

AYUDAR A HALLMARK A ATENDER MEJOR A SUS PARTNERS DE RETAIL

Con 13.500 dispositivos TC55, Hallmark transforma sus intervenciones de servicio de campo



PERFIL DEL CLIENTE

Organización

Hallmark Cards, Incorporated y
Hallmark Marketing Company, LLC

Sector

Retail

Aplicación

Servicio de campo

Solución

- Ordenador táctil TC55 con Android
- Extensions for Enterprise de Zebra (Mx)

Ventajas

- Las prestaciones avanzadas de seguridad y aplicaciones proporcionan más control a las empresas
- Las actualizaciones inalámbricas simplifican la gestión de dispositivos
- El escáner de códigos de barras integrado ahorra miles de horas de productividad diaria
- La comunicación sobre el terreno mejora la eficiencia
- La interfaz sencilla agiliza la formación de los empleados

SITUACIÓN

Hallmark quería usar dispositivos móviles para prestar mejor servicio a sus clientes de retail y mejorar la eficiencia de sus empleados de servicio de campo.

A diario, más de 13.000 empleados a tiempo parcial de Hallmark –lo que incluye 12.000 promotores de ventas de retail y 1.500 supervisores de zona y asistentes– están sobre el terreno atendiendo a los partners de retail de Hallmark. Hasta hace muy poco, la comunicación con estos empleados era difícil y desigual. Hallmark confiaba principalmente en sus empleados a tiempo completo para comunicar la información. Hallmark sabía que podía mejorar la productividad y la atención al cliente dotando a sus empleados de un dispositivo conectado que permitiese comunicaciones más seguras, sistemáticas y periódicas.

SOLUCIÓN

Después de comparar el coste total de propiedad del despliegue de dispositivos de consumo y de dispositivos empresariales, Hallmark eligió los dispositivos empresariales reforzados Symbol TC55 Android™.

Tras revisar numerosas opciones de dispositivos móviles, Hallmark decidió desplegar 13.500 ordenadores táctiles TC55, que ofrecen seguridad, personalización y gestión de categoría empresarial con la facilidad de uso de los productos de consumo. Los dispositivos móviles TC55 presentan el sistema operativo Android con Extensions (Mx) de Zebra y ofrecen un escáner integrado (completo, con un botón físico de escaneado), una batería sustituable, un ciclo de vida prolongado y muchas otras ventajas propias de los dispositivos empresariales reforzados.

RESULTADO

Hallmark disfruta ahora de las ventajas de productividad que ofrece un dispositivo de uso sencillo con muchas aplicaciones junto con las ventajas de seguridad y gestión de un dispositivo reforzado y optimizado para la empresa.

Los dispositivos TC55 impulsan la productividad de los promotores de ventas de retail al permitirles llevar a cabo las tareas con mayor rapidez y comunicarse con los supervisores mientras están sobre el terreno. Al mismo tiempo, Hallmark disfruta de la mayor seguridad y la gestión más sencilla de los dispositivos TC55, gracias a las funciones de Mx que hacen que estos dispositivos móviles basados en Android estén realmente preparados para su uso en la empresa.

EL ÉXITO DEL SERVICIO AL CLIENTE DE HALLMARK RADICA EN LAS TARJETAS

Hallmark fue fundada en 1910 cuando el joven J.C. Hall llegó con 18 años a Kansas City, Misuri, con dos cajas de postales bajo el brazo. Desde entonces, Hallmark ha crecido hasta llegar a ser una empresa de 4.000 millones de dólares que vende tarjetas de felicitación y otros productos en 40.000 establecimientos de retail de todos los Estados Unidos –incluidas las cadenas de tiendas más importantes y la red de tiendas Hallmark Gold Crown.

Un aspecto clave de las operaciones diarias de Hallmark implica gestionar su personal itinerante de más de 12.000 promotores de ventas de retail. Estos empleados a tiempo parcial realizan en total aproximadamente dos millones de visitas al año a más de 40.000 establecimientos de retail en los que se venden productos Hallmark. ¿Su misión? Prestar un servicio inmejorable a los partners de retail de Hallmark.

Estos promotores de ventas de retail dedican su tiempo a realizar pedidos y almacenar nuevos productos, arreglar expositores, supervisar inventarios y montar nuevas promociones. Durante un cambio de temporada, como el lunes después del Día de la Madre, el promotor de ventas de Retail prepara la tienda para la siguiente festividad sustituyendo las tarjetas del Día de la Madre por tarjetas del Día del Padre.

Unos años atrás, Hallmark comenzó a buscar soluciones móviles que le permitieran optimizar al máximo sus intervenciones de servicio de campo. Concretamente, Hallmark quería establecer comunicaciones bidireccionales, programar dinámicamente las asignaciones de trabajo y permitir que los promotores de ventas de retail llevaran a cabo tareas importantes, como realizar más pedidos de inventario o resolver dudas de un cliente mientras se encuentran sobre el terreno.



