

28 сентября 2021

«КОРУС Консалтинг» представил омниканальное приложение для консультантов розничных магазинов

ГК «КОРУС Консалтинг» разработала омниканальное решение Omnichannel Instore POS, которое помогает ускорить процесс оформления заказа минимум в 3 раза. Приложение, доступное с планшета, обеспечивает сотрудникам доступ к каталогу товаров, профилю и покупкам клиентов в едином окне. Инструмент будет полезен крупным розничным сетям, где для продаж важны персонализированные консультации.

В сегментах ритейла, где на продажи влияет уровень персонализации и обслуживания, роль консультанта ключевая. Это касается сетей магазинов электроники, товаров для дома и ремонта, одежды и обуви, ювелирных украшений, косметики. Сотрудник должен обладать глубокими знаниями о продуктах, их характеристиках, особенностях, а также актуальными данными о наличии в том или ином магазине. Если менеджер даст неполную информацию по товару или будет долго искать ответ во внутренних системах, клиент останется недовольным уровнем сервиса или вовсе уйдет, так и не совершив покупку.



Новое решение Omnichannel Instore POS (Point of Service) предоставляет доступ с планшета ко всей необходимой информации в режиме «единого окна». Приложение помогает менеджерам торгового зала решать множество задач, от консультации клиента до оформления заказа, ускорять эти процессы и повышать качество обслуживания.

«Для оформления заказа консультант совершает множество действий: уточняет информацию о товарах и их наличии на складе, обращается к коллегам для решения наиболее сложных вопросов. Omnichannel Instore POS упрощает работу менеджера. Карточка товара, данные об остатках, ценах, аналогах и действующих акциях отображаются на устройстве. С помощью приложения консультант может списать бонусные баллы в счёт покупки клиента и отправить чек на кассу для оплаты. Благодаря этим возможностям процесс обработки заказа ускоряется минимум в 3 раза», – отмечает

Анастасия Гусакова, директор по консалтингу направления e-commerce ГК «КОРУС Консалтинг».

Omnichannel Instore POS предоставляет менеджеру доступ ко всем каналам продаж сети. С помощью приложения консультанты могут просматривать данные из личного кабинета покупателя: историю заказов, бонусы в [программе лояльности](#) и незавершённые покупки в онлайн-каналах. Обладая этой информацией, сотрудник может сделать клиенту выгодное персонализированное предложение и решить проблему брошенной корзины. Также у консультанта есть возможность прямо в точке продаж добавить понравившийся клиенту товар в корзину или избранное, если покупатель не готов приобрести его прямо сейчас. Это открывает ритейлеру дополнительные возможности для ремаркетинга.

Оmnichannel приложение легко встраивается в ИТ-инфраструктуру розничной сети через API для взаимодействия с другими системами. Omnichannel Instore POS можно интегрировать с бэк-офисом, что обеспечит доступ к актуальной информации о ценах и наличии товара в других магазинах сети. Подключение к OMS-решениями позволит просматривать данные по заказам. А с помощью интеграции с CRM консультанты получают данные о клиенте и смогут зарегистрировать его в программе лояльности не выходя из приложения.

«Розничная торговля, особенно сегмент сложных комплексных продаж, требует гибкости и скорости. Именно поэтому лидеры рынка, такие как “М.Видео” и “Аскона”, давно проявляют интерес к мобильным POS-сервисам и активно в них инвестируют. С их помощью они снижают количество упущенных продаж, увеличивают средний чек и предоставляют персоналу возможность лучше обслуживать покупателей, – отмечает **Мария Бар-Бирюкова, заместитель генерального директора ГК “КОРУС Консалтинг”**. – Понятное и удобное приложение Omnichannel Instore POS создано с учётом потребностей крупных розничных сетей. Оно обеспечивает бесшовный клиентский опыт и помогает не просто продать товар, а предлагать сопутствующую продукцию или более подходящие аналоги».