

Взгляд в будущее: внедрение услуги Click & Collect

Эффективное и точное выполнение заказов, увеличение продаж и рост уровня удовлетворённости покупателей

По прогнозам ритейлеров к 2021 году 90% покупателей будут пользоваться услугой Click & Collect (размещение заказа через интернет, получение в магазине)¹. Такая услуга предоставляет покупателям дополнительные удобства: они могут оформить заказ, быстро получить заказанные товары и произвести возврат непосредственно в магазине. Это будет иметь огромное значение для бренда, если ритейлер способен предоставить услуги высокого качества, точно и быстро выполнять заказы покупателей.

Компании, которые могут предложить хорошо налаженную услугу Click & Collect, имеют определённые преимущества. Предоставляя покупателям многоканальную структуру продаж, ритейлеры могут увеличить объёмы продаж за счёт расширения ассортимента, который не будет ограничен товарными запасами одного магазина. Также возникает возможность продажи сопутствующих товаров, когда клиент приходит в магазин, чтобы получить свой заказ. Если процесс выполнения заказа, начиная с этапа его оформления и до оплаты, проходит быстро и гладко, заметно возрастает уровень удовлетворённости покупателей.

Удовлетворённость покупателей положительно сказывается на восприятии бренда, а сегодня это крайне актуально для успешной работы компании розничной торговли.

Если услуга Click & Collect представляет собой достаточно сложный процесс, интеграция и оптимизация такой программы не должны вызывать трудностей.

Ведущие ритейлеры инвестируют в разработку и внедрение решений Click & Collect, чтобы повысить качество обслуживания клиентов. Правильно подобранное оборудование позволяет ритейлерам успешно выполнять все операции, включая приёмку заказов, их комплектование и обработку возвратов. Обладая необходимыми инструментами, магазины предоставляют эффективно работающие услуги Click & Collect, которые позволяют увеличить продажи и повысить рентабельность.

По прогнозам ритейлеров **90%** покупателей будут пользоваться услугой Click & Collect (заказ через интернет, получение в магазине).¹

¹ Исследование Zebra 2017 года „Перспективы развития сферы розничных продаж“

Услуга Click & Collect: проблемы и их решение

Внедрение программы для предоставления услуги Click & Collect намного сложнее, чем реализация отдельного канала продаж. Устаревшие системы и технологии не позволяют персоналу магазина поддерживать оптимальный уровень производительности в часы пиковой загрузки и приводят к ошибкам, что в результате негативно сказывается на продажах. Сотрудники магазина не могут вести точный учёт товаров, они не могут найти нужный товар, произвести приёмку и правильно укомплектовать заказы покупателей. Если компания планирует реализовать хорошо работающую услугу Click & Collect, использование неэффективных технологий не позволит добиться желаемого результата, и клиенты не получат то, что ожидают.



Повышение прозрачности данных о товарных запасах

Для эффективного выполнения заказов персонал и системы магазина должны получать точную оперативную информацию о товарных запасах. При помощи мобильных компьютеров и сканеров продавцы имеют точные сведения об имеющихся в наличии товарах и могут быстро найти нужное наименование. Это исключает риски возникновения ситуаций, когда клиенты размещают заказ, но в итоге оказывается, что требуемого товара нет в наличии.



Оптимизация комплектования заказов

Продавцы должны быть оснащены необходимыми технологическими решениями, чтобы выполнять принимаемые через интернет заказы и одновременно эффективно выполнять свои регулярные обязанности в магазине. Покупатели ожидают безупречного выполнения услуги Click & Collect: они хотят прийти в магазин и забрать свой заказ. Это значит, что продавцы должны получить размещённый через интернет заказ, найти нужные товары и подготовить их для выдачи покупателям. Мобильные компьютеры оснащены многофункциональными решениями для комплектования заказов. Они обеспечивают быстрое и точное выполнение заказов, что необходимо для удовлетворения требований клиентов.



Предоставление безупречного обслуживания клиентов

Прогрессивно мыслящие ритейлеры внедряют систему многочисленных кассовых терминалов, чтобы избежать образования очередей, что приводит к разочарованию покупателей. Магазины могут совмещать киоски самообслуживания с мобильными компьютерами и принтерами. С помощью таких технологий системы распознают покупателей, позволяют произвести подтверждение заказов и произвести оплату. В итоге клиенты без труда оплачивают и получают свои заказы.



Zebra готова предоставить вам требуемое решение

Доступ к оперативной информации – это критически важный фактор для успеха услуги Click & Collect. Ритейлеры внедряют системы, которые обеспечивают безупречное взаимодействие физического и цифрового, благодаря чему каждый этап процедуры продажи осуществляется точно и в срок. По причине сложной организации и взаимозависимой структуры услуги Click & Collect ритейлерам необходимо комплексное решение, которое могло бы объединить в себе все требуемые операции. Предлагаемые компанией Zebra решения Click & Collect могут быть адаптированы в соответствии с особыми требованиями вашего бизнеса. Наши продукты и услуги созданы для вас, ваших сотрудников, вашей рабочей среды и рабочих процессов на вашем предприятии.

