



Cyfrowa transformacja firmy Lowe's usprawnia procesy operacyjne i umożliwia skuteczniejsze działanie w handlu wielokanałowym

Czołowy sprzedawca detaliczny prowadzący sieć sklepów budowlanych łączy rozwiązania dla sklepów i łańcucha dostaw, tworząc spójny ekosystem urządzeń i aplikacji klasy korporacyjnej

Sprostanie wyzwaniu

Firma Lowe's realizuje tygodniowo około 19 milionów transakcji z klientami w prawie 2200 sklepach w Ameryce Północnej. Jest światowej klasy detalistą wielokanałowym, intensywnie skoncentrowanym na rozwijaniu swoich możliwości operacyjnych w celu lepszego służenia właścicielom domów, najemcom i profesjonalistom w ulepszaniu domów i firm.

W ciągu ostatnich kilku lat firma Lowe's dokonała strategicznych inwestycji w doskonałość merchandisingu, transformację łańcucha dostaw, wydajność operacyjną i angażowanie klientów. Dzięki tej proaktywnej strategii była dobrze przygotowana do szybkiego reagowania na zmieniające się wymagania konsumentów, które przyniosła ze sobą pandemia. Współpracując z firmą Zebra, przedsiębiorstwo podwoiło inwestycje w technologię w sklepach i regionalnych centrach dystrybucji, aby zapewnić sobie możliwość spełniania i przekraczania rosnących oczekiwań konsumentów. „Zaobserwowaliśmy stały wzrost wyników w zakresie odsetka promotorów netto i uważamy, że w dużej mierze jest to zasługa technologii mobilnej Zebra” — mówi Vincent Scalese, starszy wiceprezes ds. operacyjnych sklepów Lowe's.

Liderzy firmy Lowe's wspominają, że na początku pandemii mieli jasny wybór. Firma mogła spowolnić działalność i zamrozić zmiany. Zamiast tego zaczęła jednak w szybszym tempie wdrażać zarówno technologie przeznaczone dla konsumentów, jak i technologie skierowane do personelu. Podejście to pomogło firmie Lowe's lepiej przygotować się na gwałtowny wzrost popytu, zmiany w preferencjach klientów i zmienność podaży.

Ewolucja doświadczenia firmy Lowe's

Dzisiejsi klienci mają bardzo wysokie oczekiwania wobec sprzedawców detalicznych, od których kupują online i w sklepach stacjonarnych. Nie widzą różnicy między oferowanym przez detalistę cyfrowym a fizycznym środowiskiem zakupów i oczekują możliwości płynnego przemieszczania się pomiędzy nimi.

Nikt nie wie o tym lepiej niż firma Lowe's, która skupiła się na wyeliminowaniu problemów ze środowiska zakupów i wprowadzeniu podstaw handlu wielokanałowego. Bezprecedensowe zakłócenia na rynku i fala konsumentów skupiających się na remoncie domu przełożyły się na zwiększony popyt na ofertę firmy Lowe's. Jako detalista sprzedający towary pierwszej potrzeby, firma znalazła nowe sposoby obsługi klientów i komunikacji z nimi. Aby nadążyć za zmieniającym się popytem, zespół kierowniczy Lowe's położył



PODSUMOWANIE



Klient

Lowe's
Mooresville, Karolina Północna

Branża

Handel detaliczny

Problem

Niespójny zbiór starszych mobilnych urządzeń komputerowych, drukujących i skanujących ograniczał wydajność operacyjną oraz łączność personelu firmy Lowe's, a zakłócenia na rynku stworzyły nowy imperatyw: konieczność optymalizacji technologii

Rozwiązania firmy Zebra

- Ręczne komputery mobilne
- Komputery do noszenia na sobie
- Ręczne skanery kodów kreskowych
- Tablety wzmocnione
- Komputery pokładowe
- Drukarki
- Aplikacje

