



La transformation numérique de Lowe's rationalise les opérations et renforce les capacités omnicanal

Une enseigne de bricolage reconnue fait converger les solutions en magasin et celles de la chaîne d'approvisionnement pour concevoir un écosystème professionnel cohérent d'appareils et d'applications logicielles

Relever le défi

Lowe's réalise environ 19 millions de transactions client par semaine dans 2 200 magasins en Amérique du Nord. L'enseigne omnicanal de premier plan se concentre sur le développement de ses capacités opérationnelles afin de mieux servir les propriétaires, les locataires et les professionnels qui souhaitent bricoler et améliorer leur domicile ou leur entreprise.

Au cours des dernières années, Lowe's a réalisé des investissements stratégiques dans les domaines suivants : l'excellence du merchandising, la transformation de la chaîne d'approvisionnement, le rendement et l'engagement client. Grâce à cette stratégie proactive, l'enseigne était bien préparée pour répondre rapidement aux besoins changeants des consommateurs causés par la pandémie. En travaillant avec Zebra, elle a doublé ses investissements technologiques dans ses magasins et ses centres de distribution régionaux pour s'assurer de pouvoir répondre, et dépasser, les attentes élevées des consommateurs. « Nous avons constaté une augmentation constante de notre taux de recommandation, et nous pensons que cela est lié en grande partie à la technologie mobile de Zebra », déclare Vincent Scalese, vice-président directeur des opérations en magasin chez Lowe's.

Les dirigeants de l'enseigne ont admis qu'un choix évident s'offrait à eux au début de la pandémie. L'entreprise aurait pu facilement freiner et interrompre la mise en œuvre des changements. Pourtant, Lowe's a déployé, à un rythme soutenu, des technologies destinées aux consommateurs et aux collaborateurs. Cette approche a permis à Lowe's de mieux se préparer aux hausses de la demande, à l'évolution des préférences de canaux de distribution des clients, et à la variabilité des approvisionnements.

Évolution de l'expérience Lowe's

De nos jours, les consommateurs ont des attentes très élevées vis-à-vis des enseignes où ils effectuent leurs achats, en ligne comme dans les magasins physiques. Ils ne voient pas d'énormes différences entre les deux expériences proposées par une enseigne, et s'attendent à pouvoir basculer de l'une à l'autre sans problème.

Lowe's en est consciente, et a tout fait pour corriger les désagréments qui peuvent perturber l'expérience d'achat et mettre en place les principes fondamentaux de la gestion omnicanal. La perturbation sans précédent du marché, et la vague de consommateurs soudainement intéressés par le bricolage et l'amélioration de leur domicile, se sont traduites par une augmentation de la demande pour Lowe's. Considérée comme enseigne essentielle, l'entreprise a trouvé de nouvelles façons de servir ses clients et de communiquer avec eux. L'équipe dirigeante de Lowe's a mis davantage l'accent sur la transformation numérique au niveau du



RÉSUMÉ



Client

Lowe's
Mooresville (Caroline du Nord, États-Unis)

Secteur d'activité

Commerce et distribution

Défis

Un patchwork d'anciens terminaux mobiles, d'impression et de lecture limitait le rendement et les communications des collaborateurs de Lowe's, et le marché en plein changement créait un nouvel impératif d'optimisation technologique

Solutions Zebra

- Terminaux mobiles portables
- Terminaux portables
- Scanners de codes-barres portables
- Tablettes durcies
- Terminaux embarqués
- Imprimantes
- Applications logicielles

Résultats

- Le rapport de temps passé par les vendeurs avec les clients et dédié à l'exécution des tâches a été inversé. Il est passé de 40/60 % à 60/40 %
- Amélioration des communications et de la visibilité afin d'optimiser les opérations
- Rationalisation des workflows, amélioration de la gestion des tâches et réponses plus rapides aux questions concernant les inventaires
- Augmentation des capacités omnicanal pour s'adapter aux besoins changeants des consommateurs
- Amélioration de l'expérience du service clientèle générant une augmentation du taux de recommandation (NPS)