VER EL VÍDEO

Vea cómo los promotores de ventas de Retail de Hallmark usan la tecnología para mantener las estanterías de los partners de retail bien surtidas y preparadas para los clientes. Vea el vídeo en www.hallmark.com/careers/retail

LOS DISPOSITIVOS DE CONSUMO NO DAN LA TALLA

Hallmark contempló la posibilidad de comprar dispositivos de consumo. Pero los dispositivos de consumo adolecían de un gran inconveniente: No ofrecían escáneres integrados. Así, los dispositivos de consumo exigirían que los empleados de Hallmark utilizaran un accesorio complementario llamado "sled" para poder escanear códigos de barras sobre el terreno.

Hallmark sabía que la solución de dos piezas aumentaría el tamaño y el peso; haría que el escaneado de códigos de barras fuera más lento e incómodo; y aumentaría la complejidad de gestionar los 13.500 dispositivos que tendría que utilizar el personal itinerante.

Hallmark creía además que muchos de sus 12.000 promotores de ventas de retail no aceptarían un abultado escáner de dos piezas. Eso podría traducirse en insatisfacción de los empleados, ya que los promotores de ventas de retail escanean, literalmente, cientos de tarjetas cada día. Estos escaneados les permiten encontrar rápidamente la ubicación de una tarjeta en la pantalla o, al cambiar los exhibidores, abonar al establecimiento una tarjeta que no se vendió.

"Realizamos dos millones de visitas al año, y se llevan a cabo cientos de escaneados de productos en cada una de esas visitas", dice Joe Harmon, director de tecnología, ventas y servicio de canales de distribución a gran escala de Hallmark. "Por lo que un escáner integrado y un dispositivo reforzado eran dos factores decisivos para nosotros".

FUNCIONES, FUNCIONALIDAD Y FLEXIBILIDAD

Pronto encontraron la mejor solución en los dispositivos móviles TC55 basados en Android con Mx Extensions de Zebra. Con Mx, el sistema operativo Android estándar se refuerza con una capa de funciones que hace que los dispositivos móviles basados en Android estén realmente preparados para la empresa. Mx Extensions se incluye preinstalado en los dispositivos Android de Zebra para brindar a las empresas mayor control al permitirles mejorar la seguridad, la facilidad de uso y la gestión de sus dispositivos móviles.



"Al principio no teníamos intención de usar Android. De hecho, nos preocupaba usar Android en la empresa. Entonces, en el 2012, eran muchas las empresas que albergaban dudas sobre Android", asegura Harmon. "Pero pronto nos dimos cuenta de que incluso en el mercado actual de uso del dispositivo propio, ningún dispositivo de consumo admite realmente las prestaciones de seguridad y la gestión remota que necesitan las empresas".

A diferencia de los dispositivos de consumo, el TC55 ofrecía lo mejor de ambos mundos –una sencilla interfaz de consumo junto con un dispositivo optimizado para uso empresarial. No solo resultó fácil de usar, sino que permitió incorporar prestaciones de seguridad mejorada, gestión de dispositivos, gestión de aplicaciones y captura de datos.

El dispositivo TC55 también ofreció a Hallmark otras dos ventajas importantes: un ciclo de vida de cinco años y baterías intercambiables de larga duración. El ciclo de vida de cinco años garantiza que Hallmark no tendrá nunca que mantener varias versiones del mismo dispositivo, mientras que las baterías sustituibles de larga duración garantizan que los empleados de Hallmark no sufrirán nunca períodos de inactividad a causa de una batería agotada.



"Pero pronto nos dimos cuenta de que incluso en el mercado actual de uso del dispositivo propio, ningún dispositivo de consumo admite realmente las prestaciones de seguridad y gestión remota que necesitan las empresas".

-Joe Harmon, director de tecnología, ventas y servicio de canales de distribución de Hallmark

DISPOSITIVOS OPTIMIZADOS PARA LA EMPRESA

"Diría que, cuando analizamos por primera vez este proyecto, sobrevaloramos en cierto modo las características físicas del dispositivo", afirma Harmon. "Infravaloramos por completo la importancia de poder gestionar los dispositivos de forma remota, poder controlar el software que se transfiere a estos dispositivos y poder personalizar funciones como la seguridad".

En realidad, el equipo técnico de Zebra trabajó estrechamente con Hallmark para utilizar Mx a fin de personalizar los dispositivos móviles TC55 para que soporten varias funciones específicas de seguridad y gestión de nivel empresarial. Hallmark no quería que los promotores de ventas utilizaran varias direcciones de correo electrónico en el dispositivo ni que se conectaran con otro dispositivo a través del puerto USB. Por medio de las prestaciones empresariales de Mx Extensions, Hallmark pudo desactivar ambas funciones rápida y fácilmente y al mismo tiempo permitir que los empleados accedan a su correo electrónico de Hallmark.

Gracias a Mx, Hallmark también puede controlar otras funciones, como la posibilidad de bloquear el dispositivo y restablecer contraseñas de manera remota, además de cifrar datos y directorios en el dispositivo.

Y con Mx Extensions, Hallmark tiene completo control de las actualizaciones de seguridad y del sistema operativo que deben enviarse, al contrario que los dispositivos de consumo.

"Hemos adquirido 13.500 unidades de estos dispositivos. Después de distribuirlos, no queremos volver a verlos en cinco años", dice Harmon. "Tenemos que poder hacerlo todo de manera remota inalámbricamente. Es necesario que podamos enviar aplicaciones, actualizar software y sincronizar datos sin que se requiera ninguna acción por parte de los empleados".

Mx Extensions permitió también que Hallmark personalizara las pantallas de inicio de los dispositivos TC55 para que los usuarios solo puedan acceder a aplicaciones autorizadas por Hallmark, como su sistema de control de las horas de trabajo.

CREACIÓN DE UN DISPOSITIVO MÁS ROBUSTO

"Hemos aprovechado el conjunto de funciones de Mx Extensions. Creamos un dispositivo reforzado que es mucho más seguro y robusto que cualquier dispositivo Android que pueda encontrarse", dice Harmon. "Hemos quedado muy satisfechos por nuestra capacidad para proteger y gestionar los dispositivos móviles Zebra con las funciones complementarias de Mx para el sistema operativo Android".

Los dispositivos móviles TC55 –que Hallmark ha denominado "CrownConnect"– también se integran fácilmente con la aplicación de ejecución de SAP para retail de Hallmark, así como con el software SAP personalizado que usa Hallmark.

"Nuestros partners en Zebra redoblaron sus esfuerzos y solucionaron varios problemas que otros no pudieron resolver. Las empresas de dispositivos de consumo simplemente no están interesadas en asociarse con el usuario para adaptarse a sus objetivos concretos."



"Tenemos que poder hacerlo todo de manera remota inalámbricamente. Es necesario que podamos enviar aplicaciones, actualizar software y sincronizar datos sin que se requiera ninguna acción por parte de los empleados".

-Joe Harmon, director de tecnología, ventas y servicio de canales de distribución a gran escala de Hallmark



"La elección de los partners adecuados fue crucial para nuestro éxito y la predisposición de todos para trabajar conjuntamente ha sido decisiva para cumplir nuestra programación del despliegue", afirma Harmon.

SEGUIR TRABAJANDO PARA UN FUTURO MÁS EFICIENTE

En los próximos años, Hallmark tiene previsto ampliar el uso de los dispositivos TC55. La empresa ya está creando vídeos de formación que los empleados pueden ver en los dispositivos.

"Una tasa de rotación de empleados del 40% es habitual entre promotores de ventas de retail, lo que significa que formamos miles de nuevos empleados al año", asegura Harmon. "Por lo tanto, algo que mejore el tiempo de preparación y ayude a los empleados a ponerse a trabajar rápidamente aumenta nuestra productividad".

Además, la capacidad del TC55 para realizar el seguimiento de datos de geolocalización y otra información permite a Hallmark conocer mejor sus operaciones de campo diarias, lo que permitirá mejorar la productividad en los próximos años.

Hallmark tiene previsto usar las prestaciones de geovalla de los dispositivos TC55 para permitir que los empleados se registren al entrar en una tienda, simplificando así el control de las horas de trabajo. También puede recoger otra información, como, por ejemplo, cuánto tiempo están los promotores de ventas en cada tienda, con qué rapidez van de una ubicación a otra y exactamente qué tareas llevan a cabo.

Esto ayudará a Hallmark a gestionar mejor su personal permitiendo que los supervisores envíen a los empleados a las ubicaciones de retail dinámicamente en función de lo que se requiera y no según programaciones preestablecidas.

"La capacidad del dispositivo para recabar datos sobre lo que nuestros promotores de ventas realizan a diario nos aportará numerosas ventajas", dice Harmon. "Ni siquiera hemos empezado todavía a explotar esa posibilidad".



"La capacidad del dispositivo para recabar datos sobre lo que nuestros promotores de ventas realizan a diario nos aportará numerosas ventajas. Ni siquiera hemos empezado todavía a explotar esa posibilidad".

Joe Harmon, director de tecnología, ventas y servicio de canales de distribución a gran escala de Hallmark

PARA MÁS INFORMACIÓN SOBRE CÓMO EL ORDENADOR TÁCTIL TC55 PUEDE AYUDAR A SU NEGOCIO DE RETAIL, VISITE WWW.ZEBRA.COM/TC55.



©2016 ZIH Corp y/o empresas afiliadas. Todos los derechos reservados. Zebra y la cabeza de cebra estilizada son marcas comerciales de ZIH Corp registradas en numerosas jurisdicciones de todo el mundo. El resto de marcas comerciales pertenecen a sus propietarios respectivos.