Основные элементы эффективной услуги Click & Collect

Оборудование



Мобильные компьютеры

Мобильные компьютеры созданы для корпоративного применения и наделены соответствующими бизнес-функциями. Эти устройства предоставляют пользователям доступ к приложениям и функциям, которые позволяют повысить эффективность, обеспечить высокий уровень обслуживания клиентов и облегчить процессы выполнения услуги Click & Collect.

- Встроенная функция сканирования одно- и двухмерных штрихкодов
- Надёжное подключение к сети Wi-Fi
- Интуитивно понятный интерфейс пользователя
- Батарея для уверенной работы в течение длительного периода времени
- Надёжные средства передачи голоса и текстовых сообщений



Мобильные принтеры

При помощи мобильных принтеров вы сможете повысить производительность персонала: ваши сотрудники смогут на месте распечатывать упаковочные этикетки, накладные и бирки возврата. Им не придётся постоянно возвращаться в офис к стационарному принтеру, а благодаря возможности печати в любое время в любом месте они смогут больше времени уделять обслуживанию покупателей.

- Малый вес и компактные размеры
- Быстрая печать чётких изображений
- Подключение через Bluetooth®, Wi-Fi и WLAN
- Простой и понятный интерфейс пользователя сокращает риски ошибок
- Простая эксплуатация и управление



Настольные принтеры

Для надёжной печати, когда необходимо быстро распечатать партию отгрузочных этикеток и накладных.

- Простое использование, установка и управление
- Быстрая и высококачественная термопечать
- Интуитивно понятный интерфейс пользователя
- Возможность интеграции RFID-печати



Интерактивные киоски

Выполненные в стиле планшетного ПК киоски предоставляют собой оптимальное решение самообслуживания. Стильное оформление традиционного планшета сочетается с функциональностью корпоративного класса. Эти решения позволяют пользователям быстро и точно формировать заказы.

- Мгновенная реакция на команды, интуитивно понятный интерфейс сенсорного экрана
- Надёжная система распознавания клиентов
- Встроенный имидж-сканер для точного считывания одно- и двухмерных штрихкодов
- Интерфейсы прикладного программирования облегчают разработку программ для продажи дополнительных и сопутствующих товаров



Ручные и носимые сканеры

При помощи сканеров сотрудники становятся более мобильными и могут быстрее и легче комплектовать заказы.

- Учёт товарных запасов
- Сканирование одно- и двухмерных штрихкодов для подтверждения заказов
- Возможность интеграции RFID-считывания для эффективного контроля товарных запасов

Программное обеспечение и услуги

Программное обеспечение партнёров

Zebra сотрудничает с рядом разработчиков ПО в сфере розничной торговли, которые специализируются на услугах Click & Collect. Они готовы предоставить вашему персоналу инструменты для высококачественного обслуживания клиентов, и вы получите реальные преимущества по сравнению с конкурентами. Благодаря комплексному решению и точному учёту товаров ваши сотрудники будут иметь доступ к оперативной информации, а это позволит повысить производительность их труда и увеличить продажи.



Workforce Connect

Предлагаемое компанией Zebra приложение Workforce Connect упрощает передачу голоса и данных, используя один многофункциональный мобильный компьютер. Решение корпоративного класса для передачи голоса, данных и текстовых сообщений обеспечит эффективную работу вашего персонала, что позволит выйти на новый уровень обслуживания клиентов.



Zebra OneCare

Поддержка Zebra OneCare – это непревзойдённый уровень услуг, предоставляемых непосредственно производителем устройств. Наши специалисты по поддержке предоставляют услуги на 17 языках. Предлагаются услуги трёх уровней: Essential, Select и Premier. Это позволяет клиентам выбрать услуги, которые будут полностью соответствовать уникальным требованиям магазина и предприятия. В зависимости от уровня услуг, которые вы выбираете для своего предприятия, вы получаете услуги сверх стандартной гарантии, включая онлайн-поддержку, отправку устройства на замену в день обращения и предоставление услуг конкретному клиенту.



Передовые функции и характеристики:

Операционная система Android

Самая популярная в мире операционная система поддерживается огромным сообществом разработчиков, которые предлагают специальные, гибкие в применении приложения.

Mobility DNA

Эти инструменты преобразуют Android™ из простой ОС для устройств потребительского уровня в платформу корпоративного класса, предлагающую решения для повышения производительности, обеспечения управления и разработки приложений.

Print/Data Capture DNA

Мощные сервисные программы и приложения для сканирования и считывания данных позволяют добиться максимально высокого уровня производительности персонала и оптимизировать рабочие процессы.

Мы готовы предоставить вам специализированное решение для розничной торговли. Узнайте подробнее на веб-сайте www.zebra.com/retail



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

Главный офис в Азиатско-Тихоокеанском регионе
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Главный офис в регионе EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Главный офис стран Латинской Америки
+1 847 955 2283
la.contactme@zebra.com