

# UNTERSTÜTZUNG VON HALLMARK FÜR EINEN BESSEREN SERVICE FÜR DESSEN EINZELHANDELSPARTNER

Mit 13.500 TC55-Geräten im Einsatz gelingt es Hallmark, den Außendienst vollständig neu zu organisieren.



## KUNDENPROFIL

### Unternehmen

Hallmark Cards, Incorporated und Hallmark Marketing Company, LLC

### Branche

Einzelhandel

### Anwendung

Außendienst

### Lösung

- Touch-Computer TC55 mit Android
- Extensions für Enterprise von Zebra (Mx)

### Vorteile

- Erweiterte Sicherheits- und Anwendungsfunktionen verleihen Unternehmen mehr Kontrolle
- Drahtlose Upgrades erleichtern das Gerätemanagement
- Integrierter Barcode-Scanner erhöht Produktivität, indem täglich Tausende Stunden gespart werden
- Kommunikation im Außendienst erhöht Effizienz
- Benutzerfreundliche Oberfläche rationalisiert Mitarbeiterschulungen

## SITUATION

Hallmark wollte Mobilgeräte einsetzen, um seinen Einzelhandelskunden einen besseren Service zu bieten und die Effizienz seiner Außendienstmitarbeiter zu steigern.

Jeden Tag sind über 13.500 Hallmark-Teilzeitmitarbeiter – darunter 12.000 Einzelhandelsvertreter und 1.500 Gebietsleiter/-assistenten – im Einsatz, um Hallmarks Einzelhandelspartner zu unterstützen. Bis vor kurzem war die Kommunikation mit diesen Mitarbeitern schwierig und uneinheitlich. Hallmark verließ sich hauptsächlich auf Vollzeitmitarbeiter, um Informationen weiterzuleiten. Das Unternehmen wusste, dass es die Produktivität und den Kundenservice verbessern konnte, indem es Mitarbeitern ein Gerät zur Verfügung stellt, das ihnen eine vereinheitlichte, regelmäßige und sichere Kommunikation ermöglicht.

## LÖSUNG

Nach Untersuchung der Gesamtbetriebskosten für die Implementierung von Endverbraucher- oder Unternehmensgeräten wählte Hallmark das robuste Android™-Unternehmensgerät Symbol TC55.

Nachdem Hallmark zahlreiche mobile Optionen geprüft hatte, beschloss das Unternehmen, 13.500 Touch-Computer vom Typ TC55 zu implementieren, die Sicherheits-, Anpassungs- und Verwaltungsmerkmale der Unternehmensklasse bieten und dabei eine Benutzerfreundlichkeit aufweisen, wie man sie von Endverbrauchergeräten her kennt. Das Mobilgerät TC55 nutzt das Betriebssystem Android mit Zebra Extensions (Mx) und verfügt über einen integrierten Scanner (mit physischer Scan-Taste), einen austauschbaren Akku, einen langen Lebenszyklus und viele weitere Vorteile eines robusten Enterprise-Geräts.

## ERGEBNIS

Hallmark profitiert nun von den Produktivitätsvorteilen eines benutzerfreundlichen Geräts mit umfangreichen Anwendungen in Kombination mit den Sicherheits- und Verwaltungsmerkmalen eines für Unternehmen optimierten robusten Geräts.

Die TC55-Geräte steigern die Produktivität von Einzelhandelsvertretern, indem sie diesen ermöglichen, ihre Aufgaben schneller zu erledigen und mit Vorgesetzten zu kommunizieren, während sie unterwegs sind. Gleichzeitig erhält Hallmark eine höhere Sicherheit und einfachere Verwaltung der TC55-Geräte dank der Mx-Funktionen, die diese Android-basierten Mobilgeräte wirklich unternehmensfähig machen.

# WIE HALLMARK MIT EINEM ÜBERRAGENDEN KUNDENSERVICE DIE KARTEN NEU MISCHT

Hallmark wurde im Jahr 1910 vom 18-jährigen J.C. Hall gegründet, als dieser in Kansas City, Missouri (USA), mit nichts weiter als zwei Schachteln voller Postkarten unter seinem Arm ankam. Inzwischen hat sich Hallmark zu einem 4-Milliarden-Dollar-Unternehmen mit Grußkarten und anderen Produkten entwickelt, die in über 40.000 Einzelhandelsgeschäften in den USA verkauft werden, darunter auch führende Großhändler und das Netzwerk der Hallmark Gold Crown-Geschäfte.