Efekt

- Odwrócenie stosunku czasu spędzanego przez personel sklepu z klientami do czasu poświęcanego na wykonywanie zadań z 40%/60% do 60%/40%
- Sprawniejsza komunikacja i większa widoczność w celu optymalizacji procesów operacyjnych
- Sprawniejsze procesy robocze, lepsze zarządzanie zadaniami i szybsze odpowiedzi na pytania dotyczące zapasów
- Większe możliwości w zakresie sprzedaży wielokanałowej, aby sklep mógł ewoluować wraz z potrzebami klientów
- Lepsza obsługa klienta prowadząca do wzrostu odsetka promotorów netto

HISTORIA SUKCESU

LOWE'S

większy nacisk na transformację cyfrową na poziomie sprzedaży detalicznej i regionalnych centrów dystrybucji. „Klienci zaczęli w większym stopniu polegać na różnych rodzajach wielokanałowej sprzedaży detalicznej” — wyjaśnia Scalese. „Naprrawdę chcą płynnej obsługi, niezależnie od tego, czy przychodzą na zakupy do sklepu, zamawiają online i przychodzą po odbiór do sklepu stacjonarnego, czy też wybierają dostawę towaru bezpośrednio do domu”.

Zapewnianie personelowi łączności

Zdając sobie sprawę z tego, jak ważna jest płynna komunikacja, firma Lowe's wdrożyła aplikację Workforce Connect™ firmy Zebra, która umożliwia pracownikom w całym przedsiębiorstwie natychmiastową i dynamiczną współpracę przy użyciu tabletów i ręcznych urządzeń mobilnych. Personel może łączyć się z pojedynczymi osobami lub grupami za pomocą komunikacji głosowej i tekstowej z dowolnego miejsca w obiektach firmy, w tym na parkingach, w centrum ogrodniczym i w innych przestrzeniach zewnętrznych objętych siecią bezprzewodową. Dzięki lepszemu wglądowi w stan zapasów, zamówień i zadań sklepy i zespoły regionalnych centrów dystrybucji mogą lepiej funkcjonować w rozproszonym geograficznie ekosystemie sprzedaży detalicznej, usprawniając procesy odbioru, kompletacji i realizacji we wszystkich lokalizacjach.

Osiągnięcie wyników

Nowe połączenie rozwiązań sprzętowych i oprogramowania zapewnia osobom decyzyjnym, kierownictwu i personelowi sklepów oraz pracownikom regionalnych centrów dystrybucji wgląd w czasie rzeczywistym w bieżącą podaż i zmieniający się popyt, przekształcając procesy operacyjne firmy Lowe's i umożliwiając lepszą i bardziej wydajną obsługę klienta.

Firma Lowe's podniosła produktywność personelu i prostotę działania sklepu, koncentrując się przede wszystkim na mobilności. Rozwiązania mobilne firmy Zebra umożliwiły temu detaliście połączenie wielu urządzeń komputerowych i komunikacyjnych z tym samym systemem operacyjnym Android™ klasy korporacyjnej. Choć w całej firmie wdrożono wiele różnych modeli komputerów mobilnych Zebra, aby móc efektywnie współpracować i wykonywać zadania, personelowi wystarczy jedno urządzenie noszone przy sobie przez całą zmianę.

Ta konsolidacja wszystkich krytycznych aplikacji do procesów roboczych i narzędzi komunikacyjnych pomogła poprawić wydajność personelu oraz zwiększyć bezpieczeństwo i zadowolenie z pracy. Zmniejszyło to również obciążenie działu informatycznego, ponieważ platforma systemu operacyjnego jest teraz spójna w całej flocie — można nią teraz zdalnie zarządzać oraz konfigurować i zabezpieczać ją.

Urządzenia mobilne firmy Zebra przewyższają starsze narzędzia również dzięki dłuższemu czasowi pracy na baterii i większej wytrzymałości, zarówno na sali sprzedaży, jak i w regionalnych centrach dystrybucji, w których warunki środowiskowe oraz intensywne użytkowanie stanowią zazwyczaj wyzwanie dla urządzeń mobilnych. Ogólnie rzecz biorąc, kompleksowe rozwiązanie mobilne firmy Zebra umożliwiło personelowi sklepów skupienie się na wykonywaniu zadań i poświęcenie większej ilości czasu na dbanie o wysoką jakość obsługi klienta.