TÉMOIGNAGE

LOWE'S

commerce et aux centres de distribution régionaux, pour ne pas être en retard sur l'évolution de la demande. « Les clients sont de plus en plus dépendants des différents types d'enseignes omnicanal », explique Scalese. « Ils souhaitent vraiment une expérience fluide : lorsqu'ils viennent dans le magasin pour faire des achats, lorsqu'ils commandent en ligne et viennent chercher leurs articles dans le magasin ; et lorsqu'ils se font livrer directement chez eux. »

Connexion des collaborateurs entre eux

Conscient de l'importance d'une communication transparente, Lowe's a mis en œuvre l'application professionnelle Workforce Connect™, pour que tous les collaborateurs de l'entreprise travaillent ensemble instantanément et de façon dynamique à l'aide de leurs tablettes et autres terminaux mobiles portables. Les collaborateurs peuvent communiquer avec des personnes ou des groupes spécifiques en s'envoyant des messages vocaux et texte ou en utilisant une messagerie instantanée, peu importe l'endroit où ils se trouvent sur le site : que ce soit sur le parking, dans la partie jardinerie ou dans d'autres espaces en extérieur avec une connexion au réseau sans fil. Avec une meilleure visibilité sur l'état des stocks, des commandes et des tâches, les équipes en magasin et des centres de distribution régionaux peuvent mieux travailler au sein de l'écosystème de commerce et distribution, améliorant ainsi les processus de réception, de préparation et d'exécution des demandes sur tous les sites.

Obtenir des résultats

Une nouvelle combinaison de solutions matérielles et logicielles permet aux décideurs, directeurs et collaborateurs en magasin (ainsi qu'aux collaborateurs dans les centres de distribution) d'avoir une visibilité en temps réel sur l'offre actuelle et l'évolution de la demande : les opérations de Lowe's sont transformées, et le service clientèle est plus efficace et de meilleure qualité.

Lowe's a amélioré la productivité de ses collaborateurs et la simplicité de ses magasins en se concentrant d'abord sur la mobilité. Les solutions embarquées de Zebra ont permis à l'enseigne de faire converger plusieurs terminaux mobiles et appareils de communication vers le même système d'exploitation professionnel Android™. Bien que plusieurs modèles de terminaux mobiles Zebra aient été déployés pour exécuter les opérations en magasin, les collaborateurs n'ont besoin de transporter qu'un seul appareil pendant leur journée pour travailler efficacement les uns avec les autres et accomplir leurs tâches.

La consolidation de toutes les applications de gestion des workflows et des outils de communication essentiels a permis d'améliorer l'efficacité des collaborateurs, de renforcer la sécurité et d'accroître la satisfaction sur le lieu de travail. En parallèle, la charge de travail des services informatiques a été réduite, car le même système d'exploitation est désormais utilisé pour l'ensemble de la flotte, qui peut être configurée, sécurisée et gérée à distance.

Les terminaux mobiles de Zebra sont également plus performants que les anciens équipements grâce à une meilleure autonomie de la batterie et à une durabilité accrue, dans les magasins et même dans les centres de distribution régionaux, où les conditions environnementales et l'utilisation intensive sont de mises. De façon globale, la solution de mobilité complète de Zebra a permis aux collaborateurs en magasin de ne plus se concentrer sur l'exécution de tâches, mais de proposer un service clientèle de qualité.



« Les clients sont de plus en plus dépendants des différents types d'enseignes omnicanal. Ils souhaitent vraiment une expérience fluide. Lorsqu'ils viennent dans le magasin pour faire des achats. Lorsqu'ils commandent en ligne et viennent chercher leur marchandise dans le magasin. Lorsqu'ils se font livrer directement chez eux. »

