

Iberian Sports Retail Group escolhe a Tlantic para a implementação do Tlantic Store Sales Services

O Tlantic Store Sales Services resulta numa maior agilidade na venda e mais satisfação do cliente durante a sua experiência na loja. A sua implementação é conseguida sem impactar a atividade das lojas e confere total escalabilidade ao negócio

CLIENTE

O Iberian Sports Retail Group (ISRG) que agrega as insígnias Sport Zone, JD, Sprinter e Size possui de uma rede com mais de 300 lojas em Portugal e Espanha, 6 mil colaboradores e um volume de negócio agregado superior a 650 milhões de euros. Ambas existem desde o início da década de 90 e encontram-se em plena expansão dos seus negócios. Atualmente é o 2º maior retalhista de desporto da Península Ibérica.

Lojas Sprinter.....	200
Lojas Sport Zone.....	98
Nº POS implementadas	262
Colaboradores	6000 <
Volume de negócio.....	€650M

DESAFIO

O Iberian Sports Group pretende integrar os processos de loja da Sportzone (Portugal) e Sprinter (Espanha) de forma a melhorar a eficiência operacional em loja e unificar a experiência de compra para o cliente. A solução Tlantic Store Sales Services permitiu em primeira instancia responder às necessidades de certidão fiscal, para rapidamente acrescentar valor ao nível do atendimento ao cliente e de integração dos processos:

- . Promover uma comunicação eficaz, uniforme e integrada em todos os canais de venda do grupo, dentro e fora do ambiente de loja;
- . Reduzir o “time to market” na implementação de decisões de negócio;
- . Excelência na experiência de compra, com um processo mais simples e ágil, independente do canal de vendas utilizado;
- . Garantir que o processo de implementação de um novo sistema integrado para os pontos de venda fosse eficaz, rápido e sem impacto no dia a dia da operação.

SOLUTION

Tlantic Store Sales Services foi a solução encontrada!

A arquitetura do Tlantic Store Sales Services permite integrar todos os canais de venda do retalhista, numa lógica omnicanal, para além das funcionalidades *standard* de uma solução de *front office*: gestão das linhas de frente de caixa, serviços e processos

O catálogo de serviços permite disponibilizar de forma transversal funcionalidades “cálculo de promoções”, “emissão de fatura” e a “visão consolidada da venda”.

A flexibilidade da solução possibilita uma resposta célere aos desafios permanentes do negócio e do mercado, garantindo sempre uma entrega diferenciada ao Cliente.

A usabilidade da aplicação permite reduzir o tempo para registar uma transação por forma a que o operador dedique a sua atenção ao Cliente, com uma melhoria direta na satisfação do cliente.

Por último, o Tlantic Store Sales Services respondeu ao desafio efetuado pelo ISRG com uma implementação ampla num curto período, que só é possível com um sistema robusto, extremamente fiável, de fácil parametrização em função das especificidades de cada negócio, setor ou geografia.

“A primeira loja em Portugal foi implementada com a Tlantic Store Sales Services em tempo recorde, inferior a 3 meses, sem qualquer incidente crítico, facilitando a decisão de avançar para as restantes lojas, num curto espaço de tempo. O processo de transição das 98 lojas em Portugal foi concluída em menos de 2 meses. A implementação da solução erou ainda outros benefícios igualmente relevantes como uma melhor experiência na jornada de compra do cliente, com atendimento mais rápido, mais agilidade na operação de frente de caixa com a mudança para uma solução touch integrada com os terminais de pagamento automático (TPA), colaboradores mais motivados e a garantia da adequação por completo aos requisitos legais.”

Carlos Gutiérrez Rodríguez
CIO | Sprinter

TLANTIC STORE SALES SERVICES

Aplicação para gestão do ponto de venda online/offline, escalável e fácil de configurar de acordo com as especificidades de cada negócio (Sports, Fashion, Eletronics, Food, Pets, Farmácias). Dotado de mecanismos de tolerância a falhas, permite ao retalhista potenciar o contacto com o cliente, otimizando a gestão das operações de frente de caixa.

FUNCIONALIDADES

- Comunicação personalizada com o cliente: display com mensagens para o cliente e *layout* de talões configuráveis;
- Módulo para gestão de promoções com capacidade para configurar diferentes tipos de promoções combinado descontos diretos e diferidos;
- Integração em tempo real com sistema de fidelização para acumulação e utilização de múltiplas mecânicas promocionais);
- Mecanismo de fidelização suportado em cartão físico ou digital (envio de mensagem para smartphones do cliente);
- Integração com soluções de gestão de 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).

BENEFICIOS

- Escalabilidade, agilidade e robustez;
- Maior produtividade;
- Melhoria no serviço ao cliente;
- Redução e controlo de fraude;
- Adequação aos requisitos legais e fiscais de cada país de forma a garantir a certificação necessária das autoridades locais;
- 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, por exemplo: Thin Client ou Desktop Point of Sales, alavancando os investimentos de infraestrutura existentes.
- Pagamento integrado com Pinpads;
- Modularidade das funcionalidades;
- Menor esforço em futuros desenvolvimentos;
- Menos impacto nas operações quando existem alterações;
- Manter capacidade offline

“Os pontos que mais nos favorecem são a escalabilidade e a robustez da solução. Do ponto de vista do colaborador, sentimos maior motivação e maior facilidade de relação entre operador e cliente. Para o cliente, há sem dúvidas uma melhor experiência de compra, através de um processo mais rápido na frente de caixa. O processo de venda, como um todo, garante agora aspetos funcionais como a fidelização e o motor promocional. A jornada de compra, desde o operador até ao pagamento final pelo cliente, teve uma mudança muito positiva.”

“Com a solução Tlantic Store Sales Services podemos integrar o mundo físico da loja com o digital através de aplicações de apoio à venda e responder com fiabilidade à operação de venda da loja em diferentes equipamentos de hardware, desde modelos Thin Client a modelos de POS em Desktop. A robustez e flexibilidade da solução aliada à capacidade de funcionar em diferentes equipamentos permite uma evolução tecnológica e funcional, e em simultâneo proteger o investimento existente no parque de equipamentos.”

Franciso Sales Pinto
Diretor de Produto, Tlantic