'identification des clients à la sécurisation des paiements en passant par la confirmation des commandes.



## Chez Zebra, nous avons la solution

Sans accès aux données en temps réel, il est impossible de proposer un service Click & Collect. Les enseignes se doivent de mettre à jour leurs systèmes pour proposer la même expérience d'achat en magasin ou en ligne et perfectionner le traitement des commandes quel que soit le mode d'achat. La complexité du service Click & Collect et ses interdépendances avec d'autres services nécessitent l'adoption de solutions complètes permettant d'avoir une visibilité de toutes les étapes du traitement d'une commande. Les solutions Zebra sont personnalisables et s'adaptent à vos besoins. Elles sont conçues pour vous, pour vos employés, pour votre environnement et pour vos workflows.

## Les composants d'un service Click & Collect rentable

### Matériel



#### Terminaux mobiles portables

Grâce à leur conception et à leurs fonctionnalités professionnelles, ces terminaux donnent à vos employés les moyens d'augmenter leur efficacité, d'améliorer la satisfaction des clients et de simplifier le service Click & Collect.

- Scanner intégré de codes-barres 1D/2D
- Connexion Wi-Fi simple et fiable
- Interface utilisateur intuitive
- Batterie de grande autonomie
- Connexion voix et messagerie sécurisée



#### Imprimantes mobiles

Améliorez la productivité, en donnant aux employés la possibilité d'imprimer sur-le-champ des étiquettes d'emballage, des bordereaux d'enlèvement et des étiquettes de retour. Puisque le personnel se déplace moins et qu'il peut imprimer à tout moment et n'importe où, il peut se consacrer davantage aux clients.

- Faibles poids et encombrement
- Impression claire et rapide
- Connectivité Bluetooth®, Wi-Fi et WLAN
- Interface utilisateur plus simple qui réduit les risques d'erreur
- Facilité de fonctionnement et de gestion



#### Imprimantes de bureau

Bénéficiez d'une impression fiable lorsque vous avez besoin, rapidement, d'un lot d'étiquettes d'expédition et de bordereaux d'enlèvement durables.

- Facilité d'utilisation, de déploiement et d'administration
- Impression thermique, rapide, haute qualité
- Interface utilisateur intuitive
- Impression RFID



#### Kiosques interactifs

Grâce aux kiosques de style tablette, vous offrez aux clients le meilleur du libre-service. Alliance d'esthétisme grand public et de fonctionnalités professionnelles, ils permettent de contrôler et d'accélérer la préparation des commandes.

- Écran tactile intuitif à réponse instantanée
- Identification fiable des clients
- Imageur intégré de codes-barres 1D/2D pour une lecture précise
- Interfaces de programmation d'application facilitant les montées en gamme et les ventes croisées



#### Scanners de codes-barres mobiles

Donnez à vos employés plus de mobilité pour accélérer et simplifier la préparation des commandes.

- Suivi des stocks
- Lecture de codes-barres 1D/2D pour la confirmation des commandes
- Capacité RFID pour une gestion plus efficace des stocks



## Logiciels et services

### Logiciels partenaires

Zebra s'associe à plusieurs développeurs spécialistes du commerce et de la distribution et plus particulièrement du service Click & Collect. Spécialement adaptés, ces logiciels aident le personnel à offrir un service client supérieur : un avantage de taille sur vos concurrents. En gérant de bout en bout la solution BOPIS, les inventaires et les stocks, votre équipe accède à des données en temps réel. Résultat : plus grande efficacité opérationnelle et chiffre d'affaires en hausse.



### Workforce Connect

Pour simplifier les workflows, l'application Workforce Connect de Zebra réunit toutes les communications voix et données en un seul terminal mobile multifonction. Grâce à une communication vocale, données et texte de pointe, vos équipes collaborent plus facilement, gagnent en efficacité et font passer la qualité du service client au niveau supérieur.



### Zebra OneCare

Avec les Services d'assistance Zebra OneCare, bénéficiez d'une assistance inégalée du fabricant, assurée par des experts, en 17 langues. L'offre se décline en trois niveaux de service (Essential, Select et Premier) pour répondre aux besoins spécifiques de votre magasin et de votre entreprise. Selon le niveau choisi, l'assistance pourra offrir une extension de la garantie standard, un support en direct, une expédition le jour même d'un équipement de remplacement ou un service totalement personnalisé.



## Principaux atouts :

### Android

Système d'exploitation le plus populaire au monde et soutien d'une vaste communauté de développeurs, pour un maximum de personnalisation et de flexibilité

### Mobility DNA

Suite d'outils professionnels, de productivité, de gestion et de développement, qui transforme Android™ d'un simple système d'exploitation grand public en une plateforme au service de l'entreprise

### Print & Data Capture DNA

Utilitaires et applications robustes facilitant la lecture de codes-barres et la capture d'images, pour optimiser la productivité des équipes et les opérations

Découvrez comment créer une solution sur mesure pour le commerce et la distribution. Rendez-vous sur [www.zebra.com/retail](http://www.zebra.com/retail)



**Siège social général et siège Amérique du Nord**  
+1 800 423 0442  
[inquiry4@zebra.com](mailto:inquiry4@zebra.com)

**Siège Asie-Pacifique**  
+65 6858 0722  
[contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)

**Siège EMEA**  
[zebra.com/locations](http://zebra.com/locations)  
[contact.emea@zebra.com](mailto:contact.emea@zebra.com)

**Siège Amérique latine**  
+1 847 955 2283  
[la.contactme@zebra.com](mailto:la.contactme@zebra.com)