



# Lowe's의 디지털 변혁을 통한 운영 효율성 향상 및 옴니채널 기능 강화 사례

매장 및 공급망 솔루션을 통합하여 엔터프라이즈 등급 디바이스 및 소프트웨어 애플리케이션이 유기적으로 연결된 생태계를 구축한 선도적인 주택 개조 소매업체의 사례

## 당면과제 극복을 위한 노력

Lowe's는 북미에 위치한 약 2,200개 매장에서 일주일에 약 1,900만 건의 고객 거래를 처리합니다. 이 세계적인 옴니채널 유통업체는 주택 소유자, 임차인, 전문가가 주택과 기업을 개선하는 데 필요한 향상된 서비스를 제공하기 위해 운영 역량을 구축하는 데 집중하고 있습니다.

Lowe's는 최근 몇 년간 머천다이징의 우수성을 높이고, 공급망을 혁신하며, 운영 효율성과 고객 참여도를 개선하기 위해 전략적 투자를 해왔습니다. 이러한 적극적인 전략 덕분에 이 회사는 팬데믹으로 인한 소비자 수요 변화에 빠르게 대응할 수 있었습니다. Lowe's는 높아진 소비자의 기대치를 충족하고 그 이상을 제공하기 위해 Zebra와의 협력하여 자사 매장 및 지역 물류센터에 대한 기술 투자를 2배로 확대하였습니다. “당사의 고객 만족도 점수(NPS)가 꾸준히 증가하고 있으며, 그 중 상당 부분이 Zebra의 모바일 기술 덕분이라고 생각합니다.”라고 Lowe's의 매장 운영 담당 수석 부사장인 Vincent Scalese는 말합니다.

Lowe's의 경영진에 따르면, 이 회사는 팬데믹이 시작되던 시기에 선택의 갈림길에 놓였습니다. 변화의 속도를 늦추고 혁신을 중단하는 것이 훨씬 쉬운 길이었을 것입니다. 대신에, 이 회사는 소비자와 직원을 위한 기술을 더 빠른 속도로 배포하기 시작했습니다. 이러한 접근 방식 덕분에 Lowe's는 수요 급증, 고객 채널 선호도 변화, 공급망 변동성에 더 효과적으로 대비할 수 있었습니다.

## 나날이 발전하는 Lowe's의 경험

오늘날 구매자들은 온/오프라인 매장을 막론하고 유통업체에 대해 높은 기대치를 갖고 있습니다. 구매자들은 유통업체의 온/오프라인 쇼핑 경험을 거의 동일한 것으로 인식하며, 온/오프라인 매장을 원활하게 탐색할 수 있기를 기대합니다.

이러한 니즈를 파악한 Lowe's는 쇼핑 경험의 불편함을 개선하는 데 초점을 맞추며 옴니채널 쇼핑을 전면에 내세웠습니다. 시장 상황이 전례없이 급격하게 변화하고 많은 소비자들이 주택 개선에 눈을 돌리면서 Lowe's의 주문 수요가 증가하였습니다. 필수 유통업체인 이 회사는 고객에게 서비스를 제공하고 고객과 소통할 수 있는 새로운 방안을 찾았습니다. Lowe's의 경영진은 변화하는 수요를 따라잡기 위해 매장 및 지역 물류센터 수준에서 디지털 혁신을 더욱 집중적으로 추진하였습니다. “다양한 유형의 옴니채널



### 요약



#### 고객

Lowe's  
미국 노스캐롤라이나 Mooresville

#### 업종

유통(리테일)

#### 당면과제

기존의 서로 다른 모바일 컴퓨팅, 프린팅, 스캐닝 디바이스로 인해 Lowe's 직원들의 업무 효율성 및 소통 능력이 제한되었으며 시장의 급격한 변화로 인해 기술을 최적화해야 할 필요성이 새롭게 나타났습니다

#### Zebra 솔루션

- 핸드헬드 모바일 컴퓨터
- 웨어러블 컴퓨터
- 핸드헬드 바코드 스캐너
- 러기드 태블릿
- 차량 장착 컴퓨터
- 프린터
- 소프트웨어 애플리케이션

#### 결과

- 매장 직원이 고객 지원 및 업무 완료에 할애하는 시간의 비율이 40%/60%에서 60%/40%로 변화하였습니다
- 소통 능력 및 가시성이 개선되어 운영이 최적화되었습니다
- 워크플로우가 간소화되고, 작업 관리가 개선되었으며, 재고 관련 질문에 대한 답변 속도가 더 빨라졌습니다
- 구매자의 요구사항과 함께 진화할 수 있도록 옴니채널 역량이 강화되었습니다
- 고객의 서비스 경험이 개선되어 고객 만족도 점수(NPS)가 증가하였습니다

리테일에 대한 고객들의 의존도가 더욱 커지고 있습니다. 고객들은 온/오프라인 매장 어디에서 구매하든 원활한 쇼핑 경험을 기대하며, 구매한 상품을 매장에 와서 픽업하거나 자택으로 직접 배송받기를 원합니다.”라고 Lowe’s의 매장 운영 담당 수석 부사장인 Vincent Scalese는 말합니다.