„Klienci zaczęli w większym stopniu polegać na różnych rodzajach wielokanałowej sprzedaży detalicznej. Naprawdę chcą płynnej obsługi, niezależnie od tego, czy przychodzą na zakupy do sklepu, zamawiają online i przychodzą po odbiór do sklepu stacjonarnego, czy też wybierają dostawę towaru bezpośrednio do domu”.

Vincent Scalese, starszy wiceprezes ds. operacyjnych sklepów, Lowe's

W skrócie: Rozwiązania Zebra w akcji



W sklepach stacjonarnych

Zarządzanie zadaniami i komunikacją personelu	Merchandising	Mobilna realizacja cen	Obsługa transakcji: mobilna/na parkingu przed sklepem
Komputery mobilne TC51/TC57 Workforce Connect Reflexis Task Management	Komputery mobilne TC51/TC57 Wzmocniony tablet ET51	Komputery mobilne TC51/TC57 Drukarki biurkowe ZD420/ZD421	Komputery mobilne TC51/TC57 Drukarka mobilna ZQ511
Realizacja zamówień (pakowanie, składowanie tymczasowe, szafki itp.)	Odbiór towaru	Kontrole/przeglądy sklepów i wymiana sprzętu	Wynajem narzędzi
Komputery mobilne TC51/TC57 Drukarka mobilna ZQ511 Drukarka przemysłowa ZT610 Skaner RS5100 do noszenia na sobie	Komputer mobilny MC9300	Komputery mobilne TC51/TC57 Reflexis Task Management	Komputer mobilny TC57 Tablet wzmocniony ET56



W regionalnych centrach dystrybucji

Druk identyfikatorów	Mobilność i komunikacja personelu	Druk etykiet do przenośników	Druk etykiet do realizacji zamówień (pakowanie i wysyłka)
Drukarka kart ZXP7	Komputery mobilne TC72/TC77 Workforce Connect	Mechanizm drukujący ZE500	Drukarki mobilne QLn420 i ZQ630 Drukarka przemysłowa ZT610
Stan techniczny urządzeń	Dostęp dla personelu Skanowanie identyfikatorów	Kompletacja zamówień	Skanowanie palet/kartonów
VisibilityIQ™ Foresight	Ręczne skanery kodów kreskowych DS8100 i DS9208	Komputer mobilny MC9300 Skaner WT6000 Bluetooth do noszenia na sobie Komputer RS5000 do noszenia na sobie	Komputer pokładowy VC80x Tablet Et50 Ręczne skanery kodów kreskowych DS3608 i DS3678

Bogatsze środowisko zakupów w sklepach stacjonarnych

Oferta typowego sklepu budowlanego Lowe's obejmuje około 40 000 pozycji asortymentowych, a online i za pośrednictwem systemu sprzedaży na specjalne zamówienie dostępnych jest ponad dwa miliony dodatkowych produktów. Sklepy działają zazwyczaj siedem dni w tygodniu, a ich powierzchnia handlowa wynosi średnio około 112 000 stóp kwadratowych, co obejmuje zarówno obszary wewnętrzne, jak i zewnętrzne. Można w nich pod jednym dachem znaleźć wszystko, od drewna, farb i sprzętu, po produkty do wystroju wnętrz, środki czystości i artykuły dla zwierząt domowych.

Produktywność dzięki prostocie

„Przechodzimy teraz transformację, a naszym prawdziwym celem jest wprowadzenie do sklepów prostoty” — mówi David Shoop, starszy wiceprezes ds. technologii do sklepów, usług, usług korporacyjnych oraz usług profesjonalnych w firmie Lowe's. „A dzięki tej prostocie uzyskujemy produktywność”.

