

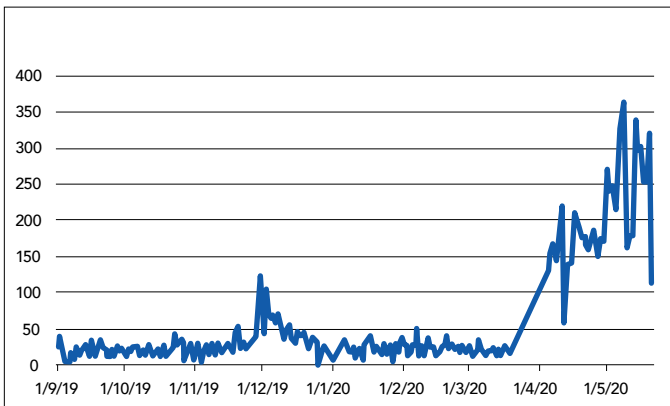
SEM CONTATO RETIRADA PELO DRIVE-THRU

FIQUE PRÓXIMO SEM CHEGAR MUITO PERTO

Retirada sem contato simples, rápida e eficiente da demanda virtual na loja em uma única experiência de aplicativo para consumidores e funcionários.

OMNICHANNEL ÁGIL E ESCALONÁVEL

A história recente expôs as limitações dos sistemas de compras tradicionais. Hoje, os comerciantes devem ser capazes de reagir e responder às rupturas de mercado que se manifestam em dias, não em anos.



A retirada pelo drive-thru aumentou drasticamente com a necessidade de uma opção de atendimento sem contato nas lojas. Os volumes individuais de atendimento nas lojas aumentaram substancialmente para muitos varejistas, colocando pressão sobre seus sistemas, processos e funcionários existentes.

Com o Manhattan Active® Omni, a experiência de retirada é totalmente independente e automatizada tanto para os funcionários quanto para os clientes. Rápida, eficiente e parte de uma solução única. Não há necessidade de integrar outra solução de terceiros apenas para administrar as demandas extras de retirada pelo drive-thru.

Hoje, os varejistas são confrontados com o desafio das restrições locais, regionais ou nacionais sobre o tráfego nas lojas e o quadro efetivo para clientes e funcionários. A capacidade de mudar dinamicamente e adaptar estratégias de atendimento de um dia para outro para qualquer combinação de compras sem hora marcada, envio a partir da loja, retirada na loja ou retirada pelo drive-thru tornou-se crítica para garantir que o estoque não fique encalhado e as promessas do cliente possam ser cumpridas com segurança e rentabilidade.

JORNADA DE PONTA A PONTA DO COMPRADOR EM UM APLICATIVO:

Não há necessidade de sistemas de terceiros para adicionar ou integrar. A captura do pedido até a entrega pelo drive-thru em uma solução robusta e escalonável para atender a qualquer volume de atendimento da loja.

AGILIDADE E FLEXIBILIDADE INCOMPARÁVEIS:

Suporte dinâmico e configurável para qualquer combinação de atendimento pela loja, seja qual for o número de lojas ou o formato: envio a partir da loja, retirada na loja, drive-thru e muito mais.



EXPERIÊNCIA DO CLIENTE

Assim que uma compra online para retirada pelo drive-thru é concluída, o cliente recebe um e-mail ou mensagem de confirmação e uma notificação subsequente quando o pedido de retirada estiver pronto.

A notificação contém um botão/link no qual os clientes clicam quando chegam ao estacionamento da loja, que inicia a tecnologia Digital Self-Service do Manhattan Active® Omni em uma página personalizada da Web.

Os clientes podem confirmar rapidamente sua localização no estacionamento e a descrição do veículo, sem serem submetidos a rastreamento de proximidade excessivo ou ter que baixar um aplicativo de terceiros apenas para concluir o processo de retirada.

A equipe da loja é informada da chegada do cliente e rapidamente leva o item para o carro, onde eles podem confirmar a autenticidade sem contato, pela janela do carro e colocar o item no carro.

EXPERIÊNCIA DO FUNCIONÁRIO

Como as soluções Manhattan Active Omni fazem parte do mesmo aplicativo, o funcionário da loja tem um dispositivo e uma experiência para todas as funções de venda, clienteling, atendimento ao cliente, estoque e atendimento na loja.

Assim que for concluída uma compra online para qualquer tipo de atendimento na loja, a equipe é informada e pode começar a coletar o item. Os recursos do Manhattan Store Inventory and Fulfillment apoiam a coleta individual e em equipe e utilizam RFID para a orientação ideal do caminho de coleta, quando disponível. Se os itens do pedido precisam ser enviados da loja, retirados no local ou pelo drive-thru, ou alguma combinação de cada um, o funcionário utilizará a mesma solução intuitiva também usada para as atividades do ponto de venda e de engajamento do cliente.

A equipe da loja recebe uma notificação por push alertando-a quando um cliente com retirada pelo drive-thru chegar. Os funcionários podem visualizar rapidamente todos os clientes que aguardam a retirada pelo drive-thru, os dados de identificação do veículo e há quanto tempo estão esperando. Todas as notificações de retirada pelo drive-thru que não sejam imediatamente tratadas são destacadas na central de notificações do aplicativo em uma opção de menu "Retirada pelo drive-thru".

“Agora podemos mudar o volume conforme necessário, por exemplo, de última hora trocar para envio pela loja, BOPIS e drive-thru.”

—Jim Dunlap, Diretor de TI da Kendra Scott

E como o Manhattan Active Omni foi desenvolvido inteiramente a partir de microsserviços para ser a solução unificada de comércio mais ágil e escalonável já criada, os comerciantes não precisam mais se preocupar em administrar os volumes crescentes de atendimento na loja que podem rapidamente sobrecarregar os sistemas e nichos dos pontos de venda tradicionais e o software complementar do drive-thru.

A retirada pelo drive-thru sem contato é apenas mais um recurso nativo na nuvem, como o Order Management, Point of Sale, Customer Engagement e Store Inventory & Fulfillment, tudo parte de um único aplicativo que oferece qualquer combinação de experiências de vendas, engajamento e atendimento.

Push Possible®

Para obter mais informações

Para saber mais sobre o Manhattan Active® Omni Contactless Curbside Pickup, entre em contato com seu representante de vendas na Manhattan ou acesse:

manh.com/pt-br/produtos/order-management