### 작업자의 연결성 강화

원활한 커뮤니케이션의 중요성을 인식한 Lowe’s는 기업 내 모든 직원들이 태블릿과 핸드헬드 모바일 컴퓨팅 디바이스를 사용하여 즉시 역동적으로 협업할 수 있는 Zebra의 엔터프라이즈 Workforce Connect™ 애플리케이션을 도입했습니다. 직원들이 주차장, 가든 센터 및 무선 네트워크에 연결된 기타 야외 공간에 이르는 Lowe’s 시설 내 어디서든지 음성, 문자, 메시징을 이용하여 개인 또는 그룹과 연락할 수 있습니다. 각각의 재고, 주문 및 작업 현황에 대한 향상된 가시성 덕분에 매장 및 지역 물류센터 팀이 지리적으로 분산되어 있는 유통 생태계 내에서 더 효과적으로 기능할 수 있으며, 이를 통해 모든 위치에서 입고, 피킹, 풀필먼트 프로세스가 개선됩니다.

### 성과 달성

하드웨어 및 소프트웨어 솔루션의 새로운 조합은 기업 의사결정권자, 매장 관리자 및 직원, 지역 물류센터 직원에게 현재 공급 및 수요 변화에 대한 실시간 가시성을 제공하며, 이를 통해 Lowe’s의 운영을 혁신하고, 보다 효율적이며 향상된 고객 서비스를 제공할 수 있습니다.

Lowe’s는 모바일리티에 우선적으로 집중함으로써 직원의 생산성과 매장의 단순성을 강화하였습니다. 이 회사는 Zebra의 모바일 솔루션을 통해 다양한 컴퓨팅 및 커뮤니케이션 디바이스를 동일한 안드로이드™ 엔터프라이즈 등급 운영 체제(OS)에 통합할 수 있었습니다. Lowe’s의 운영 전반에 다양한 Zebra 모바일 컴퓨터 모델이 배포되어 있지만, 직원들은 교대 근무 내내 단 한 대의 디바이스만 휴대하면 다른 직원과 효과적으로 협업하고 작업을 완료할 수 있습니다.

이러한 모든 중요한 워크플로우 애플리케이션 및 커뮤니케이션 도구의 통합은 직원의 업무 효율성을 개선하고 직업 안전성 및 만족도를 높이는 데 도움이 되었습니다. 또한 시설 내 모든 디바이스의 OS 플랫폼에 일관성이 유지되며 이를 원격으로 구성하고, 보안을 유지하고, 관리할 수 있어 IT 부서의 부담이 줄었습니다.

뿐만 아니라 Zebra의 모바일 디바이스는 환경 조건 및 많은 사용량으로 인해 일반적으로 모바일 디바이스를 사용하기에 열악한 매장 및 지역 물류센터 모두에서 향상된 배터리 성능과 러기드 내구성을 통해 기존 도구 대비 더 뛰어난 성능을 발휘합니다. 전반적으로, Zebra의 포괄적인 모바일리티 솔루션 덕분에 매장 직원들이 단순히 업무를 완료하는 것을 넘어 고품질의 고객 서비스를 제공하는 데 더 많은 시간을 할애할 수 있게 되었습니다.



“다양한 유형의 옴니채널 리테일에 대한 고객들의 의존도가 더욱 커지고 있습니다. 고객들은 온/오프라인 매장 어디에서 구매하든 원활한 쇼핑 경험을 기대하며, 구매한 상품을 매장에 와서 픽업하거나 자택으로 직접 배송받기를 원합니다.”

Lowe’s의 매장 운영 담당 수석 부사장 Vincent Scalese

## 개요: Zebra 솔루션 적용 모습



오프라인 매장

직원 업무 관리 및 커뮤니케이션	머천다이징	모바일 가격 실행	모바일/도로변 체크아웃
TC51/TC57 모바일 컴퓨터 Workforce Connect Reflexis Task Management	TC51/TC57 모바일 컴퓨터 ET51 러기드 태블릿	TC51/TC57 모바일 컴퓨터 ZD420/ZD421 데스크탑 프린터	TC51/TC57 모바일 컴퓨터 ZQ511 모바일 프린터
주문 풀필먼트 (포장, 스테이징, 락커 등)	입고	매장 감사/검토 & 장비 교체	도구 렌탈
TC51/TC57 모바일 컴퓨터 ZQ511 모바일 프린터 ZT610 산업용 프린터 RS5100 웨어러블 스캐너	MC9300 모바일 컴퓨터	TC51/TC57 모바일 컴퓨터 Reflexis Task Management	TC57 모바일 컴퓨터 ET56 러기드 태블릿



지역 물류센터(RDC)