Kluczem do osiągnięcia prostoty
w sklepach było znalezienie
odpowiedniego dostawcy
rozwiązań do wdrożenia
i konserwacji nowych
technologii w całej firmie.

Firma Lowe's zastąpiła na przykład starsze urządzenia mobilne oraz urządzenia konsumenckie wzmocnionymi komputerami dotykowymi Zebra z serii Tc5x, do pomocy w kompletowaniu zamówień i mobilnej obsłudze transakcji oraz obsłudze odbioru zamówień na parkingu sklepu. Drukarki biurkowe Zebra ZD421, możliwe do przewożenia na wytrzymałych wózkach, umożliwiają członkom zespołu sali sprzedaży szybką aktualizację etykiet na półkach przy jednoczesnej obecności na sali i pomocy klientom. Kierownicy sklepów wykorzystują również rozwiązanie Reflexis Task Management do przeprowadzania kontroli, przeglądów i wymiany sprzętu.

Mobilność daje personelowi pierwszej linii wiedzę, gdzie znaleźć każdy artykuł i jak odpowiedzieć na pytania klientów na miejscu, bez opuszczania ich w celu podejścia do terminala lub poszukania innego członka zespołu, aby uzyskać odpowiedź na pytanie.

Wyposażony w ręczne komputery mobilne

„Przechodzimy teraz transformację, a naszym prawdziwym celem jest wprowadzenie prostoty do procesów operacyjnych sklepów. Dzięki tej prostocie uzyskujemy produktywność”.

David Shoop, starszy wiceprezes ds. technologii do sklepów, usług, usług korporacyjnych oraz usług profesjonalnych, Lowe's



„Chcemy wyposażyć naszych pracowników w dostęp do danych, aby mogli obsługiwać klientów w dowolnym miejscu: w alejce sklepowej, na zewnątrz czy w dziale ogrodniczym” — mówi Shoop.

„Skupiamy się na zadbanie o to, abyśmy od chwili, w której produkt pojawi się na zapleczu sklepu, a potem przez całą jego podróż przez sklep na półki oraz do drzwi wyjściowych byli w stanie bardzo efektywnie nim zarządzać”.

z serii TC5x personel może pomagać klientom w lokalizowaniu towarów na sali sprzedaży oraz zapleczu. Jeśli produktu nie ma w magazynie, może natychmiast sprawdzić, czy te same artykuły są dostępne online lub czy mogą zostać wysłane do sklepu w celu późniejszego odbioru — wszystko to bez opuszczania klienta.

Opracowane przez firmę Zebra oprogramowanie Reflexis Task Management umożliwia jeszcze sprawniejszą wymianę informacji w całym ekosystemie firmy Lowe's. Aplikacja może być używana przez liderów w centrali oraz liderów terenowych do komunikacji oraz monitorowania realizacji ważnych projektów w sklepie, takich jak zmiany oznakowania oraz wycofywanie produktów z powodów bezpieczeństwa.

Jak to działa?

Personel otrzymuje zadania i aktualizacje na swoje urządzenia mobilne w preferowanym języku. Rozwiązanie Task Manager płynnie integruje się z systemami innych firm, takimi jak system używany przez personel do zarządzania zamówieniami i wymianą sprzętu w sklepie. Ten skonsolidowany interfejs zmniejsza złożoność pracy i oszczędza czas, ponieważ aby otrzymywać, koordynować i zamykać zamówienia, pracownik nie musi przełączać się między wieloma aplikacjami. Wszystko to można zrobić w aplikacji Task Manager.



Łączność i większe możliwości

Jednym z głównych priorytetów firmy Lowe's było połączenie komunikacji w sklepach i magazynach na jednej platformie Android, co pozwoliło na stworzenie bardziej spójnego ekosystemu urządzeń. Wcześniej do uzyskiwania i udostępniania informacji zespoły używały niespójnego zbioru urządzeń, od krótkofalówek i interkomów po smartfony i tablety konsumenckie.

