



Servizi “Click & Collect”: una garanzia per il futuro

Migliore efficienza e precisione per un incremento delle vendite e della soddisfazione della clientela

I retailer prevedono che entro il 2021, il 90% dei consumatori utilizzerà i servizi “Click & Collect” o di acquisto online e ritiro in negozio¹. Questo tipo di esperienza offre una maggiore praticità ai consumatori, in quanto prevede un'evasione più rapida degli ordini e la possibilità di restituire in negozio i prodotti indesiderati. Inoltre, può contribuire notevolmente all'immagine del brand, in funzione della capacità dei retailer di fornire un servizio di alta qualità caratterizzato da rapidità e precisione.

I retailer in grado di distinguersi con i loro programmi di acquisto online e ritiro in negozio potranno contare su un vantaggio competitivo importante. L'offerta di un'esperienza omni-channel crea l'opportunità di incrementare le vendite tramite la proposta di una gamma di prodotti più vasta e non limitata all'inventario fisico di un singolo negozio. Promuove inoltre il naturale coinvolgimento dei consumatori, con la possibilità di ulteriori acquisti (upselling) nel momento in cui il cliente arriva in negozio per ritirare l'ordine. Se le procedure di evasione – dal carrello alla cassa – sono veloci e senza intoppi, la soddisfazione della clientela aumenta vertiginosamente.

L'intera esperienza può migliorare sensibilmente la percezione del brand di un retailer: una garanzia di solidità nell'odierno panorama retail.

Se le procedure Click & Collect possono risultare complesse, integrare e ottimizzare un programma di acquisto online e ritiro in negozio è decisamente più accessibile.

Tutti i più importanti retailer stanno investendo in soluzioni Click & Collect per migliorare l'esperienza dei loro clienti. Dal ricevimento degli ordini all'evasione nel back office, fino alla gestione dei resi, la giusta tecnologia offre ai retailer tutti gli strumenti necessari per realizzare un programma Click & Collect efficiente ed efficace, che sia anche economicamente vantaggioso.

I retailer prevedono che il **90%** dei consumatori utilizzerà i servizi Click & Collect o di acquisto online e ritiro in negozio.¹

¹Studio “Visione del retail” 2017 di Zebra, Zebra Technologies

Superamento delle difficoltà legate alle procedure Click & Collect

Rispetto alla tradizionale evasione degli ordini tramite un unico canale, integrare programmi Click & Collect è molto più complicato. Tecnologie e sistemi obsoleti impediscono al personale di raggiungere i massimi livelli di produttività e possono favorire errori e perdite di profitto – ad esempio per l'impossibilità di generare dati accurati sulla disponibilità di scorte e sull'ubicazione degli articoli, oppure per problemi o disguidi nelle fasi di ricevimento, recupero ed evasione degli ordini dei clienti. Un programma di acquisto online e ritiro in negozio ben studiato ma basato su tecnologie inefficienti non consente ai retailer di offrire l'esperienza senza intoppi che i consumatori si aspettano.



Miglioramento della visibilità dell'inventario

Per una gestione efficiente degli ordini, è necessario che addetti alle vendite e sistemi condividano dati sulla visibilità dell'inventario accurati e in tempo reale. Grazie a mobile computer e scanner, il personale di vendita può conoscere sempre la disponibilità a magazzino della merce e reperire facilmente gli articoli richiesti, affinché i clienti non restino delusi per la mancata disponibilità del loro ordine.



Ottimizzazione del picking degli ordini

È necessario dotare gli addetti alle vendite di strumenti per l'evasione degli ordini online nel punto vendita e il contemporaneo mantenimento dell'efficienza delle normali attività in negozio. Poiché i consumatori si aspettano un servizio Click & Collect rapido e privo di intoppi – senza trascorrere troppo tempo in negozio – gli addetti devono essere in grado di ricevere gli ordini online, sapere dove trovare gli articoli e preparare gli ordini per il ritiro. I mobile computer con soluzioni di picking multimodale possono aiutare a garantire un'evasione immediata degli ordini, con i livelli di efficienza e precisione necessari per soddisfare le esigenze dei clienti.



Garanzia di un'esperienza clienti senza intoppi

I retailer più lungimiranti implementano più opzioni POS per garantire l'efficienza delle procedure di cassa, snellire le code e limitare la frustrazione dei clienti. È possibile combinare chioschi self-service con mobile computer e stampanti portatili in grado di assicurare il riconoscimento del cliente, la conferma dell'ordine e l'elaborazione del pagamento in totale sicurezza – per acquisti senza stress.



Zebra ha la soluzione perfetta per ogni esigenza

L'accesso ai dati in tempo reale è fondamentale per perfezionare le procedure Click & Collect. I retailer stanno implementando sistemi in grado di creare un'esperienza di acquisto fisica e digitale perfettamente integrata, allo scopo di perfezionare il processo di evasione in ogni passaggio. A causa della complessità e degli aspetti interdipendenti del Click & Collect, i retailer necessitano di soluzioni end-to-end in grado di collegare ogni aspetto dell'attività di vendita. Le soluzioni Click & Collect di Zebra sono personalizzabili in base alle specifiche esigenze del business e sono progettate pensando a voi. Al vostro personale. Al vostro ambiente di lavoro. Ai vostri flussi di lavoro.

