

Soluzioni POS Zebra

Modernizzare l'esperienza di pagamento per soddisfare le esigenze in costante evoluzione degli acquirenti di oggi





I clienti

dei negozi hanno aspettative più alte che mai

Sebbene lo shopping online sia diventato la norma, l'80% delle vendite al dettaglio a livello mondiale avviene ancora in negozio, e l'82% degli acquirenti di tutte le età è d'accordo sul perché: quando si tratta di esperienza d'acquisto, non c'è niente di meglio della possibilità di vedere, toccare o provare un prodotto prima di acquistarlo.¹ Ma i comportamenti di acquisto sono cambiati, insieme alle aspettative dei clienti. Per realizzare una vendita oggi è necessario un livello straordinario di servizio al cliente, soprattutto al momento del pagamento che rappresenta l'ultima possibilità di incidere sulla sua esperienza.

Mai come oggi è importante fornire un'esperienza di pagamento affidabile e non fare aspettare il cliente. I tempi di attesa sono aumentati del 30% nel 2022², e il costo delle code alle casse e delle conseguenti attese non è mai stato così alto. L'82% dei consumatori evita di recarsi in un negozio se vede una coda, o anche solo se pensa che si formerà una coda.² Il 68% abbandona una coda alle casse prima del proprio turno.² Solo circa la metà di questi acquirenti tornerà di persona o online per completare l'acquisto, e il 40% si rivolgerà a un concorrente.²

L'eliminazione delle code e delle attese alle casse migliora notevolmente l'esperienza del cliente e lo fidelizza. Che il cliente voglia effettuare il pagamento presso una cassa tradizionale, su una cassa automatica o direttamente in corsia nel momento in cui fa una scelta d'acquisto, esiste una modalità POS per gestire la sua esigenza. E qualunque tipo di POS scegliate, Zebra ha quello che fa al caso vostro.

La comodità è l'elemento fondamentale dell'esperienza in negozio... soprattutto in fase di pagamento



Nei negozi, la comodità è diventata imprescindibile. È infatti il motivo per cui più della metà degli acquirenti torna in negozio per la comodità di poter portare subito a casa i propri acquisti.³ È anche la ragione per cui quasi tutti i consumatori (93%) affermano di essere propensi a scegliere di fare acquisti in un particolare negozio.⁴ Infine, è una delle ragioni principali della perdita di vendite: il 97% dei consumatori ha rinunciato ad effettuare acquisti per mancanza di comodità.⁴

Qual è l'aspetto dell'esperienza in negozio in cui la comodità è più importante per gli acquirenti? Il pagamento.⁵ Le opzioni disponibili per offrire la comodità di pagamento che i clienti desiderano sono molteplici: postazioni di cassa tradizionali/ fisse, POS mobili (mPOS), BOPIS (Buy Online Pickup In Store, acquisto online e ritiro in negozio), BOPAC (Buy Online Pickup At Curb, acquisto online e ritiro a lato strada), casse self-service, postazioni POS ibride e soluzioni di scansione durante l'acquisto. Zebra consente di offrire tutte queste opzioni in modo semplice.

Quando si tratta di opzioni di pagamento, con Zebra potete offrirle tutte

Zebra fornisce un'ampia gamma di soluzioni di pagamento in grado di soddisfare le esigenze di qualsiasi spazio retail, dalle catene della grande distribuzione ai negozi per il fai da te, fino a quelli di abbigliamento, alimentari, ai parchi di divertimento e persino alle agenzie di autonoleggio.

Indipendentemente da ciò che vendete o dalle dimensioni del vostro negozio, quando collaborate con Zebra potete pianificare, implementare e distribuire in modo semplice praticamente tutte le opzioni che consentano agli acquirenti di pagare quando, dove e come desiderano. Zebra è un punto di riferimento unico che vi offre tutte le tecnologie necessarie per le modalità di pagamento che desiderate, dalle stazioni POS mobili, ibride e fisse alle casse automatiche, fino alle soluzioni di scansione durante l'acquisto. Alcune di queste tecnologie sono:

- Mobile computer palmari, personal shopper con scanner incorporato, tablet, stampanti e scanner progettati per durare nel tempo
- Una suite di soluzioni software
- Un ampio canale di partner distribuiti a livello globale, in grado di assistere i retailer di tutto il mondo in qualsiasi aspetto delle soluzioni di pagamento
- Servizi di supporto che mantengono le soluzioni di pagamento Zebra sempre operative ai massimi livelli di prestazioni

Per quanto riguarda le caratteristiche dei dispositivi, avrete a disposizione tutto ciò che vi serve per creare una soluzione di pagamento affidabile di livello enterprise, che garantisca un funzionamento affidabile in ogni minuto in cui il vostro negozio è aperto al pubblico. Alcune di queste caratteristiche sono:

- Possibilità di scegliere il livello di robustezza dei dispositivi in base all'ambiente in cui li utilizzate
- Processori Qualcomm® veloci e potenti, progettati per gestire molteplici applicazioni con uso intensivo dei dati
- Scansione di livello aziendale che definisce lo standard di riferimento del settore, in quanto è in grado di acquisire ogni volta al primo colpo praticamente qualsiasi codice a barre in qualunque condizione
- Possibilità di scegliere la connettività wireless più adatta alle vostre esigenze: Wi-Fi (inclusi Wi-Fi 6 e 6E), cellulare (incluso il 5G), Bluetooth e reti private⁵
- Mobility DNA: strumenti esclusivi di Zebra che massimizzano la produttività dei lavoratori, semplificano l'implementazione dei dispositivi e supportano ogni minuto del loro ciclo di vita

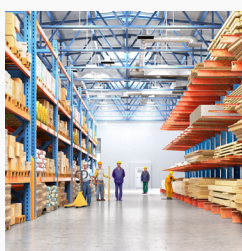
Affidatevi a Zebra per trasformare in realtà la vostra moderna strategia di pagamento. Per maggiori informazioni, visitate www.zebra.com/pos

Zebra offre soluzioni di pagamento flessibili per qualsiasi punto vendita... ovunque



Grande distribuzione

- POS mobile
- Ordini BOPIS/BOPAC
- Casse self-service
- POS ibrido
- POS fisso
- Scansione durante l'acquisto



Negozi per il fai da te

- POS mobile
- Ordini BOPIS/BOPAC
- Casse self-service
- POS ibrido
- POS fisso
- Scansione durante l'acquisto



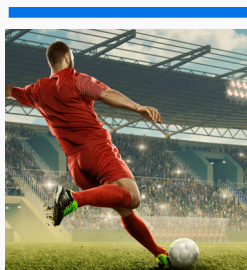
Abbigliamento

- POS mobile
- Ordini BOPIS/BOPAC
- Casse self-service
- POS ibrido
- POS fisso
- Scansione durante l'acquisto



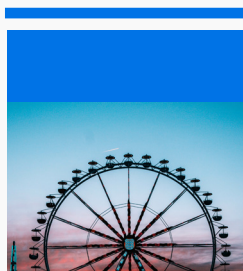
Negozi di alimentari e minimarket

- Ordini BOPIS/BOPAC
- Casse self-service
- POS fisso
- Scansione durante l'acquisto



Sport e intrattenimento

- Ordini BOPIS/BOPAC
- Casse self-service
- POS ibrido
- POS fisso
- Punti vendita temporanei



Parchi di divertimento

- POS mobile
- Casse self-service
- POS ibrido
- POS fisso
- Punti vendita temporanei



Trasporti/transito

- Vendita di biglietti
- Pass per parcheggi
- Spazi di vendita temporanei
- Negozi al dettaglio nei terminal (aeroporti, stazioni)



Il 97% di tutti i retailer prevede di implementare POS mobili (mPOS) entro il 2027.⁶

POS mobili (mPOS)

Due acquirenti su tre vogliono poter effettuare il pagamento in qualsiasi punto del negozio.⁷

Trasformate i dispositivi mobili Zebra che il vostro personale utilizza per fornire assistenza ai clienti e completare le attività in negozio in un POS mobile, che consenta di effettuare pagamenti ovunque e in qualsiasi momento.