Firma Lowe's dba o to, aby wszystkie nowo wdrożone komputery mobilne Zebra były wyposażone w aplikację Workforce Connect klasy korporacyjnej do komunikacji mobilnej i współpracy. Ta zaawansowana aplikacja umożliwia personelowi bezpośrednie łączenie się z klientami i współpracownikami z dowolnego miejsca na sali sprzedaży za pomocą technologii głosowej PBX i push-to-talk (PTT), wiadomości tekstowych SMS oraz innych narzędzi do przesyłania wiadomości wewnątrz aplikacji. Workforce Connect łączy te funkcje w jednym urządzeniu — i jednej aplikacji — jednocześnie integrując się z istniejącą platformą głosową firmy Lowe's. Oznacza to, że tego samego systemu używanego do komunikacji PTT między pracownikami można również używać do rozmowy z klientami dzwoniącymi do sklepu w celu uzyskania pomocy.

„W 2020 roku z aplikacji Workforce Connect skorzystaliśmy 165 milionów razy. To 165 milionów razy, gdy nie musiałem biec trzy korytarze dalej, aby kogoś znaleźć i 165 milionów razy, gdy nie musiałem włączać systemu nagłośnieniowego i robić hałasu, oraz — co ważniejsze — 165 milionów razy, gdy nie musiałem odpowiedzieć klientowi: „Nie wiem”. Jest to dla nas ogromna zmiana, z której pracownicy są niezwykle zadowoleni”, mówi Scalsee.

Przeniesienie skupienia uwagi z realizacji zadań na obsługę klienta

Jesteśmy w trakcie zmiany roboczogodzin z systemu zadaniowego na system oparty na obsłudze klienta”, wyjaśnia Rob Baker, wiceprezes ds. realizacji zamówień w sprzedaży wielokanałowej w firmie Lowe's. Zdaniem Bakera procesy operacyjne sklepów zmieniły się z opartych w 60% na zadaniach i 40% na obsłudze klienta na oparte w 40% na zadaniach i w 60% na obsłudze klienta.

„W ten właśnie sposób będziemy w nadchodzących latach współpracować z firmą Zebra, aby kontynuować redukcję liczby zadań, które musimy wykonywać w sklepach, upraszczanie procesów i dostarczanie pracownikom odpowiednich informacji, aby mogli poświęcać więcej czasu na obsługę klientów”.



„W ten właśnie sposób będziemy w nadchodzących latach współpracować z firmą Zebra, aby kontynuować redukcję liczby zadań, które musimy wykonywać w sklepach, upraszczanie procesów i dostarczanie pracownikom odpowiednich informacji, aby mogli poświęcać więcej czasu na obsługę klientów”.

Rob Baker, wiceprezes ds. realizacji zamówień w sprzedaży wielokanałowej, Lowe's

HISTORIA SUKCESU

LOWE'S

Ponadto dzięki wyposażeniu pracowników w ręczne komputery mobilne z serii TC5x i drukarki mobilne ZQ511 firma Lowe's zyskała możliwość eliminowania kolejek i obsługi transakcji klientów. Ekspedienci mogą teraz tworzyć mobilne kasy wszędzie tam, gdzie znajdują się kupujący, dzięki czemu transakcje można obsłużyć w dowolnym miejscu w sklepie, w dziale ogrodniczym, a nawet na parkingu.

Wdrożenie drukarek mobilnych sprawia, że zmiana cen jest szybsza i łatwiejsza

Wcześniej wprowadzanie obniżek i zmian cen wymagało od personelu sklepu drukowania dużych partii etykiet na zapleczu, a następnie udawania się na salę sprzedaży w celu zastąpienia nieaktualnych etykiet nowymi. W razie napotkania nieprawidłowej etykiety lub konieczności ponownego wydrukowania etykiety w trakcie procesu trzeba było wrócić do stacji roboczej z drukarką na zapleczu. Obecnie personel korzysta z komputerów dotykowych Zebra TC5x i drukarek biurkowych ZD421 na wózkach, dzięki którym może drukować pojedyncze etykiety ad hoc na miejscu. Rozwiązanie to umożliwia personelowi większą obecność na sali sprzedaży, aby móc w razie potrzeby z łatwością pomagać klientom.

