

## Korzystanie z możliwości niesionych przez przyszłość – wprowadzanie usługi „zamów i odbierz”

Większa wydajność i dokładność – wyższa sprzedaż i satysfakcja

Sprzedawcy detaliczni przewidują, że do roku 2021 aż 90% kupujących korzystać będzie z usług „zamów i odbierz” (tzw. *click and collect*), czyli możliwości robienia zakupów w Internecie z odbiorem towaru w sklepie (BOPIS – *buy online, pick up in store*)<sup>1</sup>. Usługa ta zwiększa wygodę klientów, oferując szybszą realizację zamówienia i możliwość dokonania zwrotu towaru w sklepie. W znacznym stopniu wpływa także na percepcję marki, jako że sposób postrzegania marki jest w bardzo dużym stopniu uzależniony od szybkiego i dokładnego zapewniania przez detalistów wysokiej jakości usług.

Sprzedawcy detaliczni, którzy pomyślnie wprowadzili sprawnie działające programy BOPIS, cieszą się wyraźną przewagą. Zapewnianie wielokanałowego środowiska zakupów otwiera przed nimi możliwość zwiększenia sprzedaży dzięki szerszej ofercie produktów, nie ograniczonej stanem zapasów w konkretnym sklepie. Sprzyja także naturalnemu angażowaniu klientów w celu zwiększenia sprzedaży w czasie ich wizyt w sklepie po odbiór zakupionego towaru. Gdy proces realizacji zamówienia – od chwili umieszczenia produktu w koszyku po realizację płatności – jest płynny, sprawny i szybki, poziom zadowolenia klienta gwałtownie wzrasta.

Całe to doświadczenie może korzystnie wpłynąć na sposób postrzegania marki przez klientów, co w dzisiejszym środowisku detalicznym jest zasadniczym elementem rentownej działalności sklepu.

Choć usługa „zamów i odbierz” to proces złożony, integracja i optymalizacja programu BOPIS z systemami sklepu nie musi taka być.

Aby usprawnić obsługę klienta i ulepszyć środowisko zakupów, liderzy branży detalicznej inwestują w rozwiązania do realizacji usługi „zamów i odbierz”. Właściwa technologia daje detalistom do dyspozycji narzędzia umożliwiające budowanie usługi „zamów i odbierz” (od przyjmowania zamówień po ich realizację na zapleczu oraz obsługę zwrotów) jako procesu nie tylko wydajnego i efektywnego, lecz także ekonomicznego i rentownego.

---

Sprzedawcy detaliczni przewidują, że **90%** kupujących korzystać będzie z usług „zamów i odbierz” – możliwości zrobienia zakupów w Internecie i odbioru towaru w sklepie.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Handel detaliczny w roku 2017 – badanie firmy Zebra na temat wizji sektora, Zebra Technologies

## Radzenie sobie z wyzwaniami związanymi z usługą „zamów i odbierz”

Proces integracji programu umożliwiającego robienie zakupów online z odbiorem w sklepie jest znacznie bardziej złożony niż obsługa sprzedaży jednokanałowej. Przestarzałe systemy i technologie uniemożliwiają pracownikom działanie na najwyższym poziomie produktywności i mogą prowadzić do błędów w danych oraz utraty dochodów – od niemożności wygenerowania dokładnych informacji na temat stanu i lokalizacji zapasów po problemy z odbieraniem, wyszukiwaniem i realizacją zamówień klientów. Dobrze pomyślany program BOPIS obsługiwany przez nieefektywne technologie utrudnia detalistom zapewnianie płynnej obsługi, do której klienci zdążyli się już przyzwyczaić.



### Zwiększ wgląd w zapasy

Aby efektywnie obsługiwać zamówienia, personel i systemy muszą mieć dostęp w czasie rzeczywistym do rzetelnych danych na temat stanu zapasów. Dysponując komputerami mobilnymi i skanerami, ekspedienci będą wiedzieć, jaki towar jest na stanie, oraz z łatwością lokalizować produkty, dzięki czemu klient uniknie rozczarowania spowodowanego niedostępnością zamówienia.