배지 인쇄	직원 모빌리티 & 커뮤니케이션	컨베이어 라벨 인쇄	풀필먼트 라벨 인쇄 (피킹 및 배송)
ZXP7 카드 프린터	TC72/TC77 모바일 컴퓨터 Workforce Connect	ZE500 인쇄 엔진	QLn420 및 ZQ630 모바일 프린터 ZT610 산업용 프린터
디바이스 상태	직원 출입증 스캔	주문 피킹	팔레트/상자 스캔
VisibilityIQ™ Foresight	DS8100 및 DS9208 핸드헬드 바코드 스캐너	MC9300 모바일 컴퓨터 WT6000 Bluetooth 웨어러블 스캐너 RS5000 웨어러블 컴퓨터	VC80x 차량 장착 컴퓨터 ET50 태블릿 DS3608 및 DS3678 핸드헬드 바코드 스캐너

## 매장 경험 업그레이드

Lowe's의 주택 개선 매장은 대체로 약 4만 개의 SKU를 보유하고 있으며, 회사의 특별 주문 판매 시스템 및 온라인을 통해 2백만 개 이상의 추가 품목을 구입할 수 있습니다. 매장은 일반적으로 주 7일 운영되며 매장의 면적은 평균적으로 약 10405㎡에 달합니다(실내외 구역 포함). 주택 개조에 관심이 있는 소비자와 전문가들은 목재, 페인트, 가전제품부터 홈 데코, 청소용품, 반려동물 용품에 이르는 모든 제품을 한 곳에서 찾을 수 있습니다.

### 단순성을 통한 생산성 향상

“당사는 현재 혁신의 시기를 지나고 있으며, 당사의 진정한 목표는 매장의 단순성을 높이는 것입니다. 이러한 단순성을 통해 생산성을 높일 수 있습니다.”라고 Lowe's의 매장, 기업 서비스, 프로 및 서비스 부문 기술 담당 수석 부사장 David Shoop은 말합니다.

---

매장에서 이러한 단순성을 확보하려면 비즈니스 전반에 새로운 기술을 도입하고 유지할 수 있는 적절한 솔루션 공급업체를 찾는 것이 관건입니다.

---

예를 들어, Lowe's는 주문 피킹 및 모바일/도로변 체kout을 지원하기 위해 기존의 소비자용 모바일 디바이스를 Zebra TC5x 시리즈 러기드 터치 컴퓨터로 교체하였습니다. 견고한 프린터 카트를 통해 휴대성을 갖춘 Zebra의 ZD421 데스크탑 프린터를 사용함으로써 매장 내 팀원들은 진열대 라벨을 빠르게 업데이트하는 도중에도 구매자를 계속 지원할 수 있게 되었습니다. 또한 매장 관리자는 매장 감사, 검토 및 장비 교체를 위해 Reflexis Task Management를 사용합니다.

모빌리티 솔루션을 이용하면 현장 직원들이 단말기가 위치한 곳으로 되돌아가거나 다른 팀원을 찾기 위해 고객을 떠날 필요 없이 현장에서 즉시 모든 개별 품목의 위치를 파악하고 질문에 대답할 수 있습니다.

“당사는 현재 혁신의 시기를 지나고 있으며, 당사의 진정한 목표는 매장의 단순성을 높이는 것입니다. 이러한 단순성을 통해 생산성을 높일 수 있습니다.”

Lowe's의 매장, 기업 서비스, 프로 및 서비스 부문 기술 담당 수석 부사장 David Shoop



“당사는 매장 통로, 잔디밭, 정원, 자갈 구덩이 등 고객이 어디에 있든지 관계없이 서비스를 제공할 수 있도록 직원이 데이터를 즉시 확인할 수 있기를 원합니다. 당사는 제품이 매장 뒤편에 들어온 후 매장을 거쳐 진열대를 지나 정문으로 나갈 때까지 모든 과정을 매우 효과적으로 관리할 수 있도록 하는 데 집중하고 있습니다.”라고 Lowe’s의 기술 담당 수석 부사장 Shoop은 말합니다.

TC5x 시리즈 핸드헬드 모바일 컴퓨터를 이용하면 직원들이 쇼핑객이 매장 내 고객 응대 공간 및 고객 비응대 공간에서 상품을 찾을 수 있도록 도울 수 있습니다. 원하는 상품의 재고가 없는 경우, 직원이 고객의 걸을 떠나지 않아도 해당 품목을 온라인에서 구입할 수 있는지 또는 매장으로 배송하여 나중에 픽업할 수 있는지 여부를 즉시 확인할 수 있습니다.

Zebra의 Reflexis Task Management 소프트웨어는 Lowe’s 생태계 전반에서 정보를 더 효율적으로 공유하도록 지원합니다. 기업 리더 및 현장 리더들이 이 소프트웨어 애플리케이션을 사용하면 표지판 변경 및 안전 문제로 인한 리콜 등 필수적인 매장 프로젝트의 실행을 효과적으로 알리고 모니터링할 수 있습니다.

### 작동 원리

직원들이 자신의 모바일 디바이스에서 업무 배정 및 업데이트 내용을 선호하는 언어로 수신합니다. Task Manager는 직원들이 매장 장비 요청 및 교환을 관리하기 위해 사용하는 것과 같은 타사 시스템에 원활하게 통합이 가능합니다. 이러한 통합된 사용자 경험이 제공되면 직원들이 요청 사항을 수신, 조율, 완료하기 위해 여러 앱을 바꿔가며 사용할 필요가 없어 직원의 업무 복잡성이 줄어들고 시간이 절약됩니다. 이 모든 것을 Task Manager에서 처리할 수 있습니다.