Le basi per un servizio Click & Collect redditizio

Hardware



Mobile computer palmari

Pensati per gli ambienti e le funzionalità aziendali, permettono al personale di accedere ad applicazioni e funzioni in grado di incrementare l'efficienza, migliorare la soddisfazione del cliente e semplificare le procedure Click & Collect.

- Scansione di codici a barre 1D/2D incorporata
- Connessione ininterrotta e affidabile alla rete Wi-Fi
- Interfaccia utente intuitiva
- Batteria ad autonomia estesa
- Connettività sicura per comunicazioni vocali e messaggi



Stampanti portatili

Migliorate i livelli di produttività permettendo al personale di stampare sul posto etichette di imballaggio, ricevute di ritiro merci ed etichette per resi. Riducendo gli spostamenti e avendo la possibilità di stampare in qualsiasi luogo e momento, gli addetti alle vendite avranno più tempo da dedicare ai clienti.

- Leggere e compatte
- Stampa rapida e chiara
- Connettività Bluetooth®, Wi-Fi e WLAN
- Interfaccia utente intuitiva e a prova di errori
- Semplici da usare e gestire



Stampanti desktop

Per una stampa sempre affidabile – quando è necessario produrre rapidamente lotti di etichette di spedizione resistenti e ricevute per il ritiro.

- Facili da usare, implementare e gestire
- Stampa termica rapida e di alta qualità
- Interfaccia utente intuitiva
- Funzionalità di stampa RFID



Chioschi interattivi

I chioschi in formato tablet rappresentano per il cliente l'esperienza self-service per eccellenza. Uno stile consumer familiare unito a funzioni di classe enterprise consentono ai clienti di controllare e velocizzare le procedure di ritiro degli ordini.

- Risposta istantanea, touch screen intuitivo
- Riconoscimento sicuro del cliente
- Imager per codici a barre 1D/2D integrato per una scansione accurata
- API per abilitare opportunità di up-selling e cross-selling senza difficoltà



Scanner palmari e indossabili

Garantite ai vostri addetti una maggiore mobilità per semplificare e velocizzare il picking degli ordini.

- Tracciabilità dell'inventario
- Scansione di codici a barre 1D/2D per la conferma degli ordini
- Funzionalità RFID per una gestione efficiente dell'inventario

Software e Servizi

Software dei partner

Zebra collabora con diversi sviluppatori software per il retail, specializzati in soluzioni Click & Collect. Le loro soluzioni sono studiate per mettere il personale di vendita nelle condizioni di offrire ai vostri clienti un servizio di livello superiore e garantirvi un vantaggio competitivo esclusivo. Grazie alla gestione end-to-end delle procedure di acquisto online e ritiro in negozio, dell'inventario e delle scorte, il vostro team potrà accedere a dati in tempo reale in grado di migliorare l'efficienza operativa e incrementare le vendite.



Workforce Connect

Per semplificare i flussi di lavoro, l'applicazione Workforce Connect di Zebra integra tutte le comunicazioni voce e dati in un unico mobile computer multifunzione. Funzionalità vocali, di trasmissione dati e SMS di classe enterprise mettono in comunicazione gli addetti alle vendite e consentono loro di intervenire in modo efficiente ed efficace – migliorando radicalmente la qualità del servizio clienti.



Zebra OneCare

Usufruite di un servizio di assistenza dispositivi senza pari, fornito direttamente dal produttore, sottoscrivendo un contratto di assistenza Zebra OneCare, con esperti in grado di parlare 17 lingue. Sono previsti tre diversi livelli di assistenza – Essential, Select e Premier – per soddisfare le esigenze specifiche di qualsiasi negozio o azienda. A seconda del livello scelto, si potrà usufruire di servizi quali l'estensione dell'assistenza oltre i termini della garanzia standard, un supporto in tempo reale più facilmente accessibile, la spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata e l'assistenza basata sull'account.



Ecco alcune delle caratteristiche:

Sistema operativo Android

Il sistema operativo più conosciuto al mondo, supportato da una vasta community di sviluppatori, per la massima semplicità di personalizzazione e flessibilità

Mobility DNA

Grazie alla nostra suite software, Android™ si trasforma da un semplice sistema operativo consumer a una piattaforma di livello aziendale, con strumenti di business, produttività, gestione e sviluppo

Print e DataCapture DNA

Utility e applicazioni affidabili, in grado di semplificare le funzioni di scansione e imaging per massimizzare la produttività degli addetti e ottimizzare i processi

Per scoprire come possiamo creare una soluzione retail su misura per voi, visitate www.zebra.com/retail



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
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com