### Zoptymalizuj proces kompletacji zamówień

Wyposażenie pracowników w odpowiednie narzędzia umożliwi im realizowanie w sklepie zamówień złożonych online przy jednoczesnym utrzymywaniu wydajności zwykłych procesów operacyjnych sklepu. Klienci oczekują szybkiej i płynnej realizacji usługi „zamów i odbierz” – chcą móc wejść do sklepu po odbiór zamówienia i już po chwili z niego wyjść – co oznacza, że ekspedienci muszą być w stanie przyjąć zamówienie internetowe, wiedzieć, gdzie znaleźć wybrany towar, oraz przygotować zamówienie do odbioru. Komputery mobilne wyposażone w rozwiązania do multimodalnej kompletacji zamówień pomagają zapewnić sprawną realizację tego procesu, podczas którego utrzymana będzie wydajność i dokładność niezbędna do dbania o zadowolenie klientów.



### Zapewnij klientom płynną obsługę

Postępowi detaliści wdrażają szereg różnych opcji opłacania transakcji sprzedaży, aby utrzymać sprawne tempo obsługi przy kasach i zapobiegać tworzeniu się kolejek, zmniejszając tym samym frustrację kupujących. Sklepy mogą łączyć kioski samoobsługowe z mobilnymi drukarkami i komputerami, które umożliwiają rozpoznawanie klienta, potwierdzanie zamówienia oraz bezpieczną obsługę płatności – zapewniając bezproblemowy proces zakupu i odbioru zamówienia.



## Zebra ma rozwiązanie dla Ciebie

Dostęp w czasie rzeczywistym do danych ma zasadnicze znaczenie w udoskonalaniu procesu realizacji usługi „zamów i odbierz”. Aby precyzyjnie usprawnić system realizacji zamówień w każdym punkcie sprzedaży, detaliści wdrażają systemy, które tworzą płynnie działające środowisko zakupów, obejmujące sklep stacjonarny i internetowy. Z uwagi na złożoność i ścisłą współzależność procesów realizacji usługi „zamów i odbierz” detaliści potrzebują kompleksowych rozwiązań, które połączą ze sobą każdy obszar ich działalności. Oferowane przez firmę Zebra rozwiązania do usługi „zamów i odbierz” można dostosowywać do własnych potrzeb biznesowych – zostały one stworzone z myślą o Twojej firmie: Twoich pracownikach, Twoim środowisku pracy oraz procedurach roboczych, które stosujesz.

## Podstawowe elementy rentownej usługi „zamów i odbierz”

### Sprzęt



#### Ręczne komputery mobilne

Zaprojektowane z myślą o funkcjach biznesowych i pracy w przedsiębiorstwie urządzenia zapewniają pracownikom aplikacje i funkcje, które zwiększają wydajność procesów i zadowolenie klientów oraz upraszczają obsługę zakupów w systemie „zamów i odbierz”.

- Wbudowana funkcja skanowania kodów kreskowych 1D/2D
- Płynna i niezawodna łączność z siecią Wi-Fi
- Intuicyjny interfejs użytkownika
- Długa żywotność baterii
- Bezpieczna łączność głosowa i tekstowa



#### Drukarki mobilne

Wyposażenie pracowników w możliwość drukowania na miejscu etykiet do kompletowania i pakowania zamówienia oraz oznaczania zwrotów zwiększa produktywność ich pracy – mniejsza ilość czasu przeznaczanego na podchodzenie do drukarki oraz możliwość drukowania potrzebnych materiałów w dowolnym miejscu i czasie oznacza większą dostępność ekspedientów do pomocy klientom.

- Lekka i kompaktowa budowa
- Szybki i wyraźny druk
- Łączność Bluetooth®, Wi-Fi i WLAN
- Uproszczony interfejs użytkownika – mniejsze ryzyko błędów
- Prostota obsługi i łatwość zarządzania



#### Drukarki biurkowe

Kiedy trzeba szybko wydrukować całą partię trwałych etykiet wysyłkowych i etykiet do kompletowania, nasze drukarki biurkowe nie zawiodą.

