

AIUTARE HALLMARK A SUPPORTARE MEGLIO I PROPRI PARTNER RETAIL

Armata di 13.500 TC55, Hallmark trasforma le proprie attività di assistenza sul campo



PROFILO DEL CLIENTE

Organizzazione

Hallmark Cards, Incorporated e
Hallmark Marketing Company, LLC

Settore

Retail

Applicazione

Assistenza presso il cliente

Soluzione

- Computer touch TC55 con Android
- Estensioni per Enterprise di Zebra (Mx)

Vantaggi

- Funzionalità avanzate in termini di sicurezza e applicazioni offrono alle imprese un maggior controllo
- Gli upgrade OTA (Over-The-Air) semplificano la gestione dei dispositivi
- Lo scanner di codici a barre incorporato fa risparmiare migliaia di ore di produttività ogni giorno
- La comunicazione sul campo migliora l'efficienza
- L'interfaccia intuitiva semplifica la formazione dei dipendenti

LA SITUAZIONE

Hallmark voleva utilizzare dispositivi mobili per servire meglio i propri clienti retail e per aumentare l'efficienza degli addetti all'assistenza sul campo.

Ogni giorno, più di 13.000 dipendenti part-time di Hallmark – 12.000 retail merchandiser e 1.500 supervisor/assistenti territoriali – sono sul campo per supportare i partner retail di Hallmark. Fino a poco tempo fa, la comunicazione con questi dipendenti era difficile e disomogenea. Hallmark si affidava principalmente a dipendenti a tempo pieno per inoltrare le informazioni. Hallmark sapeva di poter migliorare la produttività e l'assistenza ai clienti fornendo ai propri dipendenti un dispositivo connesso in grado di permettere comunicazioni coerenti, regolari e sicure.

LA SOLUZIONE

Dopo aver preso in esame il costo totale di esercizio per l'adozione di dispositivi di classe consumer oppure enterprise, Hallmark ha scelto i dispositivi enterprise di grande robustezza TC55 con sistema operativo Android™.

Dopo aver preso in esame molte soluzioni mobili, Hallmark ha deciso di implementare 13.500 computer touch TC55, che offrono sicurezza, personalizzazione e gestione di livello enterprise unite all'intuitività dei prodotti consumer. I dispositivi mobili TC55 sono dotati di sistema operativo Android con estensioni di Zebra (Mx) e offrono uno scanner integrato (con pulsante fisico per la scansione), una batteria sostituibile, un ciclo di vita prolungato e molti altri vantaggi offerti da dispositivi enterprise di grande robustezza.

IL RISULTATO

Hallmark usufruisce ora dei vantaggi, in termini di produttività, forniti da un dispositivo intuitivo ricco di applicazioni, uniti alle prerogative di sicurezza e gestione tipiche di un dispositivo robusto ottimizzato per l'uso aziendale.

I dispositivi TC55 migliorano la produttività per i retail merchandiser consentendo loro di svolgere le attività più rapidamente e di comunicare con i supervisor mentre sono sul campo. Nel frattempo, Hallmark usufruisce della sicurezza potenziata e della gestione semplificata offerte dai dispositivi TC55, grazie alle funzionalità Mx che rendono questi dispositivi mobili basati su Android autenticamente pronti per la dimensione enterprise.

IN CHE MODO HALLMARK ASSICURA CHE UN SERVIZIO AI CLIENTI DI LIVELLO SUPERIORE DIVENTI REALTÀ

Hallmark è stata fondata nel 1910, quando J.C. Hall, all'epoca diciottenne, arrivò a Kansas City, nel Missouri, con due scatole di cartoline sotto il braccio. Da allora Hallmark è cresciuta fino a diventare una società da 4 miliardi di dollari, con biglietti d'auguri e altri prodotti venduti in 40.000 negozi negli Stati Uniti, fra cui i principali retailer e la rete di punti vendita Hallmark Gold Crown.

