

Perchè la Shopping Experience è una cosa importante - Datalogic

Le principali esigenze di chi fa la spesa in negozio sono quelle di avere un punto cassa veloce e di poter usare il proprio smartphone per la lista della spesa, coupon, punti fedeltà e altro ancora.

L'utilizzo di scanner manuali permette di aumentare l'efficienza delle operazioni di cassa, aiuta a coinvolgere e a supportare meglio la clientela e permette di gestire i programmi fedeltà



L'utilizzo di scanner manuali permette di aumentare l'efficienza delle operazioni di cassa, aiuta a coinvolgere e a supportare meglio la clientela e permette di gestire i programmi fedeltà

Obiettivi

Un importante retailer americano doveva sostituire alcuni vecchi scanner in 175 negozi, con dispositivi moderni che fossero in grado di garantire un migliore servizio alla clientela e di leggere ogni tipo di codice a barre, compresi quelli sui cellulari.

Approccio

Modernizzare i POS checkout e negoziare per un servizio di riparazione più veloce con l'implementazione di una tecnologia di scansione all'avanguardia, abbinata ad contratto di assistenza completo.

Requisiti tecnici

- Leggere codici su dispositivi mobili, coupon elettronici, acquisire immagini
- Capacità di decodifica codici a barre 2D
- Integrazione senza l'interruzione delle attività del POS

Esigenze principali

- Eliminare tutti i malfunzionamenti dei vecchi scanner
- Migliorare la produttività dei cassieri grazie a una migliore ergonomia dei dispositivi

Risultati

- Letture al 100% dei codici a barre 2D, gestione App su telefoni cellulari, coupon elettronici e acquisizione di immagini
- Doppie letture ridotte del 95%
- Movimenti in cassa ridotti del 66%
- Perfetta integrazione con i POS nel giro di poche ore

Le principali esigenze di chi fa la spesa in negozio sono quelle di avere un punto cassa veloce e di poter usare il proprio smartphone per la lista della spesa, coupon, punti fedeltà e altro ancora. E per fare questo, i retailer devono essere sempre più attenti ad investire in soluzioni che permettano di migliorare l'esperienza d'acquisto della propria clientela. Ed è per questi motivi che un importante retailer americano ha deciso di modernizzare i suoi punti vendita con scanner veloci ed efficienti, in grado di leggere coupon elettronici e codici a barre 2D.

Il cliente, un'importante catena di supermercati situata sulla costa orientale degli Stati Uniti, utilizzava scanner con tecnologia laser acquistati nel corso degli anni o ereditati a seguito di acquisizioni di altri punti vendita.

Questi dispositivi però non erano in grado di supportare la nuova App Fedeltà implementata dall'azienda, che prevedeva la possibilità di far utilizzare ai propri clienti coupon virtuali e migliorare così la shopping experience.

La soluzione

- Scanner manuali Datalogic Gryphon GD4590-BK-B
- Illuminazione a luce bianca e sistema di puntamento che facilita l'uso dello scanner e la precisione in fase di lettura
- Tecnologia imager Megapixel per leggere codici 1D e 2D, in grado di acquisire immagini e gestire coupon digitali
- Design elegante ed ergonomico che rende facile l'utilizzo anche per lungo tempo
- Contratto di assistenza 3 anni di tipo Comprehensive con copertura completa e supporto continuo

Un'attenta analisi di tutte le opzioni

Per essere certi di far la giusta scelta, sono stati contattati diversi fornitori leader di mercato ai quali si è chiesto di poter testare i loro scanner. I risultati a favore di Datalogic sono stati decisivi: il Gryphon GD4590 è risultato essere il miglior prodotto grazie alla sua velocità e precisione di lettura,

all'ergonomia e alla facile integrazione in cassa (POS).

I vari modelli di scanner sono stati fatti provare a chi li usa quotidianamente - i cassieri. E tutti coloro che li hanno testati, indicavano come migliore il Gryphon per il suo design ergonomico comodo da impugnare e per le letture immediate dei codici che velocizzano le operazioni di checkout in cassa.