## 연결성 및 역량 강화

Lowe의 최우선 과제 중 하나는 매장과 창고의 통신을 단일 안드로이드 플랫폼으로 통합하여 보다 일관된 디바이스 생태계를 구축하는 것이었습니다. 이전에는 직원들이 양방향 무선기와 인터콤부터 일반 스마트폰과 태블릿에 이르는 다양한 디바이스를 사용하여 정보를 요청하고 공유했습니다.

Lowe's는 새로 배포되는 모든 Zebra 모바일 컴퓨터에 Zebra의 엔터프라이즈 모바일 커뮤니케이션 및 협업 애플리케이션 Workforce Connect이 탑재되도록 하고 있습니다. 이 강력한 애플리케이션을 통해 직원들은 PBX 및 푸시-투-토크(PTT) 음성 기술, SMS 문자 및 기타 인앱 메시징 도구를 사용하여 현장 어디에서나 고객 및 직원과 직접 연결할 수 있습니다. Workforce Connect는 이러한 기능을 단일 디바이스 및 단일 앱에서 제공하며, Lowe's의 기존 음성 플랫폼과 통합됩니다. 따라서 직원 간 PTT에 사용되는 동일한 시스템을 매장에 도움을 요청하는 고객과 통화하는 데에도 사용할 수 있습니다.

“당사는 2020년에만 Workforce Connect를 1억 6500만 회 사용했습니다. 그동안 누군가를 찾기 위해 세 곳의 복도를 뛰어다니거나 전체 방송 시스템으로 시끄럽게 방송을 할 필요가 없었으며, 고객에게 ‘잘 모르겠는데요’라고 말한 적이 없습니다. 우리에게 정말 엄청난 큰 변화였으며 직원들도 너무나 만족하고 있습니다.”라고 Lowe's의 매장 운영 담당 수석 부사장인 Scalese는 말합니다.

### 업무 완료에서 고객 서비스로의 초점 전환

“당사는 주로 업무 완료에 집중하던 직원들이 고객 서비스 지원에 더 많은 시간을 할애하도록 근무 시간을 변경하고 있습니다.”라고 Lowe's의 옴니채널 풀필먼트 담당 부사장인 Rob Baker는 말합니다. Baker에 따르면, 작업 비중이 60%, 고객 서비스 비중이 40%를 차지했던 기존의 매장 운영이 이제는 작업 비중 40%, 고객 서비스 비중 60%로 전환되었습니다.

“앞으로도 Zebra와 협력하여 매장에서 수행해야 하는 업무를 지속적으로 줄이고, 프로세스를 간소화하며, 직원들에게 필요한 정보를 제공함으로써 직원들이 고객 서비스에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 할 것입니다.”



“앞으로도 Zebra와 협력하여 매장에서 수행해야 하는 업무를 지속적으로 줄이고, 프로세스를 간소화하며, 직원들에게 필요한 정보를 제공함으로써 직원들이 고객 서비스에 더 많은 시간을 할애할 수 있도록 할 것입니다.”

Lowe's 옴니채널 풀필먼트  
부사장 Rob Baker

또한 Lowe's는 직원들에게 TC5x 시리즈 핸드헬드 모바일 컴퓨터와 ZQ511 모바일 프린터를 제공함으로써 고객 거래를 더욱 신속하게 처리할 수 있는 능력을 갖추게 되었습니다. 이제 직원들은 고객이 어디에 있던 관계없이 모바일 계산대를 생성할 수 있으므로 매장 내부, 가든 센터, 주차장 등 어디에서나 거래를 처리할 수 있습니다.

## 모바일 프린터를 추가하면 더 쉽고 빠르게 가격을 변경할 수 있습니다

이전에는 가격을 인하하거나 변경하려면 매장 직원이 기존의 라벨을 교체하기 위해 매장 복도로 이동하기 전에 먼저 대량의 라벨을 인쇄해야 했습니다. 직원이 이러한 과정 중에 잘못된 라벨을 발견하거나 다시 인쇄해야 하는 경우, 워크스테이션 단말기와 프린터가 위치한 곳으로 돌아가야 했습니다. 이제 직원들은 카트의 Zebra의 TC5x 터치 컴퓨터와 ZD421 데스크탑 프린터를 사용하여 단 한 장의 라벨이라도 그 자리에서 바로 인쇄할 수 있습니다. 이러한 솔루션 덕분에 직원들이 매장에 더 오랜 시간 상주할 수 있으므로 필요 시 구매자를 원활하게 지원할 수 있습니다.

“디바이스와 애플리케이션의 조합을 통해 이러한 프로세스를 더 쉽고 효율적으로 할 수 있게 되었습니다. 이제 저희는 가격 변경 작업을 매일 더 많이 더 효율적으로 수행할 수 있으며, 매장 전반에서 더 정확한 가격 정보를 제공할 수 있습니다.”라고 Lowe's의 기술 담당 수석 부사장 Shoop은 말합니다.