Vantaggi:

- Il personale può registrare gli articoli nel momento in cui viene presa la decisione d'acquisto
- La maggiore velocità di pagamento rende l'esperienza migliore per i clienti
- Le code alla cassa vengono ridotte, evitando che si verifichino casi di rinuncia all'acquisto
- Viene eliminata la necessità di installare ulteriori stazioni POS fisse, con conseguente riduzione dei costi di capitale
- I dispositivi mobili Zebra possono essere impiegati anche per altri scenari d'uso, con la possibilità di ottenere maggiore valore dai dispositivi e di ottimizzare il ritorno sull'investimento

Di cosa avete bisogno:

- Un mobile computer palmare o un tablet Zebra
- Una stampante portatile Zebra per la stampa delle ricevute
- Una soluzione di pagamento come Zebra Pay™

Zebra Pay™



Casse self-service

Il 73% di tutti gli acquirenti preferisce le casse automatiche a quelle con personale.⁷

La praticità continua a guidare la crescente preferenza per il pagamento self-service. Questa importante opzione, che consente agli acquirenti di scansionare, imbustare e pagare gli articoli per conto proprio, offre vantaggi sia ai consumatori che ai negozi.

Vantaggi:

- Possibilità di effettuare pagamenti in modalità contactless, offrendo ai clienti le opzioni che desiderano
- Minore necessità di personale di cassa, con conseguente riduzione dei costi di organico
- Incremento della produttività del personale, che può concentrarsi sulle attività fondamentali per il negozio, come il riassortimento e le pulizie
- Aumento della soddisfazione dei clienti, che hanno la possibilità di scegliere il POS che offre l'opzione di pagamento più veloce

Di cosa avete bisogno:

- Uno scanner multipiano con bilancia serie MP72 di Zebra o uno scanner a piano singolo serie SP72 per casse ad alto volume di traffico, oppure un tablet ET40 di Zebra in un supporto di presentazione con Workstation Connect
- Le periferiche POS già in uso e/o altre nuove, ad esempio un display di grandi dimensioni, uno scanner palmare, un terminale di pagamento, una stampante, una tastiera, un mouse e così via
- Una fotocamera a colori opzionale per applicazioni di visione digitale e intelligenza artificiale, come la prevenzione delle perdite e il riconoscimento dei prodotti alimentari

Il 96% dei supermercati intervistati ha implementato le casse self-service, seguiti dai negozi di prodotti non alimentari con una percentuale del 77%.⁸

Curbside
Pickup



Acquisto online e ritiro in negozio o a lato strada (BOPIS/BOPAC)

Il click & collect, sia in negozio che a lato strada, sta rapidamente guadagnando popolarità come modalità di acquisto. Questa interessante combinazione di acquisto online ed esperienza fisica in negozio è apprezzata per la sua praticità, che consente agli acquirenti di ritirare la merce in poche ore. Tuttavia, richiede al vostro personale di svolgere un compito precedentemente limitato ai magazzinieri: l'evasione degli ordini. Fornite al personale la tecnologia di cui ha bisogno per eseguire il picking degli ordini in modo accurato ed efficiente, così da garantire che tutti gli ordini siano completi e pronti all'arrivo dei clienti.

Vantaggi:

- Possibilità di effettuare pagamenti in modalità contactless, offrendo ai clienti le opzioni che desiderano
- Riduzione al minimo dei tempi di acquisto per i clienti
- Incremento degli ordini online con ritiro in giornata
- Maggior precisione dell'inventario
- Aumento della soddisfazione dei clienti grazie alla maggiore praticità offerta

Di cosa avete bisogno:

- Un mobile computer palmare o un tablet Zebra con scanner complementare per accedere agli ordini e scansionare gli articoli
- Una stampante portatile Zebra per creare etichette da apporre agli ordini con il nome del cliente e il codice a barre dell'ordine, per garantire la corrispondenza tra ordini e clienti
- Un chiosco self-service per il ritiro in negozio (non necessario per il ritiro a lato strada)

Il 50% degli acquirenti online utilizza la modalità BOPIS (acquisto online e ritiro in negozio).⁹



Lo stesso dispositivo che i vostri addetti utilizzano per assistere i clienti può diventare istantaneamente un POS, consentendovi di raddoppiare le funzionalità e il valore offerti dai vostri dispositivi mobili Zebra.

POS ibrido

Create un POS on-demand sfruttando lo stesso dispositivo Zebra che i vostri dipendenti utilizzano per le vendite assistite e altre attività.

