



## Innovare le attività in negozio tramite il potenziamento del personale

Migliorate le prestazioni grazie all'interconnessione tra personale e persone, risorse e dati

Nell'odierno ambiente retail omni-channel, ai consumatori basta un clic o un tocco per ottenere informazioni in grado di ottimizzare le loro scelte di acquisto. L'innovazione dell'esperienza in-store per una fedeltà più duratura del cliente impone cambiamenti importanti. Richiede, ad esempio, la convergenza della praticità basata sulla tecnologia dell'e-commerce con il servizio clienti personalizzato che solo i negozi tradizionali possono offrire, per garantire ai consumatori più informazioni fruibili in tempo reale da reperire autonomamente.

Se avete intenzione di reinventare le attività del vostro negozio, è bene tenere presenti un paio di concetti chiave:

- Date la priorità all'eccellenza operativa, rimanendo concentrati sul miglioramento delle singole esperienze d'acquisto.
- Potenziate le vostre risorse più importanti – gli addetti alle vendite – per offrire ai clienti le informazioni sugli articoli che non riescono a trovare autonomamente.

Elaborare informazioni rientra nelle mansioni di un addetto alle vendite esattamente quanto gestire merce fisica. Quando è necessario monitorare le scorte dal momento del ricevimento a quello dell'inventario, verificare la disponibilità di un articolo o controllare la merce, il personale può lavorare molto più rapidamente se è in grado di accedere a dati accurati in tempo reale.

Dispositivi mobili aziendali multifunzione appositamente pensati per le attività retail a contatto con i clienti, come i mobile computer palmari e i tablet, rendono possibile tutto questo. Grazie alla tecnologia, gli addetti alle vendite hanno a disposizione più tempo da dedicare ai clienti, migliorando la loro esperienza in negozio con un servizio personalizzato che va oltre le loro normali responsabilità.

---

Il **60%** dei clienti afferma che gli addetti alle vendite che usano dispositivi mobili per l'assistenza alla clientela contribuiscono a migliorare l'esperienza d'acquisto<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> [Studio sulla visione dei consumatori 2018, Zebra Technologies](#)

## Trasformare il negozio in un ecosistema connesso

In un ambiente retail sempre più competitivo, mettere in collegamento i processi è essenziale per reinventare le attività in negozio e garantire prestazioni di vendita costanti. Creando un ecosistema connesso all'interno del negozio è possibile soddisfare una serie di obiettivi che contribuiscono al miglioramento delle prestazioni.



### Migliorare le comunicazioni tra il personale

Per fornire informazioni su articoli o promozioni che il cliente non riesce a trovare autonomamente, il personale di vendita deve essere proattivo e rimanere al fianco del cliente per tutto il tempo in cui ha bisogno di assistenza. Se dotati di dispositivi in grado di garantire comunicazioni vocali chiare, gli addetti alle vendite possono rispondere a qualunque tipo di domanda, controllare le scorte, chiedere a un collega informazioni su un articolo o reperirle autonomamente, senza mai lasciare il cliente – incrementando le probabilità di vendita.



### Ottimizzare la conformità del planogramma

Uno dei motivi più comuni di insoddisfazione della clientela in negozio è l'esaurimento degli articoli. Per ridurre al minimo tale problema, il personale può utilizzare un unico dispositivo, come un mobile computer palmare o un tablet, per verificare la conformità del planogramma e permettere ad altri addetti di rifornire la merce prima che si esaurisca. Per migliorare l'esperienza degli addetti alle vendite è anche possibile utilizzare la realtà aumentata.



### Incrementare l'efficienza operativa

Se la sede aziendale o i responsabili dei punti vendita possono contare sulla visibilità in tempo reale di persone, risorse e dati all'interno dell'intera catena di negozi e dell'azienda, è possibile prendere decisioni più informate. Le soluzioni di Enterprise Mobility nelle mani degli addetti alle vendite garantiscono visibilità e indicazioni in tempo reale nei processi decisionali direttamente dalla prima linea dell'attività – oltre a ottime potenzialità di riduzione dei costi operativi.



### Migliorare la customer experience

Permettendo agli addetti di accedere in tempo reale ai dati di inventario del negozio e dell'intera azienda retail si incrementa la loro capacità di concludere le vendite. Le soluzioni di Enterprise Mobility garantiscono inoltre al personale l'accesso immediato alle promozioni e agli account dei programmi fedeltà, permettendo di offrire migliori affari alla clientela e di rafforzarne la fidelizzazione. Fornendo ai consumatori informazioni che non hanno già trovato autonomamente online, gli addetti alle vendite possono migliorare l'esperienza in-store dei clienti.



## Innovare i processi con le soluzioni di mobilità di Zebra

Nell'odierno ambiente retail, le prestazioni di un negozio e il successo di un brand dipendono dalla capacità di trasformare gli addetti alle vendite da impiegati concentrati principalmente in attività di merchandising tradizionale e operazioni di cassa in veri e propri specialisti del coinvolgimento dei clienti. Per farlo, è necessario dotare gli addetti di strumenti pensati per un servizio clienti mobile e altamente personalizzato. Zebra offre un portafoglio completo di mobile computer palmari e tablet aziendali con funzionalità e opzioni di sicurezza che i dispositivi consumer non sono in grado di offrire.

## Tutto quello che serve per connettere gli addetti alle vendite

Dispositivi Enterprise Mobility per il retail



### Mobile computer palmari

Zebra offre una gamma completa di mobile computer touch palmari per soddisfare qualsiasi esigenza retail. I dispositivi Zebra per Android™ si basano sul sistema operativo mobile più popolare al mondo, di conseguenza la loro interfaccia utente e il loro funzionamento risultano familiari e immediati. Gli smartphone consumer semplicemente non sono all'altezza in termini di funzionalità aziendali e tecnologia di sicurezza.

- Portafoglio diversificato per soddisfare esigenze e budget di qualunque tipo
- Connettività wireless Wi-Fi, cellulare e Bluetooth®
- Scansione integrata di codici a barre 1D/2D e possibilità di integrare funzionalità di lettura RFID ad alte prestazioni
- Ricezione affidabile e audio chiaro ovunque nel punto vendita
- Funzionalità PTT (Push-To-Talk) di livello enterprise sia tramite rete Wi-Fi che cellulare



### Tablet aziendali

Realizzati pensando all'utente, i tablet Zebra hanno uno stile consumer, ma sono sviluppati per le specifiche esigenze di lavoro del personale di vendita. Il loro ampio display e le loro caratteristiche ergonomiche limitano l'affaticamento durante l'uso. Un ciclo di vita garantito riduce il costo totale di proprietà (TCO). Inoltre, le ottimizzazioni enterprise per Android includono una tecnologia di sicurezza più affidabile rispetto a quella offerta dai tablet consumer.

- Disponibilità di funzioni enterprise come batterie sostituibili a caldo, alloggiamenti di ricarica e maniglie
- Opzioni aggiuntive quali scansione e integrazione POS

## Software e servizi

### Workforce Connect

Gli addetti alle vendite sono più produttivi se possono utilizzare un unico dispositivo per interagire sia con i colleghi che con i clienti. Il sistema Workforce Connect di Zebra consolida più piattaforme di comunicazione in un unico dispositivo. Con [Workforce Connect](#), gli addetti alle vendite possono comunicare tra loro utilizzando la funzione Push-to-Talk (PTT) o i messaggi di testo. Inoltre, la funzionalità Voice over IP (VoIP) permette a un mobile computer di effettuare chiamate interne e ricevere chiamate dall'esterno tramite una rete PBX (Private Branch Exchange).



### Mobility DNA

La suite [Mobility DNA](#) è un ecosistema software per la mobilità aziendale in grado di migliorare le prestazioni di addetti alle vendite, responsabili dei negozi, personale IT e sviluppatori. I suoi strumenti pensati per il business supportano comunicazioni e connettività a livello dell'intera azienda. Gli strumenti di produttività consentono di implementare applicazioni enterprise che incrementano sensibilmente l'efficienza del personale, ad esempio DataWedge, un software in grado di inviare dati RFID e codici a barre scansionati a qualsiasi app attiva. Gli strumenti di gestione infine permettono di centralizzare il controllo dei dispositivi aziendali e offrono la visibilità in tempo reale di tutti i processi operativi.



### Zebra OneCare

Usfruite di un servizio di assistenza dispositivi senza pari, fornito direttamente dal produttore, sottoscrivendo un [contratto di assistenza Zebra OneCare](#), con esperti in grado di parlare 17 lingue. Sono previsti tre diversi livelli di assistenza – Essential, Select e Premier – per soddisfare le esigenze specifiche di qualsiasi negozio o azienda. A seconda del livello scelto, si potrà usufruire di servizi quali l'estensione dell'assistenza oltre i termini della garanzia standard, un supporto in tempo reale più facilmente accessibile, la spedizione di un'unità sostitutiva entro la giornata e l'assistenza basata sull'account.



## Dispositivi pensati per gli addetti alle vendite

Se si sommano tutti i vantaggi offerti dai dispositivi enterprise di Zebra, risulta evidente che i dispositivi consumer non sono minimamente pensati per il modo di lavorare degli addetti alle vendite.

- Maggiore resistenza abbinata all'estetica degli smartphone consumer
- Maggiore autonomia della batteria con possibilità di sostituzione a caldo
- Android: il sistema operativo mobile più popolare al mondo, familiare e personalizzabile
- Supporto da parte di una vasta community globale di sviluppatori di applicazioni retail

Reinventate le vostre attività retail grazie all'interconnessione in tempo reale tra personale e persone, risorse e dati. Per saperne di più, visitate [www.zebra.com/retail](http://www.zebra.com/retail).



Sede centrale e Nord America  
+1 800 423 0442  
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico  
+65 6858 0722  
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA  
zebra.com/locations  
contact.emea@zebra.com

Sede America Latina  
+1 847 955 2283  
la.contactme@zebra.com