- Prostota użytkowania, wdrażania i zarządzania
- Szybkość i wysoka jakość druku termicznego
- Intuicyjny interfejs użytkownika
- Funkcja druku RFID



#### Kioski interaktywne

Kioski w stylu tabletów umożliwiają oferowanie doskonałych rozwiązań samoobsługowych dla klientów. Znajome klientom wzornictwo w połączeniu z funkcjami klasy korporacyjnej pozwalają im przejąć kontrolę i przyspieszyć proces odbioru zamówienia.

- Szybko reagujący, intuicyjny ekran dotykowy
- Bezpieczna funkcja rozpoznawania klienta
- Zintegrowany imager do kodów kreskowych 1D/2D zapewniający precyzyjne skanowanie
- Interfejsy do programowania aplikacji umożliwiają łatwą sprzedaż produktów droższych oraz sprzedaż wiązaną



#### Ręczne i ubieralne skanery kodów kreskowych

Ręczne i ubieralne skanery kodów kreskowych zwiększają mobilność personelu, przyspieszając i upraszczając proces kompletacji zamówień.

- Śledzenie zapasów
- Skanowanie kodów kreskowych 1D/2D w celu potwierdzenia zamówienia
- Funkcja RFID zapewniająca wydajne zarządzanie zapasami

## Oprogramowanie i usługi

### Oprogramowanie stworzone przez firmy partnerskie

Firma Zebra współpracuje z programistami tworzącymi oprogramowanie dla sklepów detalicznych, specjalizującymi się w usłudze „zamów i odbierz”. Jest ono dostosowane tak, by umożliwić personelowi sklepu zapewnianie klientom lepszej obsługi, mogącej przynieść firmie wyjątkową przewagę nad konkurentami. Kompleksowy system zarządzania programem BOPIS oraz towarem i zapasami umożliwi Twojemu zespołowi dostęp do danych w czasie rzeczywistym, poprawiający wydajność operacyjną oraz zwiększający sprzedaż.



### Workforce Connect

Aby usprawnić procesy robocze, aplikacja Workforce Connect firmy Zebra integruje wszystkie funkcje komunikacji głosowej i transmisji danych w jednym wielofunkcyjnym komputerze mobilnym. Stworzone dla przedsiębiorstw funkcje transmisji głosu i danych oraz komunikacji tekstowej połączą członków Twojego zespołu ze sobą i umożliwią im wydajną i efektywną pracę – przenosząc jakość obsługi klienta na wyższy poziom.



### Zebra OneCare

Usługi wsparcia Zebra OneCare, obejmujące specjalistyczną pomoc dostępną w 17 językach, zapewniają niezrównane wsparcie techniczne bezpośrednio od producenta sprzętu. Dostępne są trzy poziomy usług – Essential, Select oraz Premier – aby możliwe było zaspokojenie indywidualnych potrzeb sklepu i przedsiębiorstwa. W zależności od tego, który poziom uznasz za najbardziej odpowiedni dla swojej firmy, będziesz cieszyć się wsparciem, którego zakres obejmuje od obsługi wykraczającej poza zwykłą gwarancję aż po łatwiej dostępne wsparcie na żywo, wymianę sprzętu z wysyłką urządzenia zastępczego tego samego dnia oraz obsługę w oparciu o konto.



## Specjalistyczne funkcje obejmują:

**System operacyjny Android**  
Najpopularniejszy na świecie system operacyjny wspierany przez dużą społeczność programistów – łatwość dostosowywania i elastyczność.

**Mobility DNA**  
Rozwiązania przekształcające system Android™ z prostego konsumenckiego systemu operacyjnego w platformę gotową do pracy w przedsiębiorstwie dzięki narzędziom biznesowym, programistycznym oraz zwiększającym produktywność i usprawniającym zarządzanie.

**Print DNA i Data Capture DNA**  
Solidne programy narzędziowe i aplikacje do skanowania i obrazowania – maksymalna produktywność personelu i zoptymalizowane procesy operacyjne.

Więcej informacji na temat tego, jak możemy dostosować rozwiązanie dla handlu detalicznego do potrzeb Twojej firmy, znajdziesz na stronie [www.zebra.com/retail](http://www.zebra.com/retail)



Centrala regionu Ameryki Płn.  
i Centrala Główna  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Centrala regionu Azji  
i Pacyfiku  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

Centrala regionu EMEA  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

Centrala regionu Ameryki  
Łacińskiej  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com