„Połączenie tych urządzeń i aplikacji znacznie usprawniło i ułatwiło proces” — wyjaśnia Shoop. „Możemy teraz każdego dnia wprowadzać więcej zmian cen i robić to bardziej efektywnie, co prowadzi do wyższego poziomu dokładności w całym sklepie”.

Maksymalne zwiększanie możliwości sklepu stacjonarnego

Po usprawnieniu kas mobilnych oraz procesów zmiany cen firma Lowe's skupiła się na zespołach odbierających i dostarczających paczki na zapleczu sklepu. Personel został wyposażony w komputery mobilne Zebra MC9300 do rejestrowania, udostępniania i odbierania informacji. Wdrożenie tych urządzeń uprościło i usprawniło złożone zadania, takie jak rozładowywanie pojazdów i zarządzanie zapasami. Intuicyjna platforma Android sprawia, że urządzenia są dla personelu łatwe w obsłudze i wymagają minimalnego szkolenia, co jest szczególnie korzystne w okresach zatrudniania pracowników sezonowych, kiedy nowe osoby muszą szybko osiągnąć pełną produktywność.

Firma Lowe's wykorzystuje również swoją imponującą liczbę sklepów stacjonarnych do zwiększenia swoich możliwości w zakresie sprzedaży wielokanałowej i przekształcenia sklepu w kolejne centrum realizacji zamówień online. Klienci mogą teraz wybierać między szybką dostawą do domu lub odbiorem na parkingu sklepu a odbiorem w sklepie z szafek. Dzięki komputerom mobilnym Zebra oraz skanerom RS5100 Bluetooth® do noszenia na sobie personel ma w zasięgu ręki narzędzia do obsługi, kompletowania i wysyłania zamówień online ze sklepu w sposób szybszy i dokładniejszy niż kiedykolwiek dotąd.

„Musimy być przy klientach, gdziekolwiek by się oni nie znajdowali” — mówi Scalese. „W centrum naszych działań będzie technologia mobilna, a rdzeniem tej technologii jest firma Zebra”.

„Możemy teraz każdego dnia wprowadzać więcej zmian cen i robić to bardziej efektywnie, co prowadzi do wyższego poziomu dokładności w całym sklepie”.

David Shoop, starszy wiceprezes ds. technologii do sklepów, usług, usług korporacyjnych oraz usług profesjonalnych, Lowe's



Wzmocnienie procesów realizacji zamówień w regionalnych centrach dystrybucji firmy Lowe's

Aby dotrzymać tempa wzrostowi popytu, zmienności łańcucha dostaw i preferencjom klientów w zakresie kanałów sprzedaży, firma Lowe's przyspieszyła wdrażanie strategii transformacji cyfrowej. Oferowany przez firmę Zebra sprzęt, oprogramowanie i usługi umożliwiają zespołom regionalnych centrów dystrybucji firmy Lowe's szybszą modernizację i skalowanie rozwiązań technicznych.

Po udanym wdrożeniu mobilnych komputerów i drukarek Zebra w sklepach detalicznych firma Lowe's zastosowała niektóre z tych samych technologii w regionalnych centrach dystrybucji w celu usprawnienia procesów operacyjnych.

Urządzenia i oprogramowanie Zebra zwiększają szybkość i dokładność procesów przyjmowania i składowania towarów przychodzących w regionalnych centrach dystrybucji oraz usprawniają zadania w ramach kluczowych procesów wychodzących, takich jak kompletacja, składowanie tymczasowe i załadunek.

