

# HALLMARK VEUT FACILITER LA TÂCHE DE SES PARTENAIRES DE DISTRIBUTION

Équipé de 13 500 TC55, Hallmark transforme ses activités sur le terrain



## SITUATION

Hallmark voulait utiliser des périphériques embarqués pour mieux servir ses clients du commerce et de la distribution et permettre à ses employés sur le terrain d'être plus efficaces.

Chaque jour, plus de 13 000 employés à mi-temps d'Hallmark, y compris 12 000 marchandiseurs de détail et 1 500 superviseurs/assistants de territoires, aident les partenaires de distribution d'Hallmark sur le terrain. Jusqu'à récemment, il était difficile de communiquer avec ces employés. Hallmark comptait principalement sur les employés à plein temps pour transmettre les informations. Hallmark savait qu'il pouvait améliorer la productivité et le service clientèle en équipant ses employés d'un périphérique connecté qui assurerait des communications plus cohérentes, régulières et sécurisées.

## SOLUTION

Après avoir examiné le coût total de possession du déploiement de périphériques grand public plutôt que professionnels, Hallmark a opté pour des périphériques Symbol TC55 Android™ robustes pour l'entreprise.

Après avoir passé en revue de nombreuses options de mobilité, Hallmark a décidé de déployer 13 500 terminaux tactiles TC55 qui garantissent une sécurité de niveau professionnel, intègrent des fonctions de personnalisation et de gestion et dont la convivialité n'a rien à envier aux périphériques grand public. Les périphériques embarqués TC55 sont dotés d'un système d'exploitation Android et d'extensions Zebra (Mx), et ils proposent un scanner intégré (avec un bouton de lecture), une batterie remplaçable, une durée de vie prolongée et bien d'autres avantages qui caractérisent les périphériques robustes d'entreprise.

## RÉSULTAT

Hallmark a ainsi augmenté sa productivité grâce à un périphérique convivial proposant une multitude d'applications qui intègre les fonctions de sécurité et de gestion d'un périphérique robuste optimisé pour l'entreprise.

Les périphériques TC55 augmentent la productivité des marchandiseurs de détail en leur permettant de travailler plus rapidement et de communiquer avec les superviseurs lorsqu'ils travaillent sur le terrain. En même temps, Hallmark bénéficie d'une sécurité accrue et la gestion des périphériques TC55 est facilitée grâce aux fonctionnalités Mx qui permettent une intégration parfaite de ces périphériques embarqués dans l'entreprise.

## PROFIL CLIENT

### Organisation

Cartes Hallmark, Incorporated et  
Hallmark Marketing Company, LLC

### Secteur d'activité

Commerce et distribution

### Application

Service sur le terrain

### Solution

- Terminal tactile TC55 équipé d'Android
- Extensions pour l'entreprise de Zebra (Mx)

### Avantages

- Amélioration de la sécurité et des fonctionnalités des applications pour donner davantage de contrôle aux entreprises
- Mises à niveau OTA pour simplifier la gestion des périphériques
- Scanner codes à barres intégré pour gagner quotidiennement des milliers d'heures de productivité
- Efficacité accrue grâce aux communications sur le terrain
- Interface conviviale pour rationaliser la formation des employés

# HALLMARK VEUT AMÉLIORER LE SERVICE CLIENTÈLE

La société Hallmark a été fondée en 1910 lorsqu'à 18 ans J.C. Hall est arrivé à Kansas City, dans le Missouri, avec deux boîtes de cartes postales sous le bras. Depuis, Hallmark est devenue une société évaluée à 4 milliards de dollars qui vend des cartes de vœux et d'autres produits dans 40 000 magasins de détail aux États-Unis, y compris les plus grands distributeurs et le réseau des magasins Hallmark Gold Crown.

Les opérations quotidiennes d'Hallmark impliquent la gestion des équipes sur le terrain, composées de plus de 12 000 marchandiseurs de détail. Ces employés à mi-temps effectuent environ deux millions de visites par an dans plus de 40 000 magasins qui vendent des produits Hallmark. Leur mission ? Garantir le meilleur service clientèle aux partenaires de distribution d'Hallmark.

Ces marchandiseurs de détail passent leur journée à commander et à entreposer de nouveaux produits, à arranger leur présentation, à vérifier les stocks et à mettre en place des promotions. Après une date spécifique, comme le lundi suivant la fête des mères, les marchandiseurs de détail préparent l'événement suivant en remplaçant les cartes de fête des mères par celles de la fête des pères, par exemple.

Il y a quelques années, Hallmark a commencé à s'intéresser aux solutions embarquées qui permettraient à la société d'optimiser ses activités sur le terrain. Hallmark voulait surtout mettre en place des communications bilatérales, planifier de manière dynamique l'affectation des tâches et permettre aux marchandiseurs de détail de mener à bien des tâches clé consistant notamment à commander des stocks ou à répondre aux questions d'un client alors qu'ils sont sur le terrain.