Ein wichtiger Aspekt des täglichen Betriebs von Hallmark umfasst das Management seiner Außendienstmitarbeiter, darunter über 12.000 Einzelhandelsvertreter. Diese Teilzeitmitarbeiter absolvieren zusammen ungefähr zwei Millionen Besuche im Jahr in den mehr als 40.000 Einzelhandelsgeschäften, in denen Hallmark-Produkte verkauft werden. Ihre Mission? Hallmarks Einzelhandelspartnern den absolut besten Kundenservice zu bieten.

Diese Einzelhandelsvertreter bestellen und lagern den ganzen Tag neue Produkte, richten Auslagen ein, überwachen den Bestand und kreieren neue Werbeaktionen. Bei einem Saisonwechsel, z. B. am Montag nach Muttertag, bereitet der Einzelhandelsvertreter das Geschäft auf den nächsten Feiertag vor, indem die Muttertagskarten gegen Vatertagskarten ausgetauscht werden.

Vor ein paar Jahren suchte Hallmark nach mobilen Lösungen, die dem Unternehmen ermöglichen würden, seinen Außendienstbetrieb besser zu optimieren. Insbesondere wollte Hallmark eine Zweiwege-Kommunikation etablieren, bei der auf dynamische Weise Arbeitsaufträge geplant werden und den Einzelhandelsvertretern ermöglicht wird, wichtige Aufgaben durchzuführen, wie z. B. die Bestellung von weiteren Beständen oder das Beantworten von Kundenfragen vor Ort.



## VIDEO ANSEHEN

Erfahren Sie, wie Hallmark-Einzelhandelsvertreter mithilfe von Technologie den Bestand in Regalen von Einzelhandelspartnern auffüllen und für Kunden bereit halten. Sehen Sie sich das Video auf [www.hallmark.com/careers/retail](http://www.hallmark.com/careers/retail) an.

## ENDVERBRAUCHERGERÄTE MIT DEFIZITEN

Hallmark zog in Betracht, Endverbrauchergeräte zu kaufen. Doch diese hatten einen großen Nachteil: Sie verfügten nicht über integrierte Scanner. Das heißt, die Hallmark-Mitarbeiter müssten ein Zubehör (eine sogenannte Steckhalterung) verwenden, um unterwegs Barcodes scannen zu können.

Hallmark war klar, dass die zweiteilige Lösung somit größer und schwerer würde und zudem langsamer und umständlicher für Barcode-Scans. Zusätzlich wäre die Verwaltung der 13.500 Geräte wesentlich komplexer.

Hallmark hatte auch den Eindruck, dass viele seiner 12.000 Einzelhandelsvertreter nicht von einem unhandlichen, zweiteiligen Scanner begeistert wären. Das könnte zu Unzufriedenheit führen, wenn man bedenkt, dass Einzelhandelsvertreter Hunderte von Karten am Tag scannen. Diese Scans erlauben ihnen, den Standort einer Karte in der Auslage schnell zu finden oder dem Händler eine Gutschrift für eine nicht verkaufte Karte zu geben, wenn das Sortiment ausgetauscht wird.

„Wir absolvieren zwei Millionen Einzelhandelsbesuche im Jahr und erledigen Hunderte von Produktskans bei jedem dieser Besuche“, so Joe Harmon, Technologieleiter für Mass Channel Sales and Service bei Hallmark. „Deshalb waren ein integrierter Scanner und ein robustes Gerät zwei Faktoren, die für uns entscheidend waren.“

## MERKMALE, FUNKTIONALITÄT UND FLEXIBILITÄT

Bald stellte sich das Android-Mobilgerät TC55 mit Mx Extensions von Zebra als die beste Lösung heraus. Mit Mx wird das standardmäßige Android-Betriebssystem um eine zusätzliche Funktionsebene erweitert, die Android-basierte Mobilgeräte wirklich unternehmensfähig macht. Mx Extensions ist auf Android-Geräten von Zebra installiert, damit Unternehmen mehr Kontrolle erhalten, indem sie die Sicherheit, Nutzbarkeit und Verwaltung ihrer Mobilgeräte verbessern.



„Wir hatten am Anfang unserer Überlegungen Android noch gar nicht im Blickfeld. Ehrlich gesagt, hatten wir bezüglich der Nutzung von Android im Unternehmen ursprünglich Bedenken. Im Jahr 2012 waren viele Firmen zunächst skeptisch, was Android betrifft“, erklärt Harmon. „Aber wir erkannten bald, dass sogar im derzeitigen BYOD-Markt kein Endverbrauchergerät wirklich die Remote-Management- und Sicherheitsfunktionen unterstützt, die man für die Nutzung in Unternehmen braucht.“

Im Gegensatz zu Endverbrauchergeräten bietet der TC55 das Beste aus beiden Welten – eine benutzerfreundliche Oberfläche und ein Gerät, das für den Gebrauch in Unternehmen optimiert wurde. Der TC55 war nicht nur einfach in der Handhabung, sondern bot auch erweiterte Sicherheitsfunktionen, Geräteverwaltung, Anwendungsverwaltung und Datenerfassungsfunktionen.

Der TC55 brachte Hallmark zudem zwei weitere wichtige Vorteile: einen Lebenszyklus von fünf Jahren und austauschbare Akkus mit einer langen Lebensdauer. Durch den 5-Jahres-Lebenszyklus wird sichergestellt, dass Hallmark nie mehrere Versionen des gleichen Geräts unterstützen muss, und die ausdauernden, austauschbaren Akkus sorgen dafür, dass Hallmark-Mitarbeiter keine Ausfallzeiten aufgrund eines entladenen Akkus erleben.



**„Wir erkannten bald, dass sogar im derzeitigen BYOD-Markt kein Endverbrauchergerät wirklich die Remote-Management- und Sicherheitsfunktionen unterstützt, die man für die Nutzung in Unternehmen braucht.“**

– Joe Harmon, Technologieleiter bei Hallmark, Mass Channel Sales and Service

## FÜR UNTERNEHMEN OPTIMIERTE GERÄTE

„Zu Beginn des Projekts hatten wir wohl die physischen Merkmale des Geräts etwas überbewertet“, erklärt Harmon. „Wir hatten komplett unterschätzt, wie nützlich es ist, Geräte per Fernzugriff zu verwalten zu können, die Software zu kontrollieren, die zwischen diesen Geräten übertragen wird, und Merkmale wie z. B. die Sicherheit anzupassen.“

Das technische Team von Zebra arbeitete eng mit Hallmark zusammen, um mithilfe von Mx seine TC55-Mobilgeräte anzupassen, damit diese eine Reihe spezifischer Sicherheits- und Managementmerkmale der Enterprise-Klasse unterstützen. Hallmark wollte vermeiden, dass Einzelhandelsvertreter mehrere E-Mail-Adressen auf dem Gerät nutzen oder über den USB-Anschluss eine Verbindung zu anderen Geräten herstellen. Mit den Enterprise-Funktionen von Mx Extensions konnte Hallmark schnell und einfach beide Funktionen deaktivieren und Mitarbeitern dennoch die Möglichkeit geben, ihre Hallmark-E-Mails abzurufen.

Dank Mx ist Hallmark auch in der Lage, andere Funktionen zu kontrollieren, wie z. B. die Möglichkeit, per Fernzugriff das Gerät zu sperren und Kennwörter zurückzusetzen, und Daten sowie Verzeichnisse auf dem Gerät zu verschlüsseln.

Außerdem ermöglicht Mx Extensions Hallmark die komplette Kontrolle darüber, welche Sicherheits- und Betriebssystem-Updates verteilt werden oder nicht (anders als bei Endverbrauchergeräten).

„Wir haben 13.500 dieser Geräte. Nachdem wir sie abgeschickt haben, wollen wir sie in den nächsten fünf Jahren nicht mehr sehen“, so Harmon. „Wir müssen in der Lage sein, alles per Fernzugriff zu erledigen. Wir brauchen die Möglichkeit, Anwendungen bereitzustellen, Software zu erweitern und Daten zu synchronisieren, ohne dass Mitarbeiter hierfür aktiv werden müssen.“

Mx Extensions erlaubte Hallmark auch, die Startbildschirme auf den TC55-Geräten so anzupassen, dass Benutzer nur von Hallmark zugelassene Apps aufrufen können, wie z. B. sein Online-Zeit-Tracking-System.

## ERSTELLEN EINES ROBUSTEREN GERÄTS

„Wir haben den Funktionssatz von Mx Extensions ausgenutzt. Wir schufen ein Gerät, das noch sicherer und robuster ist als jedes Android-Gerät, das es im Laden zu kaufen gibt“, berichtet Harmon. „Wir waren sehr erfreut darüber, dass wir die Möglichkeit hatten, die Zebra-Mobilgeräte mithilfe der Mx-Add-on-Funktionen für das Android-Betriebssystem zu schützen und zu verwalten.“

Die TC55-Mobilgeräte – die Hallmark mit dem Branding „CrownConnect“ versehen hat – ließen sich auch einfach in Hallmarks SAP-Einzelhandelsanwendung und in die maßgeschneiderte SAP-Software, die von Hallmark genutzt wird, integrieren.

„Unsere Partner bei Zebra behoben eine Reihe von Problemen, die für andere nicht lösbar waren. Hersteller von Endverbrauchergeräten sind einfach nicht daran interessiert, sich mit einem zusammenzusetzen, damit man seine spezifischen Ziele erreicht.“



**„Wir müssen in der Lage sein, alles per Fernzugriff zu erledigen. Wir brauchen die Möglichkeit, Anwendungen bereitzustellen, Software zu erweitern und Daten zu synchronisieren, ohne dass Mitarbeiter hierfür aktiv werden müssen.“**

– Joe Harmon, Hallmark-Technologieleiter, Mass Channel Sales und Service



Die richtigen Partner zu wählen, war bedeutend für unseren Erfolg, und die Bereitschaft von jedem für eine Zusammenarbeit war entscheidend bei der Einhaltung unseres Rollout-Zeitplans“, lobt Harmon.

## STREBEN NACH EINER EFFIZIENTEREN ZUKUNFT

In den kommenden Jahren plant Hallmark, die Nutzung der TC55-Geräte auszuweiten. Das Unternehmen erstellt bereits Schulungsvideos, die seine Mitarbeiter auf den Geräten anschauen können.

„Bei Einzelhandelsvertretern ist eine Mitarbeiterfluktuation von 40 % keine Seltenheit, und das bedeutet, dass wir jedes Jahr Tausende neuer Mitarbeiter anlernen“, erklärt Harmon. „Deshalb wirkt sich alles, was unsere Einsatzbereitschaft verbessert und Mitarbeitern hilft, in kurzer Zeit auf dem Laufenden zu sein, positiv auf unsere Produktivität aus.“

Zudem verleiht die Möglichkeit des TC55, Positionsdaten zu verfolgen und andere Informationen aufzuzeichnen, mehr Einblicke in die täglichen betrieblichen Abläufe, was weitere Produktivitätssteigerungen in den kommenden Jahren ermöglichen wird.

Hallmark hat vor, mithilfe der Geofencing-Funktionalität des TC55 Mitarbeitern zu erlauben, sich anzumelden, wenn sie ein Geschäft betreten, was die Aufzeichnung von Zeiten vereinfacht. Es können weitere Informationen gesammelt werden, z. B. wie lange Einzelhandelsvertreter sich in jedem Laden aufhalten, wie schnell sie von einem Ort zum anderen gelangen und welche Aufgaben sie durchführen.

Dies ermöglicht Hallmark ein besseres Management seines Personals, da Führungskräfte auf dynamische Weise Mitarbeiter nach Bedarf zu bestimmten Einzelhandelsstandorten schicken können, anstatt sich an vorgefertigten Zeitplänen zu orientieren.

„Die Möglichkeit des Geräts, auf täglicher Basis Daten über die Tätigkeiten unserer Einzelhandelsvertreter zu sammeln, wird uns zahlreiche Vorteile verschaffen“, so Harmon. „Diese Möglichkeiten haben wir bisher noch nicht einmal ansatzweise genutzt.“



**„Die Möglichkeit des Geräts, auf täglicher Basis Daten über die Tätigkeiten unserer Einzelhandelsvertreter zu sammeln, wird uns zahlreiche Vorteile verschaffen. Diese Möglichkeiten haben wir bisher noch nicht einmal ansatzweise genutzt.“**

Joe Harmon, Hallmark-Technologieleiter, Mass Channel Sales and Service

**UM MEHR DARÜBER ZU ERFAHREN, WIE DER TOUCH-COMPUTER TC55 IHREM EINZELHANDELSUNTERNEHMEN HELFEN KANN, BESUCHEN SIE [WWW.ZEBRA.COM/TC55](http://WWW.ZEBRA.COM/TC55).**



©2016 ZIH Corp. und verbundene Unternehmen. Alle Rechte vorbehalten. Zebra und der stilisierte Zebra-Kopf sind Marken von ZIH Corp., die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer.