

## Waitrose & Partner sono all'avanguardia con gli scanner rivolti ai clienti - Datalogic

Waitrose è costantemente rimasto all'avanguardia dell'innovazione quando si tratta di acquisti su smartphone. Il rivenditore è stato il primo nel Regno Unito a lanciare il servizio di auto

### PANORAMICA

Waitrose è costantemente rimasto all'avanguardia dell'innovazione quando si tratta di acquisti su smartphone. Il rivenditore è stato il primo nel Regno Unito a lanciare il servizio di auto-shopping oltre un decennio fa ed è stato anche il primo a offrire il servizio a tutti i clienti myWaitrose tramite i propri smartphone. Ora, è la prima catena di supermercati del Regno Unito a distribuire una nuova soluzione di scansione per i clienti in tutti i suoi negozi, consentendo loro di scansionare i codici dallo schermo dello smartphone alla cassa, senza consegnare il telefono.

### LA SFIDA

"Sappiamo che molti dei nostri clienti acquistano poco e spesso e quindi desiderano l'esperienza di acquisto più conveniente possibile. Essere in grado di completare i propri acquisti all'interno del negozio utilizzando solo uno smartphone significa che i nostri clienti possono scansionare, imbustare e procedere al pagamento con il proprio telefono. La dinamicità del mondo della tecnologia applicato agli smartphone fa pensare alle infinite capacità future di questa app, come offerte personalizzate e informazioni dettagliate sui prodotti " Matt Clifton, Responsabile del cambiamento e dello sviluppo al dettaglio, Waitrose & Partners.

Image: Datalogic - Waitrose & Partners

Mentre il lancio di mobile app innovative come Quick Check migliora l'esperienza di acquisto instore, è stato richiesto, al tempo stesso, un cambiamento anche in fase di checkout. Affinché i dati passino dal telefono cellulare del cliente ai nostri sistemi di punti vendita, viene generato un codice a barre che deve essere sottoposto a scansione. "Sia che i clienti stessero effettuando acquisti tramite l'utilizzo di Quick Check o semplicemente volessero scansionare il loro ID MyWaitrose dall'app Waitrose & Partners, volevamo trovare un modo per abilitare questo scambio di dati senza che il telefono del cliente

venisse passato alla cassiera ", commenta Clifton.

Jamie Dickinson, direttore delle vendite al dettaglio, UK&I presso Datalogic, spiega: "Vi è una crescente e genuina ansia tra i clienti riguardo alla rinuncia del possesso del proprio telefono cellulare. Molti dei nostri clienti temono che questa ansia possa limitare il programma di fidelizzazione e l'utilizzo delle app, anche se forse di maggiore preoccupazione, è come offrire ai clienti la comodità di utilizzare i loro telefoni garantendo al tempo stesso la totale tranquillità che il dispositivo non deve mai lasciare la mano."

## LA SOLUZIONE

Image: Datalogic - Waitrose & Partners

Il lettore Gryphon GFS4400 di Datalogic offre una soluzione eccellente per dare il controllo ai clienti riducendo al minimo le interruzioni dell'infrastruttura esistente del punto vendita. Con l'aiuto di una soluzione di montaggio personalizzata di Ergonomic Solutions, lo scanner compatto rivolto al cliente viene installato in modo sicuro proprio sotto il dispositivo di inserimento pin (PED) in ciascuna delle casse presidiate di Waitrose a livello nazionale e consente ai clienti di assumere il controllo del processo di scansione.

Gryphon GFS4400 è in grado di leggere codici a barre 1D e 2D e offre prestazioni eccellenti durante la lettura da dispositivi mobile. Inoltre, gli scanner rivolti ai clienti hanno il potenziale per accelerare notevolmente il processo di checkout poiché le app o i coupon cartacei possono essere scansionati contemporaneamente agli articoli disposti nel carrello dei clienti. Con una modalità di scansione continua, i dati vengono acquisiti ogni volta che un codice a barre passa nel suo campo visivo e le scansioni positive vengono confermate al cliente tramite la tecnologia brevettata 'Green Spot' di Datalogic, che emette una luce verde e una conferma udibile quando un codice a barre è stato letto correttamente.

## I RISULTATI

“Gli scanner Datalogic Gryphon offrono una soluzione semplice ma molto efficace che consente ai nostri clienti di mantenere il controllo completo dei propri telefoni cellulari. Inoltre, i dispositivi svolgono un ruolo fondamentale nell'aiutarci a semplificare il checkout, e al tempo stesso fornisce un'esperienza di acquisto esemplare per i nostri clienti. ”, Afferma Clifton.

Dickinson conclude: "Mentre i rivenditori si sforzano di trovare il modo di reinventare l'esperienza di acquisto all'interno del punto vendita, l'obiettivo continuo di Datalogic è supportare i propri clienti con una tecnologia che fornirà tali esperienze e farà sentire i clienti più vicini ai negozi e ai marchi che amano. Siamo lieti di aver collaborato con Waitrose & Partners mentre continuano a innovare e potenziare i clienti a livello nazionale. "

## Waitrose & Partners

Waitrose & Partners ha 344 negozi tra Inghilterra, Scozia, Galles e Isole del Canale. Azienda che combina la convenienza di un supermercato con l'esperienza e il servizio di un negozio specializzato, dedicato a offrire alimenti di qualità che sono stati acquistati in modo responsabile, garantendo elevati standard di servizio al cliente. Waitrose & Partners è un'azienda di proprietà dei dipendenti: tutti i dipendenti sono partner e hanno voce in capitolo su come viene gestita l'attività.

Waitrose & Partners esporta prodotti in oltre 50 paesi in tutto il mondo e ha nove negozi che operano su licenza in Medio Oriente. L'attività omnicanale del rivenditore include il servizio di drogheria online, Waitrose.com, nonché negozi online specializzati tra cui waitrosecellar.com per il vino e waitroseflorist.com per piante e fiori.