

帮助 HALLMARK 更好地为其零售合作伙伴提供支持

借助 13500 部 TC55，Hallmark 实现其现场服务运营转型



客户简介

组织

Hallmark Cards, Incorporated
和 Hallmark Marketing
Company, LLC

所属行业

零售

应用

现场服务

解决方案

- 支持 Android 的 TC55 触屏数据终端
- Zebra 的 Extensions for Enterprise (Mx)

优势

- 先进的安全和应用功能为企业提供更多控制
- 远程升级简化了设备管理
- 内置条码扫描器每天节省数千小时的生产力
- 现场通信显著提升效率
- 易用的界面简化了员工培训

现状

Hallmark 要使用移动设备更好地服务其零售客户，并提升现场服务人员的工作效率。

每天，有 13000 多名 Hallmark 兼职员工——包括 12000 名零售销售人员和 1500 名区域主管/助理——在为 Hallmark 的零售合作伙伴提供支持。直到最近，与这些员工的通信还面临着困难和不一致的问题。Hallmark 主要依靠全职员工来传递信息。Hallmark 意识到，通过为其员工提供互联设备以实现更加一致、规范和安全的通信，可提升生产率和客户服务。

解决方案

在对部署消费类和企业级设备的总拥有成本进行对比后，Hallmark 选择了 Symbol TC55 Android™ 耐用企业设备。

在评估许多备选移动设备后，Hallmark 决定部署 13500 部 TC55 触屏数据终端，这些设备可提供企业级安全、定制和管理以及消费类设备的用户友好性。

TC55 移动设备采用经斑马技术 Extensions (Mx) 强化的 Android 操作系统，提供集成的扫描器（通过物理扫描按钮完成）、可更换的电池、长生命周期以及耐用企业设备可提供的许多其他优势。

成效

Hallmark 现在可以尽享用户友好型、应用丰富的设备所带来的生产力优势以及专为企业优化的耐用设备所具有的安全和管理优势。

通过使零售商更快完成任务并且允许现场工作人员与管理人员即时通信，TC55 设备可助力零售商提高生产率。同时，Hallmark 还体验到了 TC55 设备所具有的增强的安全性和易管理性，这得益于让这些基于 Android 的移动设备能够真正适用于企业的 Mx 功能。

HALLMARK 如何确保在其证卡销售中实现卓越客户服务

Hallmark 成立于 1910 年，当时 18 岁的 J.C. Hall 带着两箱风景明信片来到密苏里州堪萨斯市。自那时起，Hallmark 逐渐发展成为一家在全美 40000 家零售店（包括大型零售商和 Hallmark Gold Crown 贺卡连锁店）销售贺卡和其他产品、市值达 40 亿美元的公司。

Hallmark 日常运营的一个重要方面涉及对其由 12000 多名零售销售人员组成的现场服务团队的管理。这些兼职员工每年总共要完成对 40000 家销售 Hallmark 产品的零售店约 200 万次的走访。他们的任务是什么？为 Hallmark 的零售合作伙伴提供绝对最佳的客户服务。

这些零售业务员要花时间订购和存放新产品、整理产品展示、监控库存以及布置新的促销活动。在节日更迭时（例如，母亲节后的周一），零售业务员要到店为下一节日做准备——将母亲节的贺卡换为父亲节的贺卡。

几年前，Hallmark 开始寻求能够让公司更好优化其现场服务运营的移动解决方案。Hallmark 尤其需要部署双向通信功能来动态调度工作安排，并使零售业务员能够在现场完成主要任务，例如，订购更多库存产品或者为客户答疑解惑。



特性、功能和灵活性

他们很快发现了最佳解决方案——配备斑马技术 Mx Extensions 的 TC55 Android 移动设备。借助 Mx，通过增加一层使基于 Android 移动设备可真正满

消费类设备难以满足需求

Hallmark 曾考虑采购消费类设备。不过，消费类设备有一个很大的缺点：它们不提供内置的扫描器。因此，消费类设备需要 Hallmark 员工使用称为“sled”的插件式附件以支持现场条码扫描。

Hallmark 知道，两件式的解决方案会导致尺寸和重量的增加；条码扫描缓慢而繁琐；并且需要为其现场工作人员提供支持，这会增加管理 13500 部设备的复杂性。

Hallmark 还感觉到，其 12000 多名零售业务员并不喜欢大块头的两件式扫描器。考虑到零售业务员每天要扫描数以百计的卡，这可能会导致员工不满。这些扫描使他们能够快速找到卡片在展架上的位置或者在转换产品展示时为零售商统计未售出的证卡。

Hallmark 大型渠道销售与服务技术总监 Joe