## 오프라인 매장의 강점 극대화

모바일 체크아웃 및 가격 변경 프로세스를 개선한 후, Lowe's는 고객 비응대 공간에서 근무하는 입고 및 택배 팀에 집중했습니다. 직원들은 정보를 캡처, 공유, 수신할 수 있도록 Zebra MC9300 모바일 컴퓨터를 지급받았습니다. 이러한 디바이스를 추가함으로써 트럭의 포장을 풀거나 재고를 관리하는 등의 복잡한 작업이 간소화되고 능률이 개선되었습니다. 직관적인 안드로이드 플랫폼 덕분에 직원들은 최소한의 교육만 받으면 디바이스를 쉽게 사용할 수 있으며, 이는 신규 채용된 계절별 임시 직원이 빠르게 높은 생산성을 발휘해야 하는 기간에 특히 유용합니다.

또한 Lowe's는 여러 곳에 위치한 오프라인 매장 공간을 활용하여 옴니채널 역량을 강화하고, 매장을 온라인 주문 처리를 위한 풀필먼트 센터로 전환하고 있습니다. 이제 고객들은 신속 자택 배송 및 도로변 픽업부터 락커 및 매장 내 픽업에 이르는 다양한 구매 옵션 중에서 선택할 수 있습니다. Zebra 모바일 컴퓨터와 웨어러블 RS5100 Bluetooth® 스캐너를 지급받은 직원들은 적절한 도구를 손끝에서 바로 사용하여 매장에서 온라인 주문 상품을 그 어느 때보다 빠르고 정확하게 처리, 피킹, 배송할 수 있습니다.

“저희는 고객이 어디에 있던 관계없이 고객에게 서비스를 제공할 준비가 되어 있어야 합니다. 모바일 기술은 당사 업무에서 중심적인 역할을 것이며, Zebra는 이러한 기술의 핵심입니다.”라고 Scales는 말합니다.

“이제 저희는 가격 변경 작업을 매일 더 많이 더 효율적으로 수행할 수 있으며, 매장 전반에서 더 정확한 가격 정보를 제공할 수 있습니다.”

Lowe's의 매장, 기업 서비스, 프로 및 서비스 부문 기술 담당 수석 부사장 David Shoop



## Lowe's 지역 물류센터의 풀필먼트 강화

Lowe's는 수요 급증, 공급망 변동성, 고객의 채널 선호도에 대응하기 위해 디지털 혁신 전략에 박차를 가하였습니다. Zebra의 하드웨어, 소프트웨어 및 서비스를 통해 Lowe의 지역 물류센터 팀은 기술 솔루션을 더 빠르게 업그레이드하고 확장할 수 있습니다.

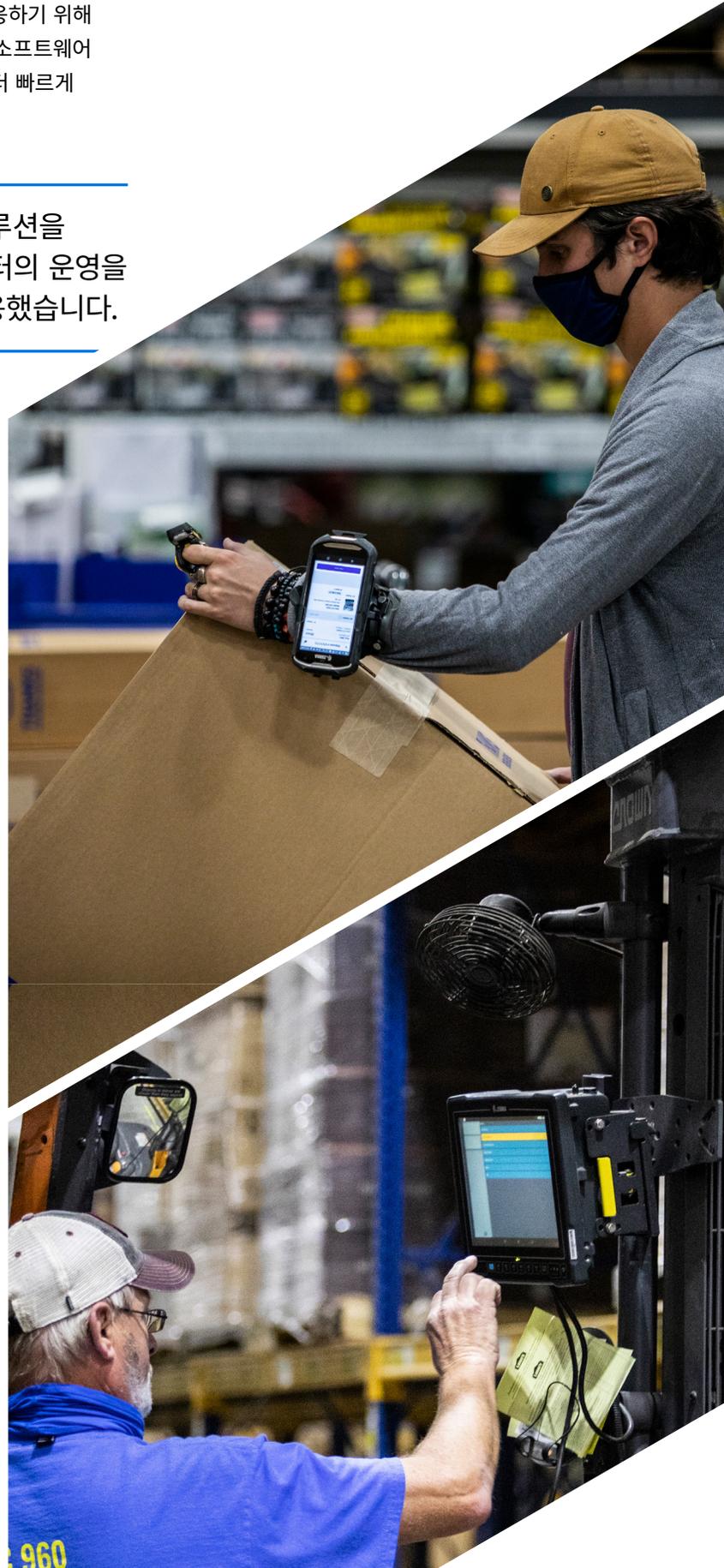
매장에 Zebra 모바일 컴퓨팅 및 인쇄 솔루션을 성공적으로 도입한 후, Lowe's는 지역 물류센터의 운영을 개선하기 위해 동일한 기술을 부분적으로 적용했습니다.