## REGARDEZ LA VIDÉO

Découvrez comment les marchandiseurs de détail exploitent la technologie pour s'assurer que les rayons des partenaires de distribution sont garnis pour les clients. Regardez la vidéo sur [www.hallmark.com/careers/retail](http://www.hallmark.com/careers/retail)

## LES PÉRIPHÉRIQUES GRAND PUBLIC NE SONT PAS À LA HAUTEUR

Hallmark a envisagé l'achat de périphériques grand public. Mais ils présentaient un inconvénient majeur : ils n'intégraient pas de scanners. Les employés d'Hallmark devraient alors utiliser un accessoire supplémentaire appelé un « traceur » pour pouvoir scanner des codes à barres sur le terrain.

Hallmark savait qu'une solution comportant deux dispositifs encombrerait, de par son poids et sa taille, les utilisateurs scannant des codes à barres, qu'elle serait plus lente et compliquerait la gestion des 13 500 périphériques nécessaires pour ses employés sur le terrain.

Hallmark savait également qu'une grande partie des 12 000 marchandiseurs de détail ne serait sans doute pas en faveur d'un scanner encombrant constitué de deux dispositifs. Les employés devant scanner des centaines de cartes chaque jour ne seraient pas satisfaits. Les données scannées leur permettent de trouver rapidement une carte sur le présentoir ou de créditer le détaillant pour les cartes invendues lorsqu'ils changent les cartes proposées.

« Nous effectuons deux millions de visites en magasin par an, pendant lesquelles nous scannons des centaines de produits », déclare Joe Harmon, directeur technologique responsable du service et des ventes de gros chez Hallmark. « Nous avons donc absolument besoin d'un scanner intégré à un périphérique robuste. »

## CARACTÉRISTIQUES, FONCTIONNALITÉS ET FLEXIBILITÉ

Hallmark découvrit rapidement la solution adaptée avec les périphériques embarqués Android TC55 qui intègrent les extensions Mx de Zebra. Avec Mx, le système d'exploitation Android standard est renforcé par une couche de fonctionnalités supplémentaires qui préparent parfaitement les périphériques embarqués Android pour l'entreprise. Les extensions Mx sont préinstallées sur les périphériques Android de Zebra pour permettre aux entreprises de mieux les contrôler en optimisant la sécurité, la convivialité et la gestion de leurs périphériques embarqués.



« Nous n'avions pas l'intention d'utiliser Android. En fait, nous n'étions pas convaincus de l'efficacité de cette plateforme dans l'entreprise. De nombreuses sociétés hésitaient à utiliser Android en 2012, déclare Joe Harmon. Mais nous avons rapidement découvert que même à l'heure actuelle, dans un environnement BYOD (Bring-your-own-device), aucun périphérique grand public ne prend réellement en charge la gestion à distance et les fonctions de sécurité essentielles dans un environnement professionnel. »

Contrairement aux périphériques grand public, le modèle TC55 offrait le meilleur des deux mondes, à savoir une interface conviviale et un périphérique optimisé pour une utilisation en entreprise. Le TC55 était non seulement facile à utiliser, mais il proposait des fonctions de sécurité améliorée, de gestion des périphériques et des applications, et de capture de données.

Le TC55 présentait deux avantages supplémentaires importants pour Hallmark : un cycle de vie de cinq ans et des batteries interchangeables à autonomie élevée. Avec un cycle de vie de cinq ans, Hallmark ne sera jamais amené à gérer plusieurs versions du même périphérique et, grâce aux batteries remplaçables et durables, les employés d'Hallmark peuvent continuer à travailler sans craindre que leur batterie ne s'épuise.



**« Nous avons rapidement découvert que même à l'heure actuelle, dans un environnement BYOD (Bring-your-own-device), aucun périphérique grand public ne prend réellement en charge la gestion à distance et les fonctions de sécurité essentielles dans un environnement professionnel. »**

-Joe Harmon, directeur technologique chez Hallmark, responsable du service et des ventes de gros

## PÉRIPHÉRIQUES OPTIMISÉS POUR L'ENTREPRISE

« Au début du projet, nous avons sans doute surestimé les caractéristiques physiques du périphérique, ajoute Joe Harmon. Nous avons complètement sous-estimé les avantages que représentent la gestion des périphériques à distance, le contrôle des logiciels téléchargés sur les périphériques et la possibilité de personnaliser des fonctions, telles que la sécurité. »

En fait, l'équipe technique de Zebra a travaillé en étroite collaboration avec Hallmark pour personnaliser les périphériques embarqués TC55 à l'aide des extensions Mx et y installer des fonctions professionnelles de sécurité et de gestion. Hallmark ne voulait pas que les marchandiseurs de détail utilisent plusieurs adresses e-mail sur le périphérique ou se connectent à d'autres périphériques via le port USB. Grâce aux fonctions professionnelles des extensions Mx, Hallmark n'a eu aucune difficulté à désactiver ces deux fonctionnalités tout en permettant aux employés d'accéder à leur e-mail Hallmark.

