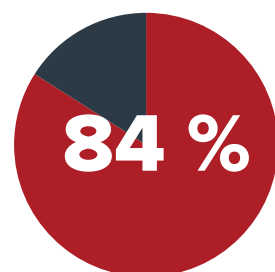


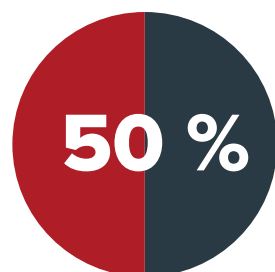
RENTABILISER LE SERVICE CLICK & COLLECT



L'ACHETEUR EN LIGNE MOYEN EST DE PLUS EN PLUS MÉCONTENT DE LA LIVRAISON À DOMICILE⁽¹⁾ :



ONT ABANDONNÉ LES ACHATS EN LIGNE À CAUSE DES OPTIONS DE LIVRAISON INSUFFISANTES



DISENT NE PLUS SUPPORTER L'ATTENTE D'UNE LIVRAISON À DOMICILE

LE **CLICK & COLLECT** INFLUE DAVANTAGE SUR L'IMAGE DE MARQUE QUE LES CANAUX CONVENTIONNELS, MAIS IL EST CONSIDÉRABLEMENT PLUS COMPLEXE À METTRE EN ŒUVRE QUE LA LIVRAISON À DOMICILE, ET PLUS DIFFICILE À **RENTABILISER**.

ZEBRA A IDENTIFIÉ **3** ÉTAPES IMPORTANTES POUR ASSURER LA RENTABILITÉ DU CLICK & COLLECT.

1 AMÉLIORER LE PROCESSUS DE COMMANDE

LES ENSEIGNES DOIVENT AMÉLIORER LE **FLUX DE TRAITEMENT DE COMMANDE** GLOBAL. PROPOSER UN **RETRAIT EN MAGASIN** PEUT CONSIDÉRABLEMENT **RÉDUIRE LES COÛTS DE TRAITEMENT DES COMMANDES**.
LES MAGASINS ONT BESOIN D'UNE **VISIBILITÉ EN TEMPS RÉEL SUR LES STOCKS** ET DE **SYSTÈMES INFORMATIQUES CONNECTÉS**.

87 %

DES ENSEIGNES ADMETTENT QU'UNE VUE GLOBALE DES STOCKS LEUR APPORTE UN ATOUT CONCURRENTIEL

33 %

DES ENSEIGNES AIMERAIENT DISPOSER D'UNE MEILLEURE VISIBILITÉ SUR LES STOCKS

2

PERFECTIONNER LA GESTION DES COMMANDES

POUR ACCROÎTRE LA RENTABILITÉ, LES ENSEIGNES DOIVENT EXAMINER SUCCESSIVEMENT CHAQUE ÉTAPE DU PROCESSUS DE COMMANDE ET ÉTUDIER LA FAÇON D'OPTIMISER LES COÛTS.

EFFICACITÉ DE LA PRÉPARATION DES COMMANDES
EMBALLAGE ET ÉTIQUETAGE
RÉCEPTION EN MAGASIN
ACCUSÉ DE LIVRAISON
IDENTIFICATION DES CLIENTS
LOCALISATION DES COMMANDES
COMMUNICATIONS DES ÉQUIPES



42 %

DES CLIENTS PENSENT BÉNÉFICIER D'UNE MEILLEURE EXPÉRIENCE LORSQUE LES EMPLOYÉS ONT RECOURS À LA TECHNOLOGIE⁽²⁾

JOHN LEWIS A UTILISÉ LE LOGICIEL M-NETICS ET LES SCANNERS PORTABLES ZEBRA POUR AUGMENTER SA CAPACITÉ DE STOCKAGE CLICK & COLLECT DE⁽³⁾

30 %

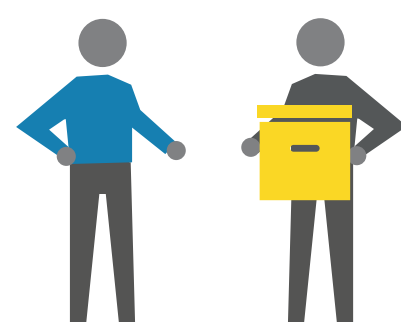
3 SIMPLIFIER LES RETOURS

23 %

DES RETOURS DE VÊTEMENTS ET AUTRES ARTICLES DE MODE SONT INTENTIONNELS, LES CLIENTS « TRANSPORTANT LA CABINE D'ESSAYAGE À DOMICILE »⁽⁴⁾

72 %

DES CLIENTS NE RETOURNERONT PAS CHEZ UNE ENSEIGNE S'ILS ONT EU UNE MAUVAISE EXPÉRIENCE DE RETOUR DE MARCHANDISES⁽⁵⁾



700 millions d'€

D'ARTICLES ACHETÉS ENTRE LE BLACK FRIDAY ET DÉCEMBRE SONT BLOQUÉS DANS LE SYSTÈME DE GESTION DES RETOURS JUSQU'À MI-DÉCEMBRE, EMPÊCHANT LES ENSEIGNES DE LES VENDRE PENDANT LA SAISON DES FÊTES.⁽⁶⁾

LES RETOURS DE MARCHANDISES NE VONT PAS S'ARRÊTER DU JOUR AU LENDEMAIN, C'EST POURQUOI LES ENSEIGNES DOIVENT LES GÉRER INTELLIGEMMENT. IL LEUR FAUT AVOIR UNE VISIBILITÉ COMPLÈTE SUR LES STOCKS ET ÊTRE EN MESURE DE REMETTRE LES ARTICLES EN VENTE LE PLUS VITE POSSIBLE.

Le nouveau livre électronique de Zebra « **TROIS ÉTAPES POUR UN SERVICE CLICK & COLLECT RENTABLE** » explique en toute transparence comment assurer un service Click & Collect rentable. Il s'accompagne d'exemples concrets et de meilleures pratiques permettant de réduire les coûts, tout en améliorant l'expérience des clients.

WWW.ZEBRA.COM/CLICK-AND-COLLECT

Vous souhaitez optimiser et rentabiliser davantage le Click & Collect ?
CONTACTEZ-NOUS.



(1) Étude Duddle, Royaume-Uni, 2016

(2) Enquête sur les clients européens, 2015, Zebra

(3) https://www.zebra.com/content/dam/zebra_new_ia/en-us/solutions-verticals/product/Mobile_Computers/GENERAL/success-story/john-lewis-success-story-en-gb.pdf

(4) Enquête Retail Omnichannel 2016, KMPG 2016, KPMG

(5) Enquête Retail Omnichannel 2016, KMPG, KPMG

(6) « Clear Returns », The Telegraph, 2016