Zebra 디바이스와 소프트웨어 애플리케이션은 지역 물류센터 환경에서 인바운드 입고 및 출고 작업을 더 빠르고 정확하게 수행하도록 지원하며 피킹, 스테이징, 적재와 같은 중요한 아웃바운드 작업을 간소화합니다.

### 모빌리티 및 가시성을 통한 인바운드 및 아웃바운드 운영 강화

Lowe's는 Zebra의 모바일 컴퓨터를 통해 재고 가시성을 극대화하고 정확도를 개선하고 있습니다. TC7x 시리즈와 MC9300 핸드헬드 모바일 컴퓨터 모두 바코드 스캐너가 통합되어 있어 빠르고 정확한 바코드 스캔을 지원합니다. 손목 장착 컴퓨터 및 웨어러블 Bluetooth 스캐너와 같은 웨어러블 디바이스를 사용하면 피킹 및 주문 포장과 같은 작업을 핸드프리 방식으로 완료할 수 있습니다. 차량 장착 스캐너를 사용하면 도크에서 입고되는 상자와 팔레트의 바코드를 더 빠르게 검증할 수 있습니다.

Zebra 디바이스는 기존의 디바이스보다 향상된 스캔 엔진을 제공하며 스캔 횟수가 많은 작업에서 정확성과 효율성을 높여줍니다. Zebra 디바이스는 기존의 카메라 기반 스캔 디바이스보다 스캔 범위가 더 넓고 스캔 각도가 추가되어 바코드가 부착된 품목의 크기, 상태, 개수에 관계없이 직원들이 더 빠르게 작업을 완료할 수 있습니다.



또한 Zebra 디바이스는 물류센터 전반에서 배송 라벨 및 직원 배치 등을 더 빠르게 인쇄할 수 있도록 지원합니다. 모바일 프린터를 사용하면 현장 작업자가 이동 중에도 이커머스 라벨을 제작할 수 있으며, 산업용 프린터를 사용하면 대형 배송 라벨을 인쇄할 수 있습니다. 각 지역 물류센터에 설치된 ZE500 인쇄 엔진은 컨베이어 라인에서 라벨 인쇄 및 부착을 자동화합니다. 이 강력한 인쇄 엔진은 작업 속도 저하 없이 많은 작업량을 처리할 수 있습니다.