Mobilność i wgląd wzmocniają przychodzące i wychodzące procesy operacyjne

Komputery mobilne Zebra maksymalnie zwiększają widoczność zapasów firmy Lowe's i poprawiają dokładność pracy. Zarówno komputery mobilne z serii TC7x, jak i MC9300 są wyposażone we wbudowane skanery kodów kreskowych, które umożliwiają szybkie i dokładne skanowanie kodów kreskowych. Urządzenia do noszenia na sobie, takie jak komputery mocowane na nadgarstku i ubieralne skanery Bluetooth, umożliwiają wykonywanie zadań takich jak kompletacja i pakowanie zamówień przy zachowaniu swobody rąk. Skanery pokładowe umożliwiają szybszą weryfikację kodów kreskowych przy odbiorze kartonów i palet na rampie ładunkowej.

W porównaniu ze starszymi urządzeniami, urządzenia Zebra oferują lepsze moduły skanujące i zapewniają większą dokładność i wydajność w zadaniach wymagających intensywnego skanowania. Dzięki dodatkowym kątom skanowania i zasięgowi większemu niż w przypadku starszych urządzeń skanujących, opartych na aparacie fotograficznym, personel może szybciej wykonywać zadania, niezależnie od rozmiaru, stanu i liczby przedmiotów oznaczonych kodami kreskowymi.



HISTORIA SUKCESU LOWE'S

Urządzenia Zebra umożliwiają również szybszy druk w całym centrum dystrybucji: od etykiet wysyłkowych po identyfikatory pracowników. Drukarki mobilne umożliwiają personelowi pierwszej linii mobilny druk etykiet do zamówień online, a do większych etykiet wysyłkowych stosowane są drukarki przemysłowe. W każdym regionalnym centrum dystrybucji zainstalowano mechanizm drukujący ZE500, który zapewnia automatyczny system etykietujący na przenośnikach. Ten zaawansowany mechanizm drukujący może sprostać wysokim wymaganiom procesów roboczych, nie spowalniając niczyjej pracy.

Wyposażenie regionalnych centrów dystrybucji w odpowiednie narzędzia do komunikacji

Podobnie jak w przypadku sklepów, wprowadzenie wyższego poziomu mobilności i lepszej komunikacji między oddziałami centrum dystrybucji wymagało od firmy Lowe's przeniesienia większej liczby funkcji na platformę Android klasy korporacyjnej i odejścia od przestarzałych aplikacji typu „zielony ekran”. Do zarządzania całą komunikacją i zadaniami w ramach jednej platformy firma Lowe's stosuje komputery mobilne Tc7x, w które został wyposażony cały personel pierwszej linii w regionalnych centrach dystrybucji. Wzmocniony komputer TC7x to możliwości smartfona oraz wydajny skaner kodów kreskowych, aparat fotograficzny i aplikacja PTT w jednym urządzeniu. A łączność 4G LTE sprawia, że urządzenia nie przestają zapewniać doskonałej komunikacji nawet w obszarach, w których dostęp do sieci Wi-Fi jest utrudniony, np. na placach zewnętrznych.

Programiści firmy Lowe 's zajmujący się aplikacjami na system Android tworzą obecnie natywne aplikacje specjalnie na urządzenia Zebra. Firma zainstalowała również na urządzeniach Zebra z ekranem dotykowym oprogramowanie do zarządzania firmowymi zasobami i planuje dodać w najbliższej przyszłości nowe aplikacje, w tym jedną zapewniającą dostęp do systemu zarządzania dokumentacją.

Poprawa doświadczeń personelu

Celem działalności firmy Lowe's jest dostarczanie klientom doskonałych produktów i środowiska zakupów, a pierwszym krokiem do tego jest stworzenie idealnego środowiska dla personelu. Wraz z rozwojem sprzedaży wielokanałowej przez centra dystrybucji będzie przechodzić coraz więcej produktów, co sprawia, że kluczowe znaczenie ma poprawa doświadczeń personelu we wszystkich działach obiektu.

