

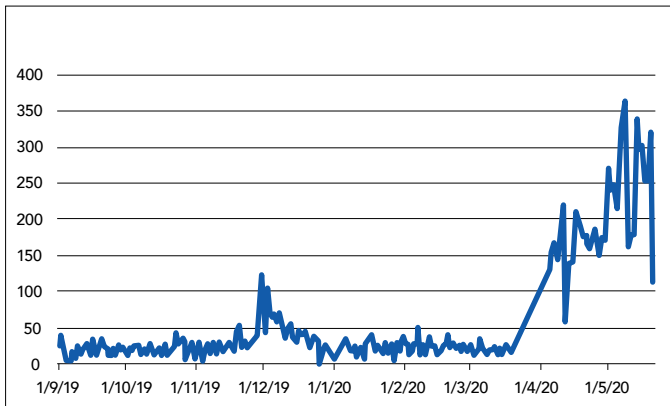
CONTACTLESS CURBSIDE PICKUP

CERCA, PERO NO DEMASIADO

Un proceso sencillo, rápido, eficiente y sin contacto para la recogida de los pedidos digitales en la tienda con una experiencia de app única para los consumidores y los empleados.

OMNISCANAL ÁGIL Y ESCALABLE

Los acontecimientos recientes han puesto de manifiesto las limitaciones de los sistemas de compra tradicionales. En la actualidad, los comerciantes deben ser capaces de reaccionar ante unas perturbaciones del mercado que ya no tardan años, sino días, en aparecer.



La recogida en la acera se ha disparado como consecuencia de la necesidad de ofrecer una opción de suministro sin contacto desde las tiendas. Los volúmenes de suministro de las tiendas han crecido sustancialmente para muchos minoristas, lo que representa un desafío para sus sistemas, su personal y sus procesos.

Gracias a Manhattan Active® Omni, la experiencia de recogida es totalmente independiente y automática tanto para los empleados como para los clientes. Es una aplicación rápida y eficiente que forma parte de una solución completa. No hay necesidad de integrar otra solución de terceros para gestionar la demanda adicional generada por la recogida en la acera.

En la actualidad, los minoristas se enfrentan a los desafíos de las restricciones nacionales, regionales y locales, que reducen el aforo en las tiendas y limitan tanto el número de clientes como el de empleados. La capacidad de cambiar y adaptar las estrategias de suministro dinámicamente de un día para otro transformándolas en una combinación de compras en la tienda, envíos desde la tienda y recogidas en la tienda o en la acera se ha vuelto crucial para evitar el estancamiento del stock y cumplir de un modo seguro y rentable los compromisos adquiridos con los clientes.

EXPERIENCIA DE COMPRA INTEGRAL EN UNA SOLA APLICACIÓN:

No es necesario agregar ni integrar sistemas de terceros para posibilitar la interacción y la comunicación digitales desde la captura del pedido hasta la recogida en la acera. Todas estas acciones se pueden llevar a cabo ahora en una solución fiable y escalable compatible con cualquier volumen de suministro desde la tienda.

AGILIDAD Y FLEXIBILIDAD SIN PRECEDENTES:

Compatibilidad dinámica y configurable con cualquier combinación de opciones de suministro para cualquier número de tiendas, incluidos los envíos desde la tienda, la recogida en la tienda, recogida en la acera, y otros servicios.



LA EXPERIENCIA DE CLIENTE

Apenas se completa la compra online con recogida en la acera, el cliente recibe una confirmación por correo electrónico o mensaje de texto, seguida de otra notificación cuando el pedido está listo para la recogida.

La notificación incluye un botón o un enlace que el cliente pulsa al llegar al aparcamiento de la tienda y que ejecuta la tecnología de autoservicio digital de Manhattan Active® Omni- en una página web personalizada.

El cliente puede confirmar rápidamente su ubicación en el aparcamiento y facilitar la descripción del vehículo sin verse obligado a autorizar un rastreo de proximidad de su ubicación para notificar su llegada ni tener que descargar una aplicación de terceros para completar el proceso de recogida.

El equipo de la tienda recibe la notificación de la llegada del cliente y lleva rápidamente el artículo a la ubicación del vehículo. Una vez allí, puede confirmar la autenticidad sin contacto a través de la ventanilla y colocar el pedido del cliente en el vehículo.

LA EXPERIENCIA DE EMPLEADO

Como todas las soluciones de Manhattan Active Omni forman parte de la misma aplicación, el empleado de la tienda usa un único dispositivo y una única experiencia para todas las funciones de venta en la tienda, clienteling, servicio al cliente, estocaje y suministro.

Tan pronto como se completa una compra online para cualquier tipo de suministro desde la tienda, se notifica al equipo de la tienda para que pueda comenzar a preparar el artículo. Las prestaciones de Manhattan Store Inventory and Fulfillment facilitan los procesos de preparación individual y en equipo, y utilizan la tecnología RFID, cuando está disponible, para diseñar la ruta de preparación óptima. Tanto si el pedido se envía desde la tienda como si se recoge en ella o en la acera o se usa una combinación de estos procesos, el empleado trabaja con la misma solución intuitiva que utiliza también para las actividades de punto de venta y fidelización de clientes.

El equipo de la tienda recibe una notificación emergente que le avisa cuando un cliente llega a recoger el pedido en la acera. El empleado puede ver rápidamente todos los clientes que están esperando para recoger su pedido, los detalles de identificación de sus vehículos y el tiempo que lleva esperando cada uno. Las notificaciones de recogida en la acera que no se atienden de inmediato se resaltan en la opción del menú de recogida en la acera del centro de notificaciones de la aplicación.

“Ahora podemos cambiar el volumen de los distintos procesos en función de nuestras necesidades, recurriendo, por ejemplo, en un instante a los envíos desde la tienda, las opciones de BOPIS o la recogida en la acera”.

—Jim Dunlap, CIO de Kendra Scott

Como Manhattan Active Omni se ha desarrollado íntegramente a partir de microservicios que hacen de ella la solución de comercio unificado más ágil y escalable creada hasta la fecha, los comerciantes no tienen que preocuparse cuando se enfrentan a unos volúmenes de suministros cada vez más altos que podrían colapsar rápidamente los sistemas de punto de venta tradicionales y los complementos de software especializados para la recogida en la acera.

Contactless Curbside Pickup es una más de las prestaciones nativas de la nube, como Order Management, Point of Sale, Customer Engagement y Store Inventory & Fulfillment. Todas ellas forman parte de una única aplicación que ofrece cualquier combinación de experiencias de venta, fidelización y suministro.

Push Possible®

Para obtener más información

Para obtener más información sobre Manhattan Active® Omni Contactless Curbside Pickup, contacte con su representante de ventas de Manhattan o visite: manh.com/es/productos/order-management