

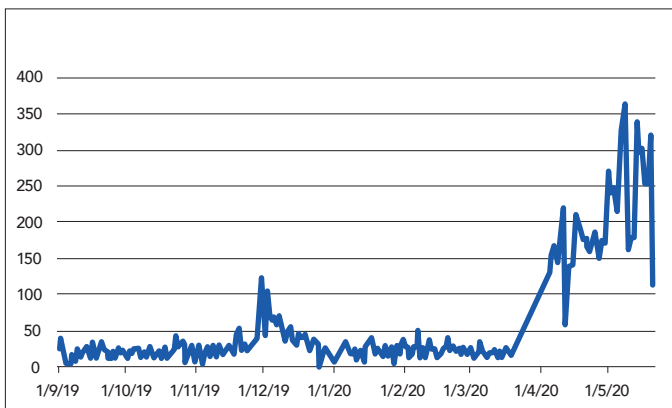
CURBSIDE PICKUP OU LA COLLECTE SANS CONTACT DEVANT LE MAGASIN

S'APPROCHER SANS ÊTRE TROP PROCHE

Le retrait simple, rapide et efficace sans contact d'une commande web en magasin via une application commune aux clients et aux employés.

UN COMMERCE OMNICANAL AGILE ET ÉVOLUTIF

L'histoire récente a mis en évidence les limites des systèmes de vente classiques. Aujourd'hui, les commerçants doivent être en mesure de réagir et de s'adapter aux perturbations du marché qui surviennent en quelques jours et non sur plusieurs années.



La nécessité d'un traitement sans contact de la part des enseignes a littéralement fait exploser la demande de pouvoir retirer sa commande sans entrer dans le magasin et sans contact. Les volumes de préparation de commandes en magasin ont nettement augmenté, imposant une contrainte à leurs systèmes et processus existants, ainsi qu'à leur personnel.

Avec Manhattan Active® Omni, l'expérience du retrait est complètement autonome et automatisés, aussi bien pour les employés que pour les clients. Rapide, efficace et intégré à une solution unique. Inutile d'intégrer une autre solution tierce simplement pour gérer les exigences supplémentaires liées à la collecte devant le magasin.

Aujourd'hui, les détaillants sont confrontés aux défis que présentent les restrictions locales, régionales ou nationales concernant la circulation dans les magasins et le nombre de clients et d'employés qui peuvent y être présents. L'aptitude à évoluer de manière dynamique et à adapter les stratégies de traitement des commandes et des services de retrait, du jour au lendemain et pour toute combinaison de services omnicanaux, est devenue essentielle pour éviter que le stock ne soit piégé (en entrepôt ou en boutique) et tenir les promesses faites aux clients de manière sécurisée et rentable.

LE PARCOURS D'ACHAT DE BOUT EN BOUT DANS UNE SEULE ET MEME APPLICATION :

Aucun système tiers à ajouter ou à intégrer pour l'engagement et la communication digitale de la prise de commande à la livraison devant le magasin, au sein d'une solution robuste et évolutive apte à répondre à tout volume de traitement en magasin.

UNE AGILITÉ ET UNE SOUPLESSE SANS PRÉCÉDENT :

Prise en charge dynamique et configurable de toute combinaison de services omnicanaux en magasin, déployable sur n'importe quelle quantité de magasins, y compris l'expédition depuis le magasin, le retrait en magasin, la collecte devant le magasin et plus encore.



COLLECTE SANS CONTACT DEVANT LE MAGASIN

L'EXPÉRIENCE CLIENT

Dès qu'un achat en ligne est effectué avec l'option curbside pickup, le client reçoit une confirmation par e-mail ou par SMS, suivie d'une notification ultérieure lorsque la commande est prête.

La notification contient un bouton/liens sur lequel les clients cliquent lorsqu'ils arrivent sur le parking du magasin, ce qui permet l'accès à la technologie de libre-service de Manhattan Active® Omni -sur une page web personnalisée.

Les clients peuvent indiquer rapidement leur place de stationnement et la description de leur véhicule, sans faire l'objet d'un suivi de proximité général de leur emplacement pour la notification de leur arrivée ni avoir à télécharger une application tierce simplement pour terminer le processus de collecte.

L'équipe du magasin est informée de l'arrivée du client et transporte rapidement l'article jusqu'à la voiture, où ils peuvent vérifier l'authenticité du client sans contact, à travers la vitre, avant de déposer l'article dans la voiture du client.

L'EXPÉRIENCE DES EMPLOYÉS

Dans la mesure où les solutions Manhattan Active Omni font toutes partie de la même application, l'employé dispose d'un seul périphérique et vit une expérience unifiée pour l'ensemble des fonctions de vente en magasin, de clienteling, de service client, de gestion de stock et de traitement des commandes omnicanales.

Dès qu'un achat en ligne est terminé, quel que soit le mode de traitement en magasin, l'équipe commerciale est informée et peut commencer la préparation de la commande. La solution Manhattan Store Inventory and Fulfilment permet de réaliser du picking seul ou en équipe et utilise la RFID pour guider l'employé dans son parcours de collecte lorsque cette technologie est utilisée par l'enseigne pour tracer ses articles. Que les articles commandés doivent être expédiés depuis le magasin, récupérés en magasin ou devant le magasin, ou via une combinaison de ces méthodes, l'employé utilise la même solution intuitive que pour les activités d'encaissement et d'engagement client.

L'équipe de vente reçoit une notification push qui l'alerte de l'arrivée d'un client pour une collecte devant le magasin. Les employés peuvent voir rapidement tous les clients qui attendent une collecte devant le magasin, les détails concernant leur véhicule et leur temps d'attente. Toute notification de curbside pickup qui ne fait pas l'objet d'une action immédiate est mise en évidence dans le centre de notification de l'application sous une option de menu « Collectes devant le magasin ».

« Nous pouvons désormais modifier le volume au besoin, par exemple pour activer subitement le mode d'expédition depuis le magasin, BOPIS et collecte devant le magasin. »

—Jim Dunlap, PDG de Kendra Scott

De plus, comme Manhattan Active Omni est entièrement basée sur des microservices pour devenir la solution commerciale unifiée la plus agile et la plus évolutive jamais créée, les commerçants n'ont plus à s'inquiéter de la gestion des volumes croissants des traitements des commandes omnicanales en magasin qui pourraient rapidement déborder les systèmes POS classiques et des petits modules additionnels de curbside pickup pas encore matures.

La collecte sans contact devant le magasin n'est qu'une capacité cloud-native supplémentaire comme l'Order Management, le POS, le Customer Engagement et le Store Inventory & Fulfilment, le tout faisant partie d'une seule et même application qui permet n'importe quelle combinaison d'expériences de vente, d'engagement et de traitement.

Push Possible®

Pour plus d'informations

Pour en savoir plus sur Manhattan Active® Omni Contactless Curbside Pickup, contactez votre représentant commercial Manhattan ou consultez le site :

manh.com.fr/produits/curbside