Con un POS ibrido, i vostri addetti possono semplicemente inserire nel dock il dispositivo Zebra per trasformarlo in un POS completo e accettare i pagamenti. Al termine di un pagamento, possono facilmente rimuovere il dispositivo e continuare a utilizzarlo per accedere alle informazioni di cui hanno bisogno per rispondere alle domande dei clienti, fornire assistenza alla vendita, accedere alle liste degli incarichi, confermare il completamento delle attività e contattare colleghi e responsabili in caso di necessità.

Vantaggi:

- Viene eliminata la necessità di stazioni POS, con conseguente riduzione dei costi di capitale
- I dispositivi mobili Zebra possono essere impiegati anche per altri scenari d'uso, con la possibilità di ottenere maggiore valore dai dispositivi e di ottimizzare il ritorno sull'investimento
- Le code alla cassa vengono ridotte, migliorando i tempi di attesa ed evitando che si verifichino casi di rinuncia all'acquisto
- La possibilità di pagare nel momento in cui viene presa la decisione d'acquisto consente di ridurre il tempo di permanenza dei clienti nel negozio e previene potenziali perdite di vendite

Di cosa avete bisogno:

- Un mobile computer palmare o un tablet Zebra
- Culla Workstation Connect o hub Connect e applicazione Workstation Connect di Zebra
- Le periferiche POS già in uso e/o altre nuove, ad esempio un display di grandi dimensioni, uno scanner palmare, un terminale di pagamento, una stampante, una tastiera, un mouse e così via



Ottenete prestazioni di nuova generazione nelle vostre casse di pagamento tradizionali ad alto volume per ridurre al minimo le code anche nei giorni più affollati.

Casse di pagamento tradizionali

Ideale per le casse con personale e quelle automatiche con alto volume di traffico.

Il nuovo scanner multipiano con bilancia serie MP72 di Zebra offre le prestazioni di pagamento più rapide, con una velocità di scansione superiore e una facilità d'uso che garantisce a ogni cliente un'esperienza rapida e senza interruzioni. Le caratteristiche innovative includono una fotocamera a colori opzionale che consente di implementare applicazioni di visione digitale che rendono i pagamenti self-service più facili e privi di problemi, contribuendo a ridurre al minimo gli ammanchi, oltre a un basso consumo energetico, un'operatività di livello superiore e una facile integrazione con l'infrastruttura esistente.

Vantaggi:

- Scansione più semplice con campi di visuale fino a due volte più ampi rispetto agli scanner biottici della concorrenza, per una scansione rapida e intuitiva
- Utilizza fino al 50% di energia in meno rispetto agli altri scanner multipiano
- Affidabilità superiore e tasso di guasto inferiore allo 0,5%, per ridurre al minimo i tempi di inattività e i costi di riparazione

Di cosa avete bisogno:

- Scanner multipiano con bilancia serie MP72
- I modelli corti, medi e lunghi sono progettati per adattarsi alle vostre postazioni esistenti, riducendo al minimo i tempi e i costi di installazione
- Fotocamera a colori HD opzionale per il riconoscimento dei prodotti alimentari, applicazioni di prevenzione dei furti e altro ancora



Postazioni POS fisse flessibili

Installate postazioni POS fisse convenienti e dotate di tutte le funzionalità, ovunque e in qualsiasi momento, senza necessità di arredi su misura.

Se avete bisogno di postazioni POS fisse in un nuovo reparto o dovete far fronte all'aumento dei volumi di vendita, Zebra rende tutto più semplice. Niente costosi mobili personalizzati o connessioni di rete instabili: potete collegarvi in modalità wireless alle applicazioni POS di backend sfruttando la connettività Wi-Fi o cellulare del dispositivo Zebra. Con Zebra potete creare un POS fisso e poco ingombrante praticamente ovunque: su un bancone o un carrello, ovunque sia disponibile l'alimentazione di rete, all'interno del negozio o in aree all'aperto dei punti vendita, come il reparto giardinaggio.

Vantaggi:

- Un nuovo livello di flessibilità e semplicità per le stazioni POS fisse.
- Tempi di attesa più brevi.
- Meno vendite perse per rinuncia del cliente.
- Riduzione dei costi di capitale.