Grâce à Mx, Hallmark peut également contrôler d'autres fonctionnalités et notamment le verrouillage du périphérique, la réinitialisation des mots de passe à distance, ainsi que l'encryptage des données et des répertoires du périphérique.

Les extensions Mx permettent à Hallmark de sélectionner les mises à jour de sécurité et du système d'exploitation qui seront ou non téléchargées, ce qui est impossible sur les périphériques grand public.

« Nous avons acheté 13 500 périphériques. Lorsque nous les aurons expédiés, nous ne voulons plus en entendre parler pendant cinq ans, insiste Joe Harmon. Nous devons pouvoir effectuer toutes nos opérations par liaison OTA. Nous devons pouvoir installer des applications, mettre à jour des logiciels et synchroniser des données sans aucune intervention des employés. »

Grâce aux extensions Mx, Hallmark a également pu personnaliser les écrans d'accueil des périphériques TC55 pour que les utilisateurs n'accèdent qu'aux applications approuvées par Hallmark, telles que son système en ligne de gestion du temps.

## CRÉATION D'UN PÉRIPHÉRIQUE PLUS ROBUSTE

« Nous avons exploité toutes les extensions Mx. Nous avons créé un périphérique renforcé, plus sécurisé et robuste que tout autre périphérique Android disponible dans le commerce, ajoute Joe Harmon. Nous sommes très satisfaits de pouvoir sécuriser et gérer les périphériques embarqués de Zebra à l'aide des fonctionnalités supplémentaires de Mx pour le système d'exploitation Android. »

Les périphériques embarqués TC55, que Hallmark appelle « CrownConnect », s'intègrent en outre facilement à l'application SAP de gestion du commerce de détail d'Hallmark, ainsi qu'au logiciel SAP personnalisé qu'utilise Hallmark.

« Nos partenaires Zebra nous ont aidés à résoudre plusieurs problèmes apparemment insolubles. Les fabricants de périphériques grand public ne sont tout simplement pas intéressés par un éventuel partenariat pour adapter leur produit à vos besoins.



**« Nous devons pouvoir effectuer toutes nos opérations par liaison OTA. Nous devons pouvoir installer des applications, mettre à jour des logiciels et synchroniser des données sans aucune intervention des employés. »**

-Joe Harmon, directeur technologique chez Hallmark, responsable du service et des ventes de gros



Nous avons choisi des partenaires fiables qui ont contribué à notre réussite, grâce à la volonté de chacun à collaborer pour déployer notre solution dans les temps. » ajoute Joe Harmon.

## UN AVENIR PLUS EFFICACE

Hallmark prévoit dans les années à venir d'acquérir davantage de périphériques TC55. La société prépare dès maintenant des vidéos de formation que ses employés peuvent visionner sur leur périphérique.

« Le taux de rotation du personnel peut atteindre 40 % chez les marchands de détail et nous devons donc former des milliers de nouveaux employés chaque année, explique Joe Harmon. C'est pourquoi tout équipement qui peut réduire les délais de prise en main et aider les employés à être rapidement opérationnels stimule notre productivité. »

En assurant le suivi des données de géolocalisation et d'autres informations, le périphérique TC55 fournit à Hallmark une meilleure visibilité sur ses opérations sur le terrain quotidiennes, pour lui permettre d'améliorer encore sa productivité dans les années à venir.

Hallmark prévoit d'utiliser les fonctions de gardiennage virtuel des modèles TC55 pour permettre aux employés de pointer lorsqu'ils arrivent sur leur lieu de travail, simplifiant ainsi la gestion du temps. Le TC55 peut également collecter des informations diverses, et notamment le temps passé par chaque marchand de détail dans chaque magasin, la rapidité à laquelle ils se rendent d'un endroit à un autre et un compte-rendu des tâches menées à bien.

Hallmark pourra alors mieux gérer ses effectifs en permettant aux superviseurs d'envoyer des employés à des points de vente de manière dynamique, lorsque cela est nécessaire, plutôt qu'en fonction d'un calendrier fixe.

« En collectant des données sur l'activité quotidienne des marchands de détail, ce périphérique présente de nombreux avantages, affirme Joe Harmon. Et nous n'avons pas encore exploité pleinement cette fonctionnalité. »



**En collectant des données sur l'activité quotidienne des marchands de détail, ce périphérique présente de nombreux avantages. Et nous n'avons pas encore exploité pleinement cette fonctionnalité.**

Joe Harmon, directeur technologique chez Hallmark, responsable du service et des ventes de gros

**POUR DÉCOUVRIR COMMENT LE TERMINAL TACTILE TC55 PEUT VOUS AIDER À DÉVELOPPER VOTRE ACTIVITÉ DE COMMERCE ET DE DISTRIBUTION, RENDEZ-VOUS SUR [WWW.ZEBRA.COM/TC55](http://WWW.ZEBRA.COM/TC55).**



©2016 ZIH Corp et/ou ses filiales. Tous droits réservés. Zebra et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de ZIH Corp. déposées dans plusieurs juridictions à travers le monde. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.