Da un punto di vista ergonomico, il Gryphon offre numerosi vantaggi. La maggior parte degli scanner della concorrenza sono più pesanti e quindi più scomodi da usare: il peso del Gryphon invece si distribuisce uniformemente tra parte superiore e l'impugnatura. La loro forma si adatta comodamente alla mano e anche il grilletto è facile da schiacciare.

I cassieri hanno adorato il nuovo Gryphon e l'88% di loro l'ha preferito rispetto alla concorrenza. Hanno riscontrato un reale beneficio con la tecnologia di Datalogic. L'illuminazione a luce bianca e il sistema di puntamento rende più facile la lettura dei codici. I tempi di risposta immediati e la maggiore profondità di campo permette di acquisire più velocemente i codici a barre già al primo passaggio. Questo permette l'eliminazione del 95% delle riletture, con maggiore soddisfazione dei cassieri. La lettura doppia interrompe il flusso delle operazioni al POS e mette in situazione di difficoltà sia la cassiera che il cliente. Con Datalogic, questi casi sono stati quasi del tutto eliminati. Infine, gli scanner sono stati acquistati con un contratto di assistenza Comprehensive di 3 anni che permette al retailer di beneficiare di un servizio di supporto continuo. Per tutti gli scanner è prevista la riparazione veloce entro due giorni dalla spedizione, il tutto per garantire un impatto minimo sulle attività aziendali.

Perfetta integrazione con i POS

Il retailer necessitava di una veloce e facile integrazione all'interno del punto vendita, che non impattasse troppo sulle operazioni aziendali.

L'introduzione dei nuovi scanner doveva essere fatta senza incidere sulle ore di lavoro o sugli straordinari e, soprattutto, senza interruzioni al POS. L'azienda era stata positivamente colpita dalle performance dei prodotti Datalogic durante il periodo di prova. Sono infatti servite solo poche ore per integrare e far funzionare gli scanner Gryphon senza problemi. A differenza di altri vendor che avevano richiesto fino a una settimana di tempo per implementare i propri scanner e interfacciarsi con il sistema POS.

Oltre ad aver scelto un prodotto leader di settore, il cliente ha apprezzato molto la velocità di implementazione. I retailer hanno bisogno di tecnologia che funzioni senza problemi e sia veloce. Questo per mantenere operativo il punto cassa e non perdere fatturato. Dopo aver provato gli scanner a settembre, il cliente ha deciso di fare l'ordine definitivo all'inizio di febbraio. Entro la metà di marzo, in soli 45 giorni, Datalogic aveva già consegnato 1.100 unità, pronte per essere installate nei vari punti vendita. Questo tipo di servizio denota l'attenzione di Datalogic a voler supportare nel miglior modo possibile i propri clienti.

Migliore produttività in cassa

Ottenere risultati in tempi brevi era uno degli elementi più importanti per il cliente per poter giustificare

l'investimento. Una migliore e più accurata scansione dei codici in cassa ha portato ad un immediato aumento della produttività. Le riletture sono state ridotte fino al 95%.

Anche i consumatori notano e apprezzano la differenza di scansione che ora è più veloce: "Per i nostri clienti questo è un grande miglioramento", afferma il Responsabile tecnologia dei Punti Vendita. "Il checkout è più rapido e il cassiere può interagire meglio con i clienti, conversando anche con loro. Queste sono le tipiche cose che fanno ritornare i clienti nel punto vendita."

La migliore profondità di campo degli scanner Datalogic ha ridotto del 66% il tempo che i cassieri impiegano per lasciare la propria postazione per scansionare oggetti grandi o difficili da gestire.

Passando agli scanner Gryphon serie 4500 di Datalogic, questo retailer americano ha migliorato l'esperienza di acquisto dei propri clienti e la soddisfazione dei propri cassieri oltre ad aver ottimizzato la produttività del POS.