### 적절한 커뮤니케이션 도구로 지역 물류센터의 소통 능력 강화

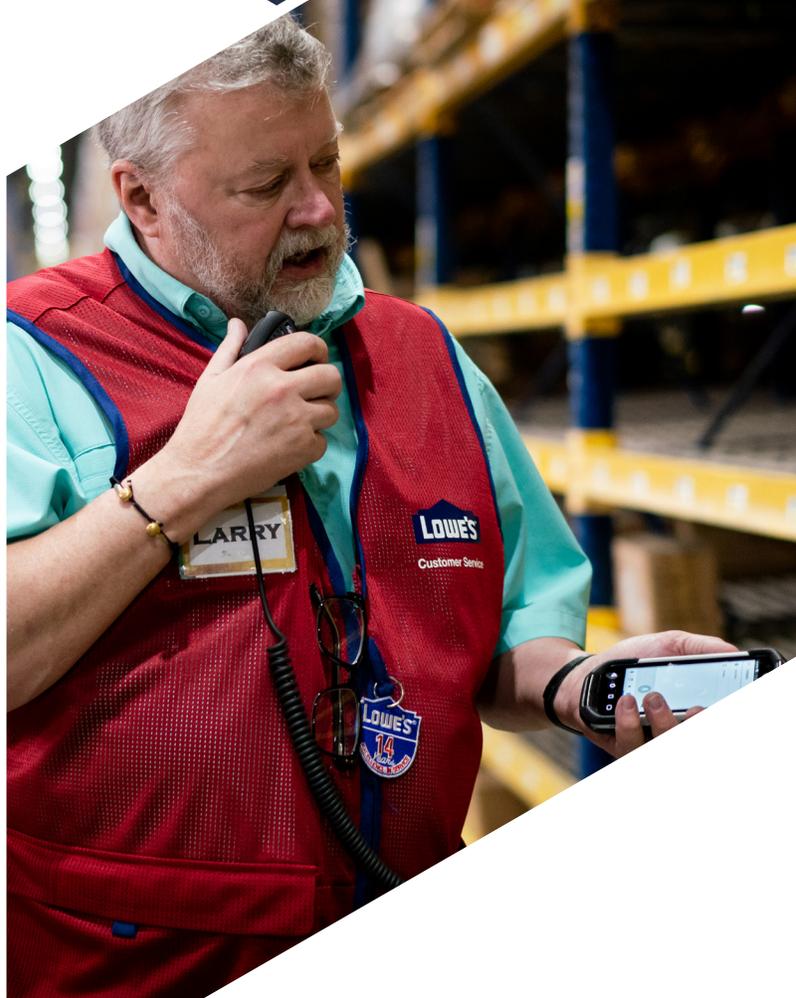
매장과 마찬가지로, 기업 운영 전반에 걸쳐 차세대 모빌리티를 도입하고 커뮤니케이션을 개선하기 위해서는 오래된 그린스크린 애플리케이션에서 벗어나 엔터프라이즈급 안드로이드 플랫폼으로 더 많은 기능을 전환해야 했습니다. Lowe's는 모든 소통과 작업을 단일 플랫폼에서 관리하기 위해 지역 물류센터의 현장 직원들에게 TC7x 모바일 컴퓨터를 배포하고 있습니다. 견고한 TC7x는 스마트폰 기능과 강력한 바코드 스캐너, 카메라, PTT 앱이 하나의 디바이스에 결합되어 있습니다. 4G LTE 기능이 추가되어 야적장과 같이 Wi-Fi에 접속하기 어려운 구역에서도 디바이스가 계속해서 우수한 통신 기능을 제공할 수 있습니다.

Lowe's의 안드로이드 애플리케이션 엔지니어들은 현재 Zebra 디바이스를 염두에 둔 네이티브 앱을 구축하고 있습니다. 또한 Lowe's는 Zebra 터치 스크린 디바이스에서 기업 자산 관리 소프트웨어를 사용할 수 있도록 구현하였으며, 조만간 자사의 기록 관리 시스템에 접속할 수 있는 앱을 비롯하여 새로운 앱을 추가할 계획입니다.

### 직원 경험 개선

Lowe's의 비즈니스는 우수한 제품과 뛰어난 고객 경험을 제공하는 것이 관건이며, 이를 위해서는 먼저 직원들을 위한 이상적인 근무 환경을 조성해야 합니다. 옴니채널이 성장함에 따라 더 많은 제품이 물류센터를 드나들게 될 것이므로, 시설 기능 전반에 걸쳐 직원 경험을 개선하는 것이 중요해졌습니다.

안드로이드 기반의 모바일 디바이스는 스마트폰과 기타 소비자용 디바이스를 매일 사용하는 직원들이 쉽고 직관적으로 사용할 수 있습니다. Zebra 디바이스의 전용 교육 앱을 사용하면 지역 물류센터 직원을 대상으로 빠르고 간편하게 온보딩을 실시할 수 있습니다. 많은 직원들이 단 몇 시간 내에 교육을 완료하여 디바이스를 사용하기 시작합니다. 이러한 온디맨드 학습 기능을 활용하면 필요에 따라 신속하게 인력 규모를 늘리고 업스킬링을 실시할 수 있으며, 이는 향후 잠재적인 인력 부족이나 기타 예상치 못한 시장 혼란을



극복하는 데 핵심적인 역할을 합니다.

또한 Lowe's는 인체공학적으로 설계된 사용자 친화적인 기술에 투자함으로써 직원들의 건강을 우선시하고 있습니다. Zebra의 TC 시리즈와 MC9300 모바일 컴퓨터는 스캔 작업에 많은 시간을 보내는 직원들의 손과 손목에 무리가 가지 않아 과도한 사용으로 인한 부상을 방지하는 데 도움이 되는 것으로 입증되었습니다. Lowe's는 모든 직원이 웨어러블 디바이스와 핸드헬드 컴퓨터 중 하나를 선택할 수 있도록 Zebra의 RS5100 웨어러블 Bluetooth 스캐너 및 WT6000 웨어러블 모바일 컴퓨터와 같은 핸드프리 솔루션에 더 많이 투자할 계획입니다.