Di cosa avete bisogno:

- Un tablet Zebra con supporto di presentazione, Zebra Workstation Connect Hub e software Workstation Connect
- Le periferiche POS già in uso e/o altre nuove, ad esempio un display di grandi dimensioni, uno scanner palmare, un terminale di pagamento, una stampante, una tastiera, un mouse e così via

Un POS fisso moderno si integra con altri sistemi aziendali principali ed è più flessibile ed economico in termini di implementazione, configurazione e manutenzione.



Scansione durante l'acquisto

Il 77% degli acquirenti statunitensi sarebbe più disposto a fare acquisti in un negozio se per il pagamento fosse disponibile l'opzione "scan and go".¹¹

Offrite ai vostri clienti un'esperienza d'acquisto comoda e contactless con una soluzione di scansione Zebra durante l'acquisto. I clienti possono scansionare e imbustare i propri articoli con un dispositivo Zebra progettato per velocizzare le operazioni di cassa. Potete personalizzare l'esperienza di acquisto per ogni cliente, presentando articoli in saldo e prodotti complementari in base a quelli scansionati. Inoltre, potete offrire un'esperienza migliore ai clienti consentendo loro di cercare la posizione dei prodotti.

Vantaggi:

- Riduzione del tempo necessario ai clienti per l'acquisto
- Eliminazione del tempo impiegato dagli acquirenti per le operazioni di cassa
- Incremento delle vendite grazie al cross-selling e alle promozioni
- Riduzione dei costi del personale grazie all'impiego di un numero inferiore di cassieri dedicati

Di cosa avete bisogno:

- Un dispositivo di scansione Zebra per personal shopping, ad esempio il personal shopper PS30
- Pagamento tramite chiosco, postazione di pagamento self-service o tap-to-pay su un personal shopper

Si prevede che i negozi con scansione self-service a livello internazionale triplicheranno entro il 2027¹⁰, con il 97% dei retailer che prevede di fornire un dispositivo di scansione self-service di proprietà del negozio.⁶



Non solo pagamenti: l'universo contactless dei portafogli mobili

Oltre 3,4 miliardi di persone possiedono un portafoglio elettronico e desiderano utilizzarlo quando entrano nel vostro negozio.¹²

Oltre alle carte di pagamento, i portafogli mobili consentono di utilizzare numerose altre opzioni non legate ai pagamenti: dalle carte fedeltà ai coupon, dai pass per il parcheggio agli abbonamenti per il treno, e altro ancora. Quando i clienti entrano nel vostro negozio, si aspettano che accettiate tutte le opzioni incluse nel loro portafoglio mobile.

Con i dispositivi mobili Zebra potete accontentarli. I dispositivi mobili Zebra offrono supporto integrato per Apple VAS e Google Smart Tap, le tecnologie alla base delle sezioni dei portafogli mobili non relative ai pagamenti. Inoltre, gli aggiornamenti di Android non avranno alcun impatto sulla funzionalità.

Vantaggi:

- Possibilità di soddisfare le aspettative dei clienti, migliorandone il livello di soddisfazione e fidelizzazione
- Implementazione rapida: tempi di sviluppo dimezzati con il kit SDK Zebra per Apple VAS e Google Smart Tap
- Acquisizione di articoli in un portafoglio mobile con la stessa rapidità e semplicità di un codice a barre

Di cosa avete bisogno:

- Un mobile computer o un tablet Zebra supportato

Entro il 2026, il 60%
della popolazione
mondiale avrà un
portafoglio mobile.¹²
La vostra azienda è
pronta?

I prodotti: panoramica della gamma di soluzioni di pagamento Zebra

Di seguito è riportata una panoramica dei prodotti Zebra che possono essere utilizzati per offrire ciascuna delle modalità di pagamento.