Urządzenia mobilne z systemem Android są dla pracowników, korzystających na co dzień ze smartfonów i innych urządzeń konsumenckich, intuicyjne i łatwe w obsłudze. Dzięki osobnej aplikacji szkoleniowej na urządzeniach Zebra wdrażanie pracowników regionalnych centrów dystrybucji jest szybkie i proste. Wielu z nich zaczyna pracę w ciągu kilku godzin. Ta funkcja uczenia się na żądanie jest kluczem do poradzenia sobie z potencjalnymi niedoborami siły roboczej lub innymi nieoczekiwanymi zakłóceniami na rynku w przyszłości,



HISTORIA SUKCESU

LOWE'S

ponieważ w razie potrzeby umożliwia firmie Lowe's szybkie skalowanie i podnoszenie kwalifikacji personelu.

Detalista priorytetowo traktuje również dobrostan swoich pracowników, inwestując w technologię wygodną w obsłudze i cechującą się ergonomiczną budową. Komputery mobilne Zebra z serii TC i MC9300 sprawdziły się jako urządzenia wygodne dla dłoni i nadgarstków personelu, który większość czasu spędza na skanowaniu. Pomaga to uniknąć urazów spowodowanych przeciążeniem. Firma Lowe's planuje zainwestować w większą liczbę rozwiązań zapewniających swobodę rąk, takich jak ubieralne skanery Bluetooth Zebra RS5100 oraz ubieralny komputer mobilny WT6000, aby wszyscy pracownicy mieli możliwość korzystania z urządzeń do noszenia na sobie zamiast komputerów ręcznych.

Urządzenia, które poradzą sobie z zadaniem

Oferowane przez firmę Zebra komputery mobilne cechuje wytrzymałość niezbędna do całodziennego pracy w różnych środowiskach. Doskonała żywotność baterii sprawia, że mogą one na jednym ładowaniu działać przez całą zmianę ciągłej pracy, co pozwala unikać kosztownych i nieefektywnych przestojów.

Przestoje urządzeń są dla firmy Lowe's uporczywym problemem. Zgłasza ona, że nowe baterie są o 50% lepsze niż poprzednie, których używała w regionalnych centrach dystrybucji.

Baterie można wymieniać podczas pracy urządzenia: urządzenia nie trzeba wyłączać w czasie wyjmowania wyczerpanej baterii i wkładania baterii w pełni naładowanej. Są one również wyposażone w ulepszoną technologię monitorowania baterii, która informuje personel oraz informatyków za pośrednictwem pulpitu VisibilityIQ™ firmy Zebra, gdy baterie zbliżą się do końca okresu eksploatacji. Umożliwia to ich proaktywną wymianę zanim spowodują przestój w pracy.

Najlepsza w tej klasie wielokanałowa sprzedaż detaliczna

Siła robocza złożona z ponad 300 000 pracowników wspomaganych przez zaawansowane rozwiązania techniczne pomaga firmie Lowe's w realizowaniu swojej misji, polegającej na dostarczaniu klientom odpowiednich produktów do remontu domu wraz z najlepszą obsługą i wartością w każdym kanale i wśród każdej społeczności, którą obsługuje. Scalese podsumowuje: „Technologia wpływa na wszystkie aspekty procesów operacyjnych sklepu, a także na środowisko zakupów i obsługę klienta, i jest wpisana w każdy element działalności”.

„Technologia wpływa na wszystkie aspekty procesów operacyjnych sklepu, a także na środowisko zakupów i obsługę klienta, i jest wpisana w każdy element działalności”.

Vincent Scalese, starszy wiceprezes ds. procesów operacyjnych sklepów, Lowe's



Aby uzyskać bliższe informacje na temat sposobu, w jaki firma Zebra może pomóc Twojej firmie uzyskać widoczność operacyjną w czasie rzeczywistym i zaprojektować płynnie działające środowisko zakupów, przejdź na stronę www.zebra.com/retail



Centrala regionu Ameryki Płn. i Centrala Główna | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com

ZEBRA i stylizowany obraz głowy zebry są znakami handlowymi firmy Zebra Technologies Corp. zarejestrowanymi w wielu jurysdykcjach na całym świecie. Wszystkie pozostałe znaki handlowe należą do odpowiednich właścicieli. ©2022 Zebra Technologies Corp. i/lub podmioty stowarzyszone.