### 작업을 즉시 완료하도록 지원하는 디바이스

Zebra의 모바일 컴퓨터는 다양한 업무 환경에서 하루 종일 사용해도 견딜 수 있는 러기드 내구성을 갖추고 있습니다. Zebra의 모바일 컴퓨터는 우수한 배터리 성능을 갖춰 1회 충전으로 근무 시간 내내 연속 사용이 가능하므로 비용이 많이 들고 비효율적인 가동 중단을 방지할 수 있습니다.

Lowe's에 따르면 디바이스 가동 중단은 큰 골칫거리입니다. 이 회사는 새 배터리가 지역 물류센터에 사용하던 기존 배터리보다 50% 더 우수하다고 보고하였습니다.

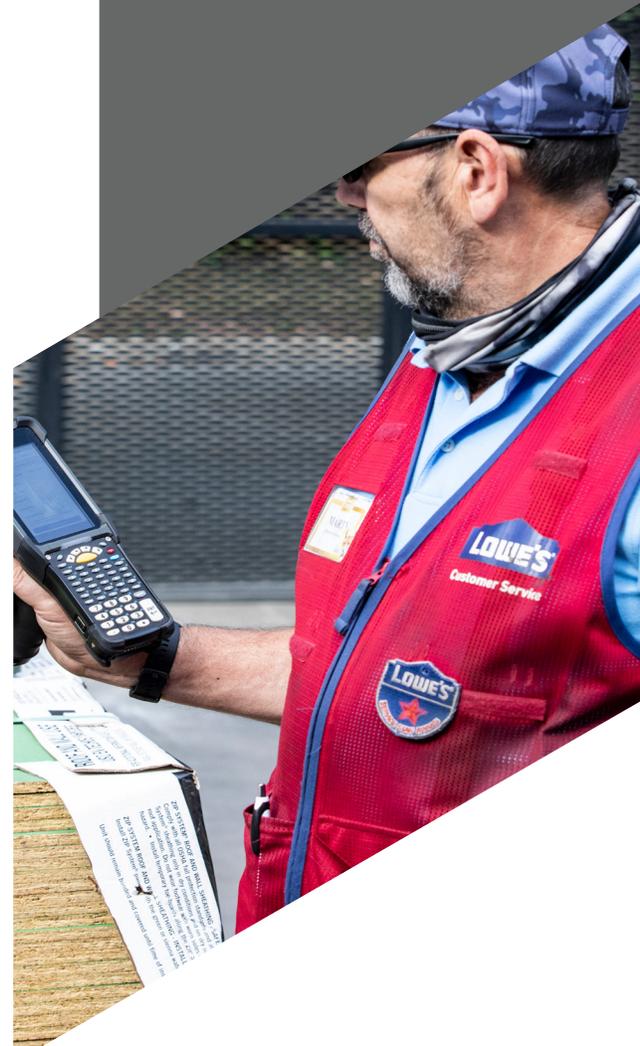
Zebra 디바이스의 배터리는 핫스왑이 가능하므로 사용자가 방전된 배터리를 꺼내고 완충전된 배터리를 삽입하는 동안 디바이스의 전원을 끌 필요가 없습니다. 또한 향상된 배터리 모니터링 기술이 적용되어 배터리 수명이 거의 다한 경우 직원과 IT 담당자에게 Zebra VisibilityIQ™ 대시보드를 통해 알려주므로 운영 중단이 발생하기 전에 선제적으로 배터리를 교체할 수 있습니다.

### 최고의 옴니채널 리테일 기업으로 거듭나려는 노력

Lowe's는 30만 명 이상의 직원들에게 강력한 기술 솔루션을 지원함으로써 모든 구매 채널과 지역사회에서 최고의 서비스와 가치로 적절한 주택 개조 제품을 제공한다는 사명을 더욱 효과적으로 실현하고 있습니다. 매장 운영 수석 부사장 Scalese에 따르면, “기술은 매장 운영과 고객 경험의 모든 부분에 영향을 미치고, 모든 업무와 밀접하게 연계되어 있습니다.”

“기술은 매장 운영과 고객 경험의 모든 부분에 영향을 미치고, 모든 업무와 밀접하게 연계되어 있습니다.”

Lowe's의 매장 운영 담당 수석 부사장 Vincent Scalese



어떻게 Zebra를 통해 비즈니스에서 실시간 운영 가시성을 달성하고 원활한 옴니채널 경험을 제공할 수 있는지 더 자세히 알아보시려면 [www.zebra.com/retail](http://www.zebra.com/retail)을 방문하세요



지브라 테크놀로지스 코리아 | 제품 및 구입 문의: 02-6137-6510 | [contact.apac@zebra.com](mailto:contact.apac@zebra.com)  
서울시 영등포구 국제금융로 10 Two IFC 21층 (07326) | [www.zebra.com](http://www.zebra.com)

Zebra와 양식화된 Zebra 헤드 디자인은 전 세계의 여러 국가에 등록된 Zebra Technologies Corp.의 상표입니다. 안드로이드는 Google LLC.의 상표입니다. 다른 모든 상표는 해당 소유주의 자산입니다. ©2024 Zebra Technologies Corporation 및/또는 그 계열사. 무단 전재 및 재배포 금지.