| Metodo | Mobile computer palmari | Tablet | Scanner | Stampanti | Soluzioni |
|--|--------------------------|---|---|--|---|
| POS mobili (mPOS) | Serie TC5x Serie TC7x | Serie ET4x | CS60 | ZQ320 Plus ZQ620 Plus | Pagamento mobile Zebra Pay |
| Casse self-service | | Serie ET4 con supporto di presentazione | DS8178 con MP72 SP72-H CC600/CC6000 | Serie ZD400 Serie ZD600 | Terminale di pagamento |
| Ordini BOPIS/ BOPAC | Serie TC5x Serie TC2x | Serie ET4x | Opzionale: RS5100, RS6100 o CS60 | ZQ320 Plus ZQ620 Plus | Pagamento mobile Zebra Pay |
| POS ibrido | TC53/TC58 TC73/TC78 | Serie ET4x | DS8100 DS9900 DS9900 | ZQ620 Plus Serie ZD400 Serie ZD600 | Workstation Connect Terminale di pagamento |
| Postazioni POS tradizionali | | | MP72, SP72, DS8100, DS4600, DS2200, DS9900, DS9300, CS60 | | |
| Postazioni POS fisse flessibili | | Serie ET4 con supporto di presentazione | SP72 DS8100, DS9300 DS9900 | Serie ZD400 Serie ZD600 | Applicazione POS |
| Scansione durante l'acquisto | Personal shopper PS30 | | | | Zebra (CPOC) |
| Stazioni temporanee con distributori automatici | TC58 TC57x TC78 | ET45 | Non necessario Opzionale: CS60 | ZQ320 Plus ZQ620 Plus | Pagamento mobile Tap-to-pay (CPOC) |

SINTESI DELLA SOLUZIONE

MODERNIZZARE L'ESPERIENZA DI PAGAMENTO PER SODDISFARE LE ESIGENZE IN COSTANTE EVOLUZIONE DEGLI ACQUIRENTI DI OGGI



I prodotti e le soluzioni presentati in questa guida rappresentano solo una parte delle soluzioni retail complete di Zebra, che possono variare da regione a regione. Per una panoramica completa delle soluzioni Zebra per il retail e per le informazioni più recenti, visitate

<https://www.zebra.com/us/en/solutions/industry/retail.html>

NOTE

1. 16° Studio globale sui consumatori 2023: Oltre il carrello della spesa: Cosa vogliono davvero gli acquirenti nelle loro esperienze di acquisto nel retail; Zebra Technologies; 2023
2. Studio: Long lines will cost retailers business — and consumer loyalty; Deena Amato-McCoy, SPECS Program Director, Chain Store Age; 23 giugno 2023; <https://chainstoreage.com/study-long-lines-will-cost-retailers-business-and-consumer-loyalty>
3. Mood: Media Shopper Sentiments, pagina 6, giugno 2021; <https://us.moodmedia.com/2021-shopper-sentiments>
4. Growing Emphasis on convenience for today's consumers, National Retail Federation, 14 gennaio 2020; <https://nrf.com/media-center/press-releases/growing-emphasis-convenience-todays-consumers>
5. Disponibile solo negli Stati Uniti; in base al modello
6. Il mondo è cambiato; 15° Studio globale annuale sui consumatori; Zebra Technologies
7. Self-Checkout Is Not a Failed Experiment; Kiosk Industry; dicembre 2023; <https://kioskindustry.org/self-checkout-is-not-a-failed-experiment/>
8. Global Study on Self Checkout in Retail: Use, Impact and Control; Adrian Beck; ECR Retail Loss; marzo 2022
9. 25 Buy Online, Pick Up In-Store (BOPIS) Statistics; Agatha Aviso; Fit Small Business; 3 gennaio 2024
10. Self-scanning stores to triple by 2027: Report; Tatiana Walk-Morris; Retail Dive; 3 agosto 2022; <https://www.retaildive.com/news/global-self-checkout-stores-triple-2027-report/628630/>
11. 77% of Shoppers Would Be More Willing to Shop at a Store if It Offers a Scan-and-Go Option, 11 gennaio 2022, Business Wire; <https://www.businesswire.com/news/home/20220111005954/en/77-of-Shoppers-Would-Be-More-Willing-to-Shop-at-a-Store-if-It-Offers-a-Scan-and-Go-Option>
12. Comunicato stampa: Digital Wallet Users to Exceed 5.2 Billion Globally by 2026, as Digitization accelerates cashless transition/Over 60% of Global Population to Use Digital Wallets in 2026, agosto 2022, Juniper Research



Sede centrale e Nord America
+1 800 423 0442
inquiry4@zebra.com

Sede Asia-Pacifico
+65 6858 0722
contact.apac@zebra.com

Sede EMEA
zebra.com/locations
contact.emea@zebra.com

Sede America Latina
zebra.com/locations
la.contactme@zebra.com