



“הסגידה וההערצה של מקבלי ההחלטות ליבוא האישי גורמת לעיוות שיקול הדעת ומסכנת עשרות אלפי מקומות עבודה”
עו"ד אוריאל לין עמ' 4

יום שלישי כ"א בחשוון תשע"ט 30.10.2018 | www.extra-mag.co.il

רמי דרור:

“מהפכות נמדדות בשינוי שהן יוצרות ובעשור האחרון עברנו לא מעט כאלה” עמ' 9

רועי לוי:

“האפקט של אמזון ממשיך את המהפכה שעשתה גוגל בעולם” עמ' 7

שירלי קנטור:

“כשאין אמון אין נאמנות. הצרכנים היום הרבה יותר אקטיביסטים” עמ' 11



בר מילר

מנכ"ל משותף, ריטייל סופט

“אנחנו מחברים בין המוכר בחנות למנהלים”

מה הקשר בין חדשנות לעתיד הקמעונאיות?

האם 2017 היתה השנה הגרועה ביותר בהיסטוריה של הקמעונאות בארה"ב? התשובה לשאלה הזאת אינה פשוטה. מצד אחד, בשנה זו נסגרו 9% יותר חנויות מאשר במיתון שהתרחש ב-2008, בין היתר בהשפעת המסחר האלקטרוני, ומצד שני, יש נתונים שמראים כי סך המכירות ב-2017 בקמעונאות הפיזיות בארה"ב צמחו ב-2.5%.

אין ספק שענף הקמעונאות בכל העולם עובר שינוי מהותי – בעור לם הדינמי והקצבי של היום, עם ריבוי ערוצי התקשורת, הפלטפורמות, האפליקציות והאפשרויות הרבות לקנייה מקוונת, הרשתות הקמעונאיות מתמודדות עם לא מעט אתגרים וקשיים. כך למשל, הן צריכות לדעת לסנכרן את כל המידע שזורם בסניף וברשת כדי לראות את התמונה הכוללת, לנהל ולייעל את הקשר עם העובדים, לשלוט במשימותיהן, למקסם את תפוקת כוח האדם ולשפר את חוויית הקנייה והשירות. איך מתמודדים עם כל האתגרים האלה? על דבר אחד אין מחלוקת – שימוש בפתרונות טכנולוגיים הוא האמצעי החשוב ביותר כדי

להתייעל, להגדיל את המכירות, לשפר את חוויית הלקוחות ולחבר בין הערוצים השונים.

עסקים מצליחים הם אלו שלא חוששים מחדשנות ומאמצים אל חיקם טכנולוגיה מתקדמת לפני כולם. עסקים אלה חוזים את הבעיות העתידיות ומקדימים להן פתרונות, עוד לפני שהבעיה הגיעה אל פתחם של לקוחות הקצה.

מכשירי הנייד והטאבלט הם הערוצים המובילים בימינו בתקשורת עם הלקוח ואף בתוך הרשת, בין העובדים, והחוכמה היא לתעל אותם לתקשורת טור בה ויעילה יותר.

כך למשל, בחברת Retailsoft שמתמחה בפתרון נות טכנולוגיים לרשתות קמעונאיות מובילות, פתחנו מערכת לארגונים ולרשתות שמאפשרת

לבצע פעולות, לדרבן עובדים, לקבל מידע על מלאי, מבצעים, מצב המכירות והעובדים בכל סניף והכל בזמן אמת דרך המחשב, הטאבלט וגם באפליקציה. המערכת, העונה לשם Mybranch, מרכזת בתוכה גם את כל תחום התקשורת בין העובדים בצורה ידידותית למשתמש ומייתרת את השימוש בריבוי מערכות תקשורת. ל-Mybranch יש יכולת לקשר גם בין המסחר האלקטרוני לחנות הפיזית באמצעות תיעוד, מעקב, בקרה ועדכון הלקוח, מרגע ההזמנה באתר או באפליקציה ועד הגעת המשלוח לסניף.

בעזרת מערכת זו ומערכות נוספות שפיתחה החברה אנחנו מסייעים לחברות כמו דלתא, ללין, אירוקה, נייקי, דיסקרט, ג'נטלמן, זר פור יו, פוטלוקה, קרייזי לין ואדיס לעשות שימוש במכשירי הנייד והטאבלט למטרה לשפר ולייעל את התקשורת בין העובדים בתוך הרשת ועם הלקוחות – מה שמוביל לשיפור איכות השירות, וכפועל יוצא להגדלת היקף המכירות.

מכשירי הנייד והטאבלט הם הערוצים המובילים בימינו בתקשורת עם הלקוח ואף בתוך הרשת, בין העובדים, והחוכמה היא לתעל אותם לתקשורת טובה ויעילה יותר

המערכת, העונה לשם Mybranch, מרכזת בתוכה גם את כל תחום התקשורת בין העובדים בצורה ידידותית למשתמש ומייתרת את השימוש בריבוי מערכות תקשורת

את החנויות הפיזיות שלנו ביראלי לדיגיטל. בין היתר, השתמשנו בכלי של ריטייל סופט, שמודד תהליכי עבודה, ובו איגדנו במהירות את כל המידע על ההזמנות שבוצעו באתר.

שמיר הוסיף כי “בזכות השירות הזה, יש לנו תיעוד של המסירה בסניף הנכון ללקוח, וברגע שהוא מגיע לקופה הוא סורק את החבילה. זה מאפשר לנו לתת רמת שירות גבוהה יותר ללקוחות”.

לדבריו, “יש לנו מערכת שמראה לנו כמה המוכר מכר וכך אנו מקדמים את העובדים. לצד זה, יש לנו מערך דיגיטלי שתפקידו לחבר בין הדיגיטל לרצפת המכירה. כך הכל קורה בדיגיטל. כבר אין סיבה שיהיה לי נייר בסניפים”.



אריק קפון

מוצר חדשני שמאגד המון מידע שקל לתפעל אותו ומנגיש אותו למנהלים ולעובדים בשטח, ובסופו של דבר מתורגם לשיפור במכירות”.

איתמר שמיר, דירקטור של דלתא ישראל, שעובד עם המוצר החדשני שמאגד המון מידע שקל לתפעל אותו ומנגיש אותו למנהלים ולעובדים בשטח, ובסופו של דבר מתורגם לשיפור במכירות”.