Un aspetto chiave dell'attività quotidiana di Hallmark prevede la gestione della forza lavoro dedicata all'assistenza sul campo, costituita da più di 12.000 retail merchandiser. Insieme, questi lavoratori part-time effettuano circa due milioni di visite all'anno a più di 40.000 negozi retail in cui si vendono prodotti Hallmark. La loro missione? Fornire il migliore servizio clienti in assoluto ai partner retail di Hallmark.

I retail merchandiser trascorrono le giornate ordinando e rifornendo nuovi prodotti, raddrizzando elementi espositivi, monitorando l'inventario e impostando nuove promozioni. Durante un cambio di stagione, come il lunedì successivo alla Festa della Mamma, il retail merchandiser prepara il negozio per la festività successiva, sostituendo i biglietti per la Festa della Mamma con quelli per la Festa del Papà.

Qualche anno fa, Hallmark ha cominciato a prendere in esame soluzioni mobili che permettessero all'azienda di ottimizzare meglio le attività di assistenza sul campo. Nello specifico, Hallmark desiderava impostare comunicazioni bidirezionali, pianificare in modo dinamico le mansioni lavorative e permettere ai retail merchandiser di svolgere attività chiave, come ordinare merce o rispondere a quesiti dei clienti, mentre si trovano sul campo.



GUARDATE IL VIDEO

Scoprite in che modo i retail merchandiser di Hallmark utilizzano la tecnologia per rifornire gli scaffali dei partner retail e tenerli pronti per i clienti. Guardate il video su www.hallmark.com/careers/retail

I DISPOSITIVI CONSUMER SI SONO RIVELATI CARENTI

Hallmark ha preso in considerazione l'acquisto di dispositivi consumer, ma tali dispositivi presentavano un grande svantaggio: non offrivano scanner integrati. Con i dispositivi consumer, quindi, i dipendenti di Hallmark avrebbero dovuto utilizzare un accessorio aggiuntivo chiamato "sled" per supportare la scansione di codici a barre sul campo.

Hallmark sapeva che la soluzione costituita da due elementi avrebbe aumentato dimensioni e peso, sarebbe risultata più lenta e ingombrante per la scansione dei codici a barre e avrebbe aumentato la complessità della gestione dei 13.500 dispositivi necessari per supportare gli addetti sul campo.

Hallmark riteneva inoltre che molti dei suoi 12.000 retail merchandiser non avrebbero adottato uno scanner ingombrante costituito da due elementi. Questo aspetto avrebbe potuto provocare l'insoddisfazione dei dipendenti, dato che i retail merchandiser sottopongono a scansione letteralmente centinaia di biglietti ogni giorno. Tali scansioni consentono loro di individuare rapidamente la posizione di un biglietto nell'espositore, oppure di assegnare un credito al retailer per un biglietto invenduto quando sostituiscono gli elementi espositivi.

"Facciamo due milioni di visite ai punti vendita all'anno, e in occasione di ciascuna di esse eseguiamo centinaia di scansioni di prodotti," spiega Joe Harmon, Technology Director, Mass Channel Sales and Service di Hallmark. "Perciò uno scanner integrato e un dispositivo reso più robusto erano due elementi di importanza fondamentale, per noi."

CARATTERISTICHE, FUNZIONALITÀ E FLESSIBILITÀ

In poco tempo hanno scoperto che la soluzione migliore era costituita dai dispositivi mobili Android TC55 con estensioni Mx di Zebra. Con Mx, il sistema operativo Android standard viene rafforzato aggiungendo uno strato di funzionalità che rendono i dispositivi mobili basati su Android autenticamente pronti per il livello enterprise. Le estensioni Mx sono preinstallate sui dispositivi Android di Zebra e forniscono alle imprese un maggior controllo, consentendo loro di potenziare la sicurezza, la fruibilità e la gestione dei dispositivi mobili.



“All'inizio non avevamo intenzione di utilizzare Android. Di fatto, nutrivamo timori sull'utilizzo di Android a livello di azienda. Allora, nel 2012, molte aziende erano scettiche su Android” spiega Harmon. “Ma in breve tempo abbiamo scoperto che persino nell'odierno mercato BYOD (Bring-Your-Own-Device), nessun dispositivo consumer supporta davvero le funzionalità di sicurezza e gestione remota necessarie a livello enterprise.”

A differenza dei dispositivi consumer, il TC55 offriva il meglio di entrambi i mondi: un'interfaccia facile da usare per i consumatori e un dispositivo ottimizzato per l'uso aziendale. Il TC55 non solo era facile da usare, ma aveva anche la capacità di supportare funzionalità di sicurezza potenziata, gestione dei dispositivi e delle applicazioni e acquisizione dei dati.

Il dispositivo TC55 offriva inoltre a Hallmark due importanti vantaggi aggiuntivi: un ciclo di vita di cinque anni e batterie sostituibili di lunga durata. Il ciclo di vita di cinque anni assicura che Hallmark non debba mai supportare più versioni dello stesso dispositivo, mentre le batterie sostituibili di lunga durata garantiscono che i dipendenti di Hallmark non debbano mai fermarsi a causa di una batteria scarica.



“In breve tempo abbiamo scoperto che persino nell'odierno mercato BYOD (Bring-Your-Own-Device), nessun dispositivo consumer supporta davvero le funzionalità di sicurezza e gestione remota necessarie a livello enterprise.”

- Joe Harmon, Hallmark Technology Director, Mass Channel Sales and Service

DISPOSITIVI OTTIMIZZATI PER L'IMPRESA

“Quando abbiamo cominciato a prendere in esame questo progetto, direi che in qualche modo sopravvalutavamo le caratteristiche fisiche del dispositivo”, spiega Harmon. “Sottovalutavamo completamente l'importanza di poter gestire i dispositivi da remoto, di controllare il software introdotto sui dispositivi e di poter personalizzare funzionalità come la sicurezza.”

In pratica, il team tecnico di Zebra ha lavorato in stretta collaborazione con Hallmark per utilizzare Mx al fine di personalizzare i dispositivi mobili TC55 per supportare una serie di funzionalità di sicurezza e gestione specifiche, di livello enterprise. Hallmark non voleva che i retail merchandiser utilizzassero più indirizzi e-mail sul dispositivo o si connettessero ad altri dispositivi tramite la porta USB. Grazie alle funzionalità enterprise delle estensioni Mx, Hallmark è stata in grado di disabilitare rapidamente e senza difficoltà entrambe le funzionalità, pur continuando a consentire ai dipendenti di accedere alla propria e-mail Hallmark.

Per mezzo di Mx, Hallmark è inoltre in grado di controllare altre funzionalità come la capacità di bloccare il dispositivo e di reimpostare le password da remoto, oltre a criptare dati e directory sul dispositivo.

E con le estensioni Mx, Hallmark ha il controllo completo di quali aggiornamenti della sicurezza e del sistema operativo vengono inseriti o non inseriti, a differenza di quanto avviene con i dispositivi consumer.

“Abbiamo 13.500 di questi dispositivi. Dopo averli spediti, non vogliamo più vederli per cinque anni,” dichiara Harmon. “Abbiamo bisogno di poter fare tutto da remoto, al volo. Abbiamo bisogno di poter inserire applicazioni, aggiornare il software e sincronizzare i dati senza alcun intervento da parte dei dipendenti.”

Le estensioni Mx hanno permesso ad Hallmark di personalizzare le schermate iniziali dei dispositivi TC55, in modo che gli utenti possano accedere solo ad applicazioni approvate da Hallmark, come il sistema di monitoraggio dei tempi online.

COSTRUIRE UN DISPOSITIVO PIÙ ROBUSTO

“Abbiamo sfruttato la gamma di funzionalità delle estensioni Mx. Abbiamo creato un dispositivo irrobustito molto più sicuro e resistente di qualsiasi dispositivo Android che si possa trovare in giro,” aggiunge Harmon. “Siamo molto soddisfatti della capacità di proteggere e gestire i dispositivi mobili Zebra utilizzando le funzioni aggiuntive Mx per il sistema operativo Android.”

I dispositivi TC55 – che Hallmark ha personalizzato con il marchio “CrownConnect” – si integrano inoltre senza problemi con l'applicazione per l'esecuzione retail del SAP di Hallmark, come pure con il software SAP personalizzato utilizzato da questa società.

“I nostri partner presso Zebra si sono fatti coinvolgere e hanno risolto una serie di problemi che altri non erano riusciti a risolvere. Le aziende di dispositivi consumer, semplicemente, non sono interessate a collaborare per soddisfare gli obiettivi specifici. La scelta



“Abbiamo bisogno di poter fare tutto da remoto, al volo. Abbiamo bisogno di poter inserire applicazioni, aggiornare il software e sincronizzare i dati senza alcun intervento da parte dei dipendenti.”

- Joe Harmon, Hallmark Technology Director, Mass Channel Sales and Service



dei partner giusti è stata fondamentale per il nostro successo, e la disponibilità di ciascuno a collaborare è stata essenziale per rispettare il programma di lancio e implementazione,” ha dichiarato Harmon.

LAVORARE PER UN FUTURO PIÙ EFFICIENTE

Nei prossimi anni, Hallmark ha intenzione di espandere l'utilizzo dei dispositivi TC55. L'azienda sta già creando video di formazione che i dipendenti possono guardare sui dispositivi.

“Un avvicendamento del 40% dei dipendenti non è raro fra i retail merchandiser, il che significa che ci troviamo a formare migliaia di nuovi dipendenti all'anno,” spiega Harmon. “Quindi, qualsiasi cosa che migliori il tempo di avviamento e aiuti i dipendenti a diventare rapidamente operativi aumenta la nostra produttività.”

Inoltre, la capacità del TC55 di tracciare i dati sulla posizione geografica e altre informazioni fornisce ad Hallmark una visione più approfondita delle attività operative quotidiane sul campo, consentendo ulteriori potenziamenti della produttività negli anni a venire.

Hallmark ha in programma di utilizzare le funzionalità di geofencing dei dispositivi TC55 per permettere ai dipendenti di registrare l'orario di ingresso in un punto vendita, semplificando il monitoraggio dei tempi. Il dispositivo è inoltre in grado di raccogliere altre informazioni come ad esempio il tempo trascorso dai retail merchandiser in ciascun negozio, la rapidità degli spostamenti da un luogo all'altro e quali attività vengono eseguite esattamente.

Questo aiuterà Hallmark a gestire meglio la forza lavoro, consentendo ai supervisori di inviare dinamicamente i dipendenti nelle sedi retail in base alle esigenze effettive e non a programmi prestabiliti.

“La capacità del dispositivo di raccogliere dati su quello che i nostri retail merchandiser fanno ogni giorno ci offrirà numerosi vantaggi,” spiega Harmon. “Ancora non abbiamo neanche iniziato a sfruttare tutto questo.”



“La capacità del dispositivo di raccogliere dati su quello che i nostri retail merchandiser fanno ogni giorno ci offrirà numerosi vantaggi. Ancora non abbiamo neanche iniziato a sfruttare tutto questo.”

Joe Harmon, Hallmark
Technology Director,
Mass Channel Sales
and Service

PER MAGGIORI INFORMAZIONI SU COME IL COMPUTER TOUCH TC55 PUÒ AIUTARE LA VOSTRA ATTIVITÀ RETAIL, VISITATE IL SITO WWW.ZEBRA.COM/TC55.

