

Implementação da nova versão do TlanticStoreSales Services nas insígnias da Sonae segue com altos indicadores de sucesso

Projeto foi iniciado no final de 2019 e já tem rol out finalizado para todas as lojas da Zippy, Mo, Continente, Continente Modelo e Continente Bom dia.

CLIENTE

A Sonae é uma multinacional portuguesa que detém um vasto portfólio de negócios nas áreas de retalho (alimentar e não alimentar), serviços financeiros, tecnologia, centros comerciais e telecomunicações.

A sonae MC é uma empresa do grupo Sonae, líder no setor de retalho alimentar em Portugal. Tem mais de 3 mil colaboradores e mais de 1200 lojas em Portugal e Espanha.

A Sonae Fashion é responsável pela área de retalho especializado da Sonae na área de vestuário, através de marcas como a Mo e a Zippy, entre outras.

DESAFIO

As insígnias do grupo trabalham negócios e mercados distintos mas são todas sustentadas pela mesma solução de frente de caixa. Com a evolução dos mercados e das necessidades dos consumidores surgiram necessidades de evolução da plataforma de frente e caixa. Os principais desafios apresentados à Tlantic foram:

- . Redução do *time to market* no lançamento de novas ofertas e formatos promocionais;
- . Uniformização das ofertas de funcionalidades e serviços apresentados aos clientes entre os vários canais de venda;
- . Adequação da solução para a evolução tecnológica do *hardware* de suporte à venda, tanto ao nível de POS como servidores.

SOLUÇÃO

O Tlantic Store Sales Services garante a rapidez exigida pelos mercados na implementação das decisões de negócio, assim como a resposta atempada às necessidades dos consumidores, reduzindo o *time to market*.

Do ponto de vista tecnológico, conta com uma arquitetura orientada para serviços, permite a comunicação com todos os canais de venda (online e offline) disponibilizando transversalmente todas as funcionalidades, que, até então, só eram disponibilizadas no ponto de venda físico. São exemplo disso o motor promocional, a emissão de fatura e a visão consolidada de toda a venda. Desta forma, é garantida uma experiência de cliente uniforme e independente do canal.

A implementação do Tlantic Store Sales Services entregou e continuará a entregar a todas estas insígnias da Sonae outros benefícios igualmente relevantes:

- . A capacidade de trabalhar offline, permitindo a concretização de vendas mesmo em situações de imprevistos técnicos em loja;
- . Melhor experiência de compra, o que leva a clientes mais satisfeitos e colaboradores mais motivados;
- . Escalabilidade da solução, acompanhando o crescimento de negócio, e garantindo sempre a adequação aos requisitos legais;
- . Evolução constante e melhoria contínua: aumento das transações realizadas, das taxas de sucesso de uso da solução;
- . Rapidez e autonomia no atendimento ao cliente e na integração de sistemas com implementações sem intervenções locais.

“ O Tlantic Store Sales Services tem conseguido acompanhar todos os desafios que temos vindo a ter, nomeadamente na questão do serviço, *loyalty*, na ligação ao Cartão Continente, aos meios de pagamento que têm vindo a surgir, e também, nesta última fase, que é o nosso principal desafio e das marcas de moda que estão a passar de uma vertente mais de retalho físico para o retalho omnicanal. ”

RESULTADOS ROLL OUT

Lojas implementadas.....	632
POS migrados	4858
Transações realizadas.....	<20 M
Sucesso nas implementações	99.2%
Semanas de rol out realizadas.....	43
Segmentos de negócio.....	2

TLANTIC STORE SALES SERVICES

É um software de ponto robusto, escalável e fácil de parametrizar de acordo com as especificidades de cada negócio. Dotado de mecanismos de tolerância a falhas, permite ao retalhista potenciar o contato com o cliente, otimizando a gestão das operações de frente de caixa.

FUNCIONALIDADES

- Comunicação com o cliente: display de cliente e layout de talões configuráveis;
- Motor promocional: implementação de diferentes tipos de promoções, combinando descontos diretos e diferidos;
- Integração em tempo real com sistema de fidelização para acumulação e utilização de descontos;
- Mecanismos de fidelização suportado em cartão físico ou smartphones;
- Integração com soluções de papa-filas, pré-venda e self-service;
- Módulo específico para a consolidação da informação dos pontos de venda;
- Disponibilização de relatórios com informação de gestão operacional para acompanhamento da evolução online das variáveis de gestão da loja (vendas, quebras, produtividade, meios de pagamento);
- Integração de serviços de venda com tarefas e mobilidade no ponto de venda;

BENEFÍCIOS

- Escalabilidade, agilidade e robustez;
- Maior Produtividade;
- Melhoria no serviço ao cliente;
- Melhoria na relação com o cliente;
- Redução e controlo de fraude;
- Adequação aos requisitos legais;
- Facilidade de integração com múltiplos sistemas;
- Orientado a serviços para permitir a fácil integração com todos os sistemas empresariais;
- Configuração flexível para dar suporte a múltiplos formatos de loja e a qualquer processo de expansão;
- Independência de hardware, funcionando com múltiplas plataformas, alavancando os investimentos de infraestrutura existentes;
- Modularidade das funcionalidades;
- Menos esforço em futuros desenvolvimentos;
- Menor impacto nas operações quando existem alterações;
- Manter capacidade Offline;
- Toda a informação necessária para aumentar as vendas;
- Tolerância ao erro;
- Redução de fraude.

“A gestão da Linha de Caixa é hoje uma realidade muito mais atual, mais dinâmica e mais ajustada às necessidades das operações de loja. Comparando com um passado não muito distante, em que tínhamos sistemas pesados, pouco dinâmicos, que obrigavam à presença de colaboradores e de tarefas, sempre muito presos a funções de controlo e supervisão. Com a Tlantic Store Sales Services nós temos hoje a possibilidade de gerir de forma mais autónoma, do ponto de vista do trabalho de um operador no seu local de front office, na sua caixa, temos a possibilidade de executar uma supervisão das operações a cada segundo do seu decurso.”

João Melo

Diretor do Coneinte | Operações Sul

“Para nós é um orgulho continuar a trabalhar com estas marcas de referência, respondendo de forma eficiente às suas necessidades de evolução funcional e tecnológica. Sem dúvidas, o mais importante para nós é que esta implementação melhore a experiência dos nossos clientes. E o Tlantic Store Sales Services apresenta este resultado: é uma solução de frente de caixa ágil, robusta e facilmente escalável.”

Martinho Braga

Gestor de Projeto, Tlantic