

Le consigneur digital HybridLoc de Wanzl améliore le service client

Concept modulaire ouvert permettant une intégration simple dans une application

Leipheim, janvier 2024

Selon une [enquête réalisée pour le compte de l'association numérique Bitkom](#), plus de 50 % des propriétaires de smartphones en Allemagne ont aujourd'hui installé au moins une application d'une enseigne alimentaire. Par conséquent, leur valeur ajoutée va bien au-delà de la simple annonce de promotions. La gestion des listes de courses, la comparaison des prix et les remises individuelles sont d'autres avantages dont peuvent profiter les utilisateurs de l'application. Une telle application permet aussi le déverrouillage des chariots libre-service – dans la mesure où l'enseigne utilise le nouveau consigneur digital HybridLoc du spécialiste du commerce de détail Wanzl.

Intégrer le processus de déverrouillage du chariot libre-service de manière fonctionnelle dans le parcours client est plutôt logique. En effet, le chariot libre-service constitue le premier contact direct avec la plupart des clients d'un magasin et il les accompagne ensuite tout au long de leurs achats. « Le déverrouillage s'effectue via une application et la technologie NFC (Near Field Communication). Nous avons délibérément conçu notre système comme un module ouvert pour pouvoir l'intégrer dans des applications tierces, telles que des applications de détaillants ou de fournisseurs de programmes de fidélisation des clients tels que Payback et DeutschlandCard en Allemagne. Les applications de nos partenaires sont ainsi considérablement valorisées, car elles peuvent offrir à leurs clients un autre service numérique utile », explique Raphael Ulrich, Product Manager Digital & Electronic Solutions chez Wanzl. Les commerçants peuvent ainsi atteindre leurs clients avant même leur entrée dans le magasin grâce à des offres sur mesure et des opérations bonus via la publicité numérique.

Les commerçants obtiennent également des données importantes pour la gestion de leurs chariots libre-service et sur les habitudes d'achat de leurs clients. En effet, chaque chariot libre-service peut être suivi avec précision. Où se trouve-t-il actuellement dans le magasin ? À quelle fréquence a-t-il été utilisé ? Combien de chariots sont utilisés à quel moment ? Les données recueillies permettent de déduire des recommandations sur l'entretien et sur le nombre de chariots libre-service réellement nécessaires. De plus, les déplacements et le temps passé par les clients dans les différents rayons peuvent être suivis dans l'ensemble du magasin. À moyen terme, il est possible de tirer des conclusions sur l'optimisation de l'offre de produits, sur les actions marketing ou sur l'agencement général de la surface de vente. De plus, il est possible de réagir aux heures de pointe habituelles ainsi qu'aux bouchons qui se forment subitement, ce qui permet d'optimiser les besoins en personnel et d'éviter les longues files d'attente aux caisses. Raphael Ulrich met en avant une particularité pratique d'HybridLoc : « Bien que la numérisation dans le commerce de détail progresse à grands pas, beaucoup préfèrent encore effectuer leurs achats de manière

conventionnelle ou n'utilisent que certaines fonctions connectées. Pour satisfaire tous les clients en matière de chariots libre-service avec un seul et même produit, HybridLoc offre à la fois un consigneur classique et un consigneur digital. »

La plateforme logicielle basée sur le cloud wanzl connect® fait office de centrale de commande supérieure pour les fonctionnalités numériques : les fonctions Store Management, Inventory Monitoring, Analytics et Recommendation peuvent être entièrement contrôlées via la plateforme logicielle. Pour cela, toutes les données recueillies dans le magasin par wanzl connect® sont regroupées et peuvent être affichées, analysées et évaluées grâce à un appareil connecté, et il en va de même pour les données des consigneurs digitaux. wanzl connect® est programmé de manière ouverte de sorte que les produits numériques d'autres fournisseurs peuvent également être intégrés.

Contact presse :

kiecom GmbH ♦ Tobias Schneider ♦ Rosental 10 ♦ D-80331 Munich ♦ Tél. 0049(0)89/23 23 62-0 ♦ t.schneider@kiecom.de

kiecom GmbH ♦ Andrea Müller ♦ Rosental 10 ♦ D-80331 Munich ♦ Tél. 0049(0)89/23 23 62-0 ♦ mueller@kiecom.de

WANZL – Agir de manière dynamique

Depuis 1947, Wanzl joue un rôle moteur dans le secteur du commerce. En tant que fabricant de chariots libre-service en fil, Wanzl est aujourd'hui le pionnier mondial des solutions pour le commerce de détail. En tant que fournisseur de solutions complètes, Wanzl conçoit des expériences d'achat uniques. Il peut s'agir de produits innovants tels que des chariots libre-service intelligents et des systèmes de présentation des marchandises, de solutions numériques, mais aussi de concepts créatifs de magasins, comme des magasins ouverts 24 h/24 et 7 j/7 et des formats de distribution. En outre, les compétences clés de l'entreprise comprennent des solutions logistiques individuelles du département Material Handling, des systèmes de gestion des accès et des visiteurs entièrement automatisés du département Access Solutions ainsi que des produits haut de gamme pour les aéroports et les hôtels des départements Airport et Hotel Services. Avec plus de 4 600 collaborateurs, 11 sites de production internationaux dans 7 pays,

27 succursales commerciales et près de 50 représentations, Wanzl est une entreprise familiale performante et axée sur les valeurs qui se tient aux côtés de ses clients. **REALIZED BY WANZL.**