Vincent Scalese, vice-président directeur des opérations en magasin chez Lowe's

Présentation rapide : Solutions Zebra à l'œuvre



En magasin

Communications et gestion des tâches des collaborateurs	Merchandising	Exécution des prix mobile	Caisses mobiles, Click & Collect
Terminaux mobiles TC51/TC57 Workforce Connect Reflexis Task Management	Terminaux mobiles TC51/TC57 Tablette durcie ET51	Terminaux mobiles TC51/TC57 Imprimantes de bureau ZD420/ ZD421	Terminaux mobiles TC51/TC57 Imprimante mobile ZQ511
Exécution des commandes (conditionnement, consignes, etc.)	Réception	Audits des magasins/ examen et échange d'équipements	Location d'outils
Terminaux mobiles TC51/TC57 Imprimante mobile ZQ511 Imprimante industrielle ZT610 Scanner portable RS5100	Terminal mobile MC9300	Terminaux mobiles TC51/TC57 Reflexis Task Management	Terminal mobile TC57 Tablette durcie ET56



Dans les centres de distribution régionaux

Impression de badges	Communications et mobilité des collaborateurs	Impression d'étiquettes pour convoyeurs	Impression d'étiquettes d'expédition (préparation de commandes et expédition)
Imprimante cartes ZXP7	Terminaux mobiles TC72/TC77 Workforce Connect	Moteur d'impression ZE500	Imprimantes mobiles QLn420 et ZQ630 Imprimante industrielle ZT610
Intégrité des appareils	Lecture des badges d'accès des collaborateurs	Préparation des commandes	Lecture de palettes/cartons
VisibilityIQ™ Foresight	Scanners de codes-barres portables DS8100 et DS9208	Terminal mobile MC9300 Scanner portable Bluetooth WT6000 Terminal portable RS5000	Terminal embarqué VC80x Tablette ET50 Scanners de codes-barres portables DS3608 et DS3678

Améliorer l'expérience en magasin

Un magasin de bricolage Lowe's standard a environ 40 000 références SKU en stock, et plus de deux millions d'articles disponibles à la fois en ligne et par l'intermédiaire du système de vente avec commandes spéciales de l'entreprise. Les magasins sont généralement ouverts sept jours sur sept et leur surface moyenne de vente est d'environ 10 400 mètres carrés, espaces intérieurs et extérieurs inclus. Les particuliers comme les professionnels peuvent trouver au même endroit tout ce dont ils ont besoin pour réaliser des travaux de rénovation : bois débité, peintures, appareils ménagers, décorations, produits de nettoyage, fournitures pour animaux domestiques, et bien plus encore.

Simplifier les processus pour gagner en productivité

« Nous sommes actuellement en pleine transformation, et notre véritable objectif est de simplifier les processus dans les magasins », explique David Shoop, vice-président directeur des technologies de magasins, services d'entreprises, produits et services, chez Lowe's. « Et c'est en simplifiant que l'on augmente la productivité. »

La clé, pour atteindre cet objectif, était de trouver le bon fournisseur de solutions pour mettre en œuvre et maintenir les nouvelles technologies sur tous les sites.

Par exemple, Lowe's a remplacé ses anciens terminaux mobiles par des terminaux tactiles durcis Zebra TC5x Series pour faciliter la préparation des commandes, les caisses mobiles et le Click & Collect. Les imprimantes de bureau Zebra ZD421, désormais portables car placés sur des chariots durables, permettent au personnel en magasin de mettre rapidement à jour les étiquettes des rayons tout en restant présents pour aider les consommateurs. Les responsables de magasin utilisent également Reflexis Task Management pour les audits de magasin, les vérifications et les échanges d'équipement.

« Nous sommes actuellement en pleine transformation, et notre véritable objectif est de simplifier les processus dans les magasins. Et c'est en simplifiant que l'on augmente la productivité. »

David Shoop, vice-président directeur des technologies de magasins, services d'entreprises, produits et services, chez Lowe's



« Nous voulons mettre les données entre les mains de nos collaborateurs, pour qu'ils puissent servir nos clients quel que soit l'endroit où ils se trouvent : dans les rayons du magasin, à l'extérieur, ou encore dans la partie jardinerie », explique Shoop. « Nous faisons notre maximum pour être certains qu'à partir du moment où un produit arrive à l'arrière-boutique, jusqu'à ce qu'il soit choisi par les clients et payé en caisse, nous sommes en mesure de le gérer de manière très efficace. »

La mobilité des équipements permet aux collaborateurs de première ligne de savoir où trouver chaque article et de répondre aux questions sans avoir à se déplacer, quitter les clients pour aller chercher un terminal éloigné, ou trouver un autre membre de l'équipe et lui poser la question.

Équipés de terminaux mobiles TC5x Series, les collaborateurs peuvent aider les clients à trouver les articles, quel que soit l'endroit dans le magasin. En cas de rupture de stock, ils peuvent immédiatement indiquer si les articles en question sont disponibles en ligne ou s'ils peuvent être commandés et réceptionnés en magasin pour un retrait ultérieur, tout en restant avec le client.

Reflexis Task Management, de Zebra, permet un partage encore plus efficace des informations dans l'ensemble de l'écosystème de Lowe's. L'application logicielle peut être utilisée par les dirigeants et responsables sur site pour communiquer et contrôler l'exécution des projets critiques du magasin, tels que les changements de signalisation et les rappels de sécurité.

Fonctionnement

Les collaborateurs reçoivent des missions et des mises à jour sur leurs terminaux mobiles dans la langue souhaitée. Task Manager s'intègre de manière transparente dans des systèmes tiers, notamment celui utilisé par les collaborateurs pour gérer les demandes et les échanges d'équipement en magasin. Cette expérience utilisateur consolidée réduit la complexité des tâches des collaborateurs et leur permet de gagner du temps : ils n'ont pas à passer d'une application à une autre pour recevoir, gérer et clôturer les demandes. Ils peuvent tout faire dans Task Manager.



Connecter et améliorer les compétences

L'une des priorités de Lowe's était de regrouper toutes les communications des magasins et des entrepôts sur une seule plateforme Android, afin de disposer d'un écosystème d'appareils plus cohérent. Par le passé, les équipes utilisaient de nombreux appareils différents, par exemple des radios bidirectionnelles, des interphones, des smartphones et des tablettes grand public, pour envoyer des demandes et partager des informations.

Lowe's s'assure que ses terminaux mobiles Zebra récemment déployés sont tous équipés de l'application mobile de communication et de collaboration en entreprise de Zebra : Workforce Connect. Cette application ultra performante permet aux collaborateurs de communiquer directement avec les clients et leurs collègues, quel que soit l'endroit où ils se trouvent dans l'établissement. Ils ont notamment accès aux technologies vocales PABX et Push-to-Talk (PTT), à l'envoi de SMS et à d'autres outils de communication dans l'application. Workforce Connect réunit ces fonctions sur un seul appareil et dans la même application, tout en s'intégrant à la plateforme vocale existante de Lowe's. Cela signifie que le même système utilisé pour les communications de type talkie-walkie, entre collaborateurs, peut aussi être utilisé pour interagir avec les clients qui appellent le magasin pour obtenir de l'aide.

« En 2020, nous avons utilisé Workforce Connect 165 millions de fois. Lors de ces 165 millions d'occasions, je n'ai pas eu à me rendre en courant trois allées plus loin pour trouver quelqu'un, je n'ai pas eu à utiliser le système d'annonce et faire beaucoup de bruit, et plus important encore : lors de ces 165 millions de fois, je n'ai pas eu à dire au client que je n'avais pas de réponse à leur question. C'est une révolution pour nous, et nos collaborateurs l'adorent », admet Scalsese.

Mettre davantage l'accent sur le service clientèle, moins sur l'achèvement des tâches

« Nous avons décidé de modifier notre stratégie concernant les heures de travail : elles ne sont donc plus basées sur les tâches mais sur le service clientèle », explique Rob Baker, vice-président de l'approvisionnement omnicanal chez Lowe's. Selon Baker, la priorité des opérations a été inversée. Auparavant, 60 % du temps était dédié à l'exécution des tâches et 40 % au service clientèle (40 % et 60 % respectivement aujourd'hui).

