

من مراحل الاكتشاف إلى مراحل تسليم الطلبات: إحداث نقلة في رحلة المتسوق

عصر جديد من تحقيق رضا العملاء والوفاء بوعود الشحن

يسعى بائعو التجزئة في الوقت الحالي إلى توفير أفضل تجارب للعملاء، وطرق إتمام الطلبات التي يتبعونها في الوقت الحالي تُسهم بدور في تجربة الشراء لدى العميل ولها القدر نفسه من الأهمية مثل المنتج. يتوقع العملاء في وقتنا الحالي من بائعي التجزئة تقديم وعود للمتسوقين تضمن إجراء عمليات الطلب والتسليم في وقت مبكر وعلى نحو دقيق وموثوق به. ماذا سيحدث إذا لم يلتزم بائعو التجزئة بهذه الوعود؟

سيتهج العملاء إلى أماكن أخرى للاستفادة من العديد من الخيارات البديلة المتاحة لهم. وللإطلاع على تصور واضح ودقيق بشأن الحاجة إلى الوعود الذكية، يمكنك الرجوع إلى الدراسة التي أجرتها شركة IDC عام 2022. ذكرت الدراسة أن ما يقرب من نصف المستهلكين المشمولين في الدراسة –الذين تبلغ نسبتهم 48%– يميلون أو يكونون أكثر ميلاً للتسوق في أماكن أخرى إذا لم يعرض بائع التجزئة معلومات واضحة عن وقت استلامهم للمنتجات التي أرادوا شراؤها، أو لم يعرض بديلاً مقبولاً، قبل النقر فوق زر الشراء.¹

IBM® Sterling Intelligent Promising هو الحل الذي يساعد بائعي التجزئة على تعزيز تجربة التسوق، وتحسين معدلات التحويل الرقمي والتحويل في المتاجر، وزيادة الإيرادات والربحية عبر القنوات المتعددة.

عصر جديد من الوعود الذكية

يقدم IBM Sterling Intelligent Promising العناصر التالية التي يتوقع متسوقو الجيل التالي إيجادها في تجارب التجارة الحديثة:

- ضمان توافر المنتجات، وتوضيح مواعيد التسليم المُقدَّرة، وموعد التسليم الفعلي، والسرعة
- اختيار كيفية تقديم الطلب، ومكان وموعد تسليمه أو استلامه، وخيارات خدمة ما بعد الطلب
- شفافية رحلة طلب العميل بأكملها، بدءاً من تتبّع الطلب ووصولاً إلى المراجعات

حان الوقت لتوديع خدمة العرض العام للمخزون والترحيب بعصر جديد من الوعود الذكية والمخصصة.

لم تُعد خدمة عرض المخزون ترتكز فحسب على توفير مواعيد تسليم مُقدَّرة ودقيقة. فبفضل القدرات المبتكرة لحل IBM Sterling والخاصة بالوعد الذكي، إلى جانب استخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي (ML)، يمكننا الارتقاء بمفهوم الوعود ورضا العملاء إلى مستوى جديد من خلال تقديم ما يلي:

- **وعد ذكية في الوقت الفعلي:** تتيح توفير مواعيد تسليم دقيقة وطلبات مثالية مكتملة باستمرار لتعزيز رضا العملاء. وبممكنك أيضاً تحسين معدلات التحويل الرقمي، وتقليل فترات التخلي عن عربة التسوق، وزيادة المبيعات في المتاجر.
- **خدمة عرض المخزون الديناميكي:** تمكّن من توفير عرض دقيق وعمام للمخزون في الوقت الفعلي ضمن مختلف قنوات البيع.
- **تحسين الوفاء بالوعد:** تمكّن من إجراء تنظيم أفضل لخيارات اللوفاء بالوعد المقطوعة للمتسوقين بأقل تكلفة كي يتم تقديم الخدمات باستخدام التحسين المستند إلى الذكاء الاصطناعي. وبادر بتطبيق منطوق فريد قائم على أنماط العملاء لتقليل حالات تخفيض السعر ونفاذ المخزون، وهما عنصران باهظا التكلفة تصعب إدارتهما. كما يمكنك تحسين العمليات التجارية لتعزيز تجارب تسوق العملاء ومنع حالات نفاذ المخزون والبيع الزائد عن المتاح.

أسباب اختيار IBM Sterling Intelligent Promising

IBM Sterling Intelligent Promising هو المعيار الذهبي. ضع ثقتك في هذا الحل الذي يناسب أي نطاق، حيث يمنحك مرونة البدء بعمل صغير ثم التوسع فيه مع مرور الوقت. يساعد IBM Sterling Intelligent Promising على الارتقاء بمستوى إستراتيجية القنوات المتعددة التي وضعتها حتى تتمكن مما يلي:

- **تعزيز ولاء المتسوقين:** يمكنك توفير عنصرَي الاختيار والشفافية بثقة لكل متسوق خلال رحلة شرائه.
- **إدارة الوعود الدقيقة:** يمكنك زيادة معدلات التحويل الرقمي من خلال عرض تواريخ دقيقة لاستيفائها في صفحة عروض المنتجات وصفحة تفاصيل المنتج وخلال عمليات السداد.
- **زيادة معدل إنتاجية للمخزون:** يمكنك تقليل حالات إلغاء الطلبات وتحسين المخزون من خلال تزويد المتسوقين ديناميكياً بعدد مشاهداته على مستوى المؤسسة.
- **الاستفادة من تحسين الوفاء بالوعد:** حقّق التوازن بين قواعد الأعمال المحددة مسبقاً وعوامل تحفيز التكاليف لاتخاذ أفضل قرارات الوفاء بالوعد التي تحقق نتائج الأعمال المطلوبة، ما يؤدي إلى إجراء تحسينات لآلاف التبادلات في غضون أجزاء من الثانية.
- **ترسيخ الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي:** استخدم المبيعات المدعومة بالذكاء الاصطناعي وبيانات الطلب لاقتراح قرارات الاستعانة بالمصادر استناداً إلى خيارات العملاء أو نتائج التكلفة الفعالة.
- **زيادة الربحية عبر القنوات المتعددة:** يمكنك زيادة معدلات التحويل والمبيعات في المتاجر من خلال عرض تواريخ دقيقة لاستيفائها، وإتاحة الخيارات في عمليتي التسليم والاستلام، والترويج لمنتجات إضافية ذات صلة. كما يمكنك تقليل حالات تخفيض السعر ونفاذ المخزون باستخدام التعلم الآلي (ML).

[تفضل زيارة صفحتنا على الويب](#) للحصول على المزيد من المعلومات عن قدرات وميزات IBM Sterling Intelligent Promising، ومقاطع الفيديو الخاصة به، وعروضه التوضيحية، وإصداره التجريبي.