

CASE STUDY

Les casiers Smartlockers réfrigérés ou surgelés révolutionnent le commerce de détail en Australie

Avec le boom des achats en ligne, l'introduction de casiers Panasonic Smartlockers automatiquement réfrigérés et congelés dans les points de vente australiens a amélioré le choix des consommateurs et augmenté les marges des entreprises.

Client: Détaillants de supermarchés australiens

Location: Australie

Product(s) supplied: Smartlocker

Challenge

Gérer efficacement et en continu les commandes en ligne, avant et après la pandémie, et améliorer le confort d'achat des clients

Solution

placés à l'extérieur des supermarchés et des stations-service, les casiers Smartlockers Panasonic améliorent la satisfaction des clients et réduisent le nombre de livraisons à domicile effectuées par les magasins.

« Les casiers Smartlockers changent la donne pour ces supermarchés. Ils offrent une solution pratique, rentable et plus écologique pour faire face au boom des achats en ligne. »

Yasuhiro Oda, General Manager, Panasonic Connect Europe GmbH

Alors que le nombre de commandes en ligne continue d'augmenter depuis la pandémie, les détaillants de supermarchés australiens ont déployé des Smartlockers Panasonic à l'extérieur de leurs magasins et stations-service pour la récupération des commandes par les clients. Ainsi, faire ses courses devient plus facile, et le nombre de livraisons à domicile qui incombent aux magasins diminue.

Les détaillants ont d'abord été attirés par la solution Smartlocker complète proposée par Panasonic, y compris son service après-vente exhaustif à l'échelle nationale. De nombreux concurrents n'offraient que des éléments individuels d'intégration matériels ou logiciels de la solution Smartlockers, et le service après-vente était inégal à travers le pays.

Après un premier projet pilote en 2019 avec Smartlockers, une chaîne de supermarchés populaire a reconnu que les clients préféraient récupérer leurs achats dans des casiers plutôt qu'en magasin, pour plus de rapidité et de commodité. Après avoir confié la livraison de produits d'épicerie à Panasonic Smartlockers, les commandes en ligne à collecter sur place ont quadruplé chaque semaine. Après 6 mois très convaincants avec le projet pilote, le détaillant a augmenté sa commande de casiers Smartlocker pour l'intérieur et l'extérieur de 500%. Et ces casiers sont actuellement déployés à l'échelle nationale.



Smartlocker nouvelle génération

Panasonic Smartlocker est un système modulable offrant une gamme de casiers dotés de quatre modes d'isolation : température ambiante, maintien au frais ou au chaud, et congélation. Avec les longs et chauds étés australiens atteignant des températures extrêmes allant jusqu'à 50° C, les options de refroidisseur et de congélateur étaient le choix idéal pour les détaillants. Les versions pour les espaces extérieurs et intérieurs sont disponibles par unités de 6, 8, 10 ou 12 casiers, gérés par un système intégré avec un écran de contrôle central. Le système peut être utilisé de manière autonome ou connecté à des systèmes de commerce électronique et de gestion des commandes via le cloud.

Commodité pour le client

Pour les utilisateurs, il s'agit d'une solution de livraison rapide, sécurisée et sans contact. Elle permet de récupérer et de retourner des articles de manière simple, efficace et flexible. Avec un accès 24h/24 et 7j/7, le Smartlocker de Panasonic permet aux clients de récupérer leurs courses au moment et à l'endroit qui leur conviennent. Grâce à la technologie VIP (Vacuumed Insulated Panel, ou Panneau d'isolation par le vide) de Panasonic, la température idéale est maintenue dans le casier en utilisant moins d'énergie et en émettant moins de CO2. Les clients sont également assurés que leurs aliments seront conservés en toute sécurité dans une zone à température contrôlée. Ils déverrouillent simplement le Smartlocker, accrochent leurs propres sacs de courses au crochet de la porte et emballent leurs marchandises.



Aperçu de l'opérateur et économies

Pour l'opérateur, les Smartlockers permettent d'économiser du temps, des ressources et des dépenses d'exploitation. Cela signifie que les commandes peuvent être rapidement chargées pour leur récupération sans encombrer inutilement l'espace de stockage dans les magasins. L'automatisation de Smartlocker réduit également le risque d'erreurs humaines. Grâce aux capacités de surveillance et de cryptage des données, les opérateurs peuvent vérifier l'accès aux casiers, y compris les heures de ramassage et de dépôt.

De plus, les contraintes de livraison à domicile sont réduites, car certains acheteurs préfèrent récupérer leurs commandes lorsqu'ils passent à proximité. Cela peut faire baisser les coûts de livraison globaux avec moins d'arrêts, de logistique et de véhicules en circulation, ce qui réduit les embouteillages et les émissions de carbone. Il automatise également les tâches chronophages, telles que l'enregistrement manuel des signatures, l'organisation des retours de marchandises et la génération de rapports.

La possibilité de suivre et d'analyser les données d'utilisation des Smartlockers a permis à l'entreprise d'optimiser ses effectifs et l'usage des casiers en fonction du comportement des clients. Un détaillant a signalé qu'en moyenne, les commandes des clients sont prêtes à être retirées dans les 90 minutes. Les marchandises restent dans les casiers pendant 70 minutes jusqu'à leur collecte, et les clients ne prennent que 2 minutes pour récupérer leurs marchandises et partir. Ils peuvent également surveiller des mesures importantes, telles que le montant/la taille des commandes et les heures de pointe pour la collecte, pour ensuite planifier efficacement les ressources en personnel.

Enfin, grâce à leur conception modulaire, les casiers Smartlockers sont conçus pour de longues périodes d'utilisation. La technologie est gérée à distance et les mises à niveau logicielles sont transparentes depuis le Cloud.

Suite à la première démonstration réussie, un détaillant a maintenant déployé différentes unités Smartlocker dans ses magasins et stations-service pour plus de commodité.

Yasuhiro Oda, General Manager de Panasonic Connect, a déclaré : « Les Smartlockers changent la donne pour ces supermarchés. Ils offrent une solution pratique, rentable et plus écologique au boom des achats en ligne. Les clients peuvent commander leurs produits et les récupérer à leur convenance. Les magasins peuvent exploiter efficacement leurs ressources en fonction de la demande, et réduire le coût des livraisons et leurs émissions de carbone. »

« Les détaillants nous disent que les capacités de contrôle des températures des Smartlockers Panasonic et leur fiabilité les distinguent sur le marché. De plus, leur facilité d'utilisation pour les clients et la possibilité de personnaliser les casiers en extérieur sont attrayantes. Les Smartlockers ont toujours fière allure, même après un long été sous le soleil australien ! »

En regardant vers l'avenir, l'adoption des Smartlockers Panasonic semble prête à se développer. Les Smartlockers chauffés sont idéaux pour les plats à emporter et, avec la croissance des services quotidiens de livraison de repas ou d'ingrédients à domicile, les Smartlockers réfrigérés de la région sont parfaits pour récupérer tout ce qu'il vous faut pour le repas du soir sur le chemin de retour du travail. Plus loin dans le futur, les Smartlockers seront une option pour récupérer les commandes directement dans les entrepôts automatisés des supermarchés, où les produits seront déposés automatiquement, puis stockés dans un Smartlocker en attendant leur collecte par les clients.