« Dorénavant, chaque année, nous travaillerons de la sorte avec Zebra. Pour continuer à réduire le nombre de tâches à accomplir dans nos magasins. Pour simplifier nos processus et apporter les informations aux collaborateurs, afin qu'ils passent plus de temps à s'occuper des clients. »



« Dorénavant, chaque année, nous travaillerons de la sorte avec Zebra. Pour continuer à réduire le nombre de tâches à accomplir dans nos magasins. Pour simplifier nos processus et apporter les informations aux collaborateurs, afin qu'ils passent plus de temps à s'occuper des clients. »

Rob Baker, vice-président de l'approvisionnement omnicanal chez Lowe's

TÉMOIGNAGE

LOWE'S

En outre, en équipant ses collaborateurs de terminaux mobiles TC5x Series et d'imprimantes mobiles ZQ511, Lowe's peut fluidifier les files d'attente et gérer les transactions client plus rapidement. Les collaborateurs ont désormais la possibilité de créer des caisses mobiles à l'endroit où se trouvent les clients : les transactions peuvent être traitées n'importe où dans le magasin, dans la partie jardinerie ou même sur le parking.

Ajouter des imprimantes mobiles facilite et accélère les changements de prix

Auparavant, pour mettre en œuvre des démarques et des changements de prix, les collaborateurs du magasin devaient imprimer de grandes quantités d'étiquettes et aller dans les rayons pour remplacer les anciennes. S'ils repéraient une étiquette incorrecte ou n'en avaient plus assez à disposition, ils devaient retourner au poste de travail et à l'imprimante, entraînant ainsi des déplacements supplémentaires. Désormais, les collaborateurs utilisent les terminaux tactiles TC5x, ainsi que les imprimantes de bureau ZD421 de Zebra sur des chariots pour effectuer des impressions ad hoc d'étiquettes sur place. Cette solution leur permet d'être plus présents dans le magasin, et de mieux aider les clients en cas de besoin.

« En combinant ces appareils et ces applications, nous avons rendu le processus beaucoup plus simple et efficace », explique Shoop. « Nous pouvons désormais procéder à davantage de changements de prix, chaque jour, et de façon bien plus efficace qu'auparavant. À l'échelle du magasin, nous avons clairement gagné en précision. »

Maximiser l'intérêt du magasin physique

Après avoir amélioré les processus de création de caisses mobiles et de changement de prix, Lowe's a porté son attention sur les équipes responsables de la réception et de l'expédition des colis dans l'arrière-boutique. Les collaborateurs ont été équipés de terminaux mobiles Zebra MC9300 pour capturer, partager et recevoir des informations. Depuis l'ajout de ces appareils, les tâches complexes (déchargement des camions, gestion des stocks) ont été simplifiées et rationalisées. Grâce à la plateforme intuitive Android, les appareils sont faciles à utiliser et les collaborateurs n'ont besoin que d'une très courte formation. Cela est particulièrement utile pendant les périodes d'embauche saisonnières, lorsque les nouveaux collaborateurs doivent rapidement atteindre la pleine productivité.

Lowe's tire également parti de son impressionnante présence physique pour booster ses capacités omnicanal et transformer le magasin en un autre centre de traitement des commandes en ligne. Les clients peuvent désormais choisir entre la livraison rapide à domicile, le Click & Collect et les consignes en magasin. Grâce aux terminaux mobiles et aux scanners portables Bluetooth® RS5100 de Zebra, les collaborateurs ont tous les outils à disposition pour traiter, préparer et expédier les commandes en ligne depuis le magasin, avec une vitesse et précision remarquables.

« Nous devons être en contact avec le client, quel que soit l'endroit », explique Scalese. « La technologie mobile sera au cœur de nos activités, et Zebra est le principal acteur dans ce domaine. »

« Nous pouvons désormais procéder à davantage de changements de prix, chaque jour, et de façon bien plus efficace qu'auparavant. À l'échelle du magasin, nous avons clairement gagné en précision. »

David Shoop, vice-président directeur des technologies de magasins, services d'entreprises, produits et services, chez Lowe's



Renforcer l'exécution des commandes dans les CDR de Lowe's

Lowe's a accéléré sa stratégie de transformation numérique pour affronter sereinement les hausses de la demande, la variabilité de la chaîne d'approvisionnement et les préférences des clients en matière de canaux de distribution. Le matériel, les logiciels et les services Zebra permettent aux équipes des centres de distribution régionaux de Lowe's de mettre à niveau et de faire évoluer leurs solutions technologiques plus rapidement.

Suite au déploiement réussi des solutions d'impression et des terminaux mobiles Zebra dans ses magasins, Lowe's a utilisé en partie la même technologie pour améliorer les opérations dans ses centres de distribution régionaux.

Les appareils et les applications logicielles Zebra permettent des opérations de réception et de mise en stock plus rapides et plus précises dans cet environnement. En parallèle, les tâches critiques en sortie, notamment la préparation des commandes, la mise à disposition et le chargement, sont rationalisées.

Renforcer les opérations entrantes et sortantes grâce à la mobilité et la visibilité

L'enseigne s'appuie sur les terminaux mobiles de Zebra pour maximiser la visibilité des stocks et améliorer la précision. Les terminaux mobiles TC7x Series et MC9300 sont dotés de lecteurs de codes-barres intégrés qui garantissent une lecture rapide et précise des codes-barres. Les équipements transportables, tels que les scanners Bluetooth et les terminaux fixés au poignet, permettent de mener à bien des tâches (préparation et conditionnement des commandes, par exemple) en mode mains libres. Les scanners embarqués permettent de vérifier plus rapidement les codes-barres lors de la réception des cartons et des palettes sur le quai.

Les équipements Zebra sont dotés de moteurs de lecture améliorés par rapport aux anciens appareils : leur précision et leur efficacité sont nettement améliorées en cas de lectures répétées. Grâce à une portée augmentée et des angles de lecture supplémentaires par rapport aux appareils de lecture par caméra existants, les collaborateurs peuvent mener à bien leurs tâches plus rapidement, quels que soient les dimensions, l'état ou le nombre d'articles avec un code-barres.

Zebra permet également d'imprimer plus rapide dans le centre de distribution, qu'il s'agisse des



TÉMOIGNAGE LOWE'S

étiquettes d'expédition ou des badges de collaborateur. Les imprimantes mobiles permettent aux collaborateurs de première ligne de générer des étiquettes e-commerce à la volée, tandis que les imprimantes industrielles servent plutôt à créer des étiquettes d'expédition de plus grande taille. Le moteur d'impression ZE500 a été installé dans chaque centre de distribution régional et permet d'imprimer et d'appliquer automatiquement des étiquettes sur les chaînes de convoyeurs. Ce puissant moteur d'impression peut répondre aux exigences des workflows intenses sans entraîner de ralentissements.

Doter les CDR des outils appropriés pour communiquer

Comme pour les magasins, l'amélioration de la mobilité et des communications à l'échelle de l'organisation impliquaient certaines actions de la part de Lowe's. En effet, l'enseigne a dû migrer davantage de capacités vers la plateforme professionnelle Android et abandonner des applications à écran vert obsolètes. Elle a donc déployé des terminaux mobiles TC7x pour ses collaborateurs de première ligne dans les centres de distribution régionaux afin de gérer toutes les communications et les tâches dans une seule et même plateforme. La gamme TC7x durcie combine les fonctionnalités d'un smartphone avec un lecteur de codes-barres ultraperformant, un appareil photo et une application Push-to-Talk dans un seul équipement. La fonctionnalité 4G LTE permet de s'assurer que les appareils restent connectés et retransmettent avec une qualité audio supérieure, même dans les zones où le Wi-Fi est difficile d'accès (dans une cour, par exemple).

Les développeurs d'applications Android de Lowe's sont en train de concevoir des applications natives spéciales pour les appareils Zebra. L'entreprise a également installé le logiciel de gestion des actifs sur les appareils tactiles de Zebra, et prévoit d'ajouter de nouvelles applications dans un avenir proche, dont l'une d'elles fournira un accès au système de gestion des documents.

Améliorer l'expérience des collaborateurs

L'un des objectifs de Lowe's est de proposer l'excellence en matière de produits et d'expérience client, et la création d'un environnement idéal pour les collaborateurs est la première étape pour y parvenir. Avec le développement de la gestion omnicanal, de plus en plus de produits entreront et sortiront des centres de distribution, poussant les organisations à améliorer l'expérience des collaborateurs à tous les niveaux des sites.

Les terminaux mobiles avec Android sont intuitifs et faciles à utiliser pour les collaborateurs qui utilisent des smartphones et d'autres appareils grand public dans leur vie de tous les jours. Grâce à une application dédiée permettant de former les collaborateurs sur les appareils Zebra, les effectifs des centres de distribution régionaux sont facilement et rapidement intégrés.



TÉMOIGNAGE

LOWE'S

La plupart sont d'ailleurs opérationnels en l'espace de quelques heures. Cette facilité d'apprentissage à la demande est essentielle pour faire face aux éventuelles pénuries de main-d'œuvre et autres perturbations inattendues sur le marché futur de l'emploi : l'enseigne peut s'adapter et former ses effectifs en fonction des besoins, rapidement et efficacement.

L'enseigne veille également à mettre en avant le bien-être de ses collaborateurs : pour cela, elle investit dans des technologies conviviales et ergonomiques. Les terminaux mobiles TC Series et MC9300 de Zebra se révèlent être confortables pour les mains et les poignets des collaborateurs, évitant ainsi qu'ils ne se blessent malgré la quantité importante de codes-barres qu'ils doivent scanner. Lowe's prévoit d'investir dans d'autres solutions mains libres de Zebra, à l'instar des scanners Bluetooth portables RS5100 et du terminal mobile WT6000, afin que tous les collaborateurs aient le choix entre un terminal portable et un terminal mobile.

Des équipements conçus pour performer

Les terminaux mobiles de Zebra sont dotés des capacités robustes nécessaires pour résister à une utilisation quotidienne dans des environnements de travail diversifiés. Grâce à leur durée de vie supérieure et leur fonctionnement autonome pendant toute une journée de travail, ces appareils évitent les temps d'arrêt coûteux et ayant un impact négatif sur l'efficacité.

Selon Lowe's, les temps d'arrêt causés par les appareils sont un véritable problème. L'entreprise précise que les nouvelles batteries sont 50 % plus performantes que les anciennes utilisées dans les centres de distribution régionaux.

Les batteries sont remplaçables à chaud : l'utilisateur n'a pas besoin d'éteindre l'appareil lorsqu'il retire la batterie déchargée et insère la nouvelle, complètement chargée. Les appareils sont également dotés d'une technologie améliorée de surveillance des batteries, afin que les collaborateurs et les équipes informatiques soient informés, via le tableau de bord Zebra VisibilityIQ™, quand les batteries sont proches de leur fin de vie. Cette technologie permet ainsi de les remplacer de façon proactive, avant que les opérations ne soient interrompues.

Une gestion omnicanal de premier plan

La mission de Lowe's, qui consiste à fournir des produits et solutions de qualité, avec un service clientèle perfectionné et des canaux de distribution à la fois diversifiés et optimisés, est désormais possible grâce à ses quelque 300 000 collaborateurs, équipés de solutions technologiques ultraperformantes. Comme le résume Scalese, « la technologie impacte toutes les composantes dans nos opérations en magasin et notre expérience d'achat. C'est la trame de toutes nos activités. »

« La technologie impacte toutes les composantes dans nos opérations en magasin et notre expérience d'achat. C'est la trame de toutes nos activités. »

Vincent Scalese, vice-président directeur des opérations en magasin chez Lowe's



Pour en savoir plus sur la façon dont Zebra peut aider votre entreprise à obtenir une visibilité opérationnelle en temps réel et produire des expériences omnicanal fluides, rendez-vous sur www.zebra.com/retail



Siège social général et Amérique du Nord | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com

ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2022 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées.