

Tlantic implementa software de Frente de Caixa nas 176 lojas da MO e Zippy

O Tlantic Store Sales Services promove maior agilidade, rapidez e qualidade no atendimento ao cliente.

CLIENTE

A MO e a Zippy são duas das insígnias de moda do grupo Sonae Fashion, área do grupo Sonae especializada em vestuário. A MO, uma das 3 maiores marcas de moda têxtil em Portugal, procura desde a abertura da sua primeira loja evoluir a sua proposta de valor alavancado na excelência da experiência de compra dos seus Clientes. Nas mais de 120 lojas MO em Portugal e loja online, a marca disponibiliza todas as semanas novidades aos seus clientes em vestuário, calçado, acessórios e interiores para toda a família. A Zippy é especializada em bebés e crianças. Oferece uma vasta gama de roupa, acessórios e produtos de puericultura. São otimistas de DNA. Procuram todos os dias descomplicar a vida dos seus clientes. Com uma forte estratégia de internacionalização marca já presença em 40 países.

DESAFIO

As duas insígnias, a trabalhar mercados semelhantes e sustentadas na mesma solução de frente de caixa, lidavam com várias dificuldades operação em Portugal. 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;
- .Evolução tecnológica do *hardware* de suporte à venda, tanto ao nível de POS como servidores.

SOLUÇÃO

O Tlantic Store Sales Services foi a solução natural encontrada para dar resposta aos desafios destes retalhistas.

Esta evolução 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, o Tlantic Store Sales Services, com uma arquitetura orientada para serviços, permite a comunicação com todos os canais de venda disponibilizando transversalmente todas as funcionalidades, funcionalidades essas até então disponíveis apenas no ponto de venda físico. São exemplo disso funcionalidades como 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 às duas insígnias, MO e Zippy, outros benefícios igualmente realmente relevantes:

- . A capacidade de trabalhar offline, permitindo a concretizando de vendas mesmo em situações de imprevistos técnicos em loja;
- . Atendimento mais célere e 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.

“Para além de responder aos desafios que inicialmente nos motivaram à migração, a solução de Frente de Caixa da Tlantic garantiu ainda melhor experiência do Cliente num momento crítico da jornada de compra. A salientar ainda a rapidez do processo de migração da solução em todas as lojas que durou apenas 3 meses e sem qualquer impacto negativo na operação de loja.”

LOJAS	176
POS.....	381
COLABORADORES	1268<
VOLUME DE NEGÓCIO	€ 90M

TLANTIC STORE SALES SERVICES

É um software de ponto de venda 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 contacto 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;
- Mecanismo 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 dos variáveis de gestão da loja (vendas, quebras, produtividade, meios de pagamento).

BENEFÍCIOS

- Escalabilidade, agilidade e robustez;
- Maior Produtividade;
- Melhoria no serviço ao 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;
- Menor esforço em futuros desenvolvimentos;
- Menor impacto nas operações quando existem alterações;
- Manter capacidade Offline.

“A rápida implementação da Tlantic permitiu-nos evoluir no atendimento ao cliente quando este entra no momento final da jornada de compra. Além de potenciar a interação entre colaborador e cliente, a solução é facilmente escalável, tendo sido implementada em todas as lojas nacionais num curto espaço de tempo, o que nos deu a resposta rápida para as nossas necessidades em loja.”

Rui Gabriel Gonçalves
Head of Store Operations, Department Stores and Wholesale, Zippy

“Para nós é um orgulho continuar a trabalhar com duas marcas de referência em Portugal, respondendo de forma eficiente às suas necessidades de evolução funcional e tecnológica. Foram 381 sistemas de ponto de venda distribuídos por 176 lojas em cerca de três meses. Sem dúvidas, o mais importante para nós é que esta implementação melhore a experiência dos clientes dos nossos clientes. E o Tlantic Store Sales Services apresenta este resultado: é uma solução de frente de caixa ágil, robusta e facilmente escalável.”

Marceo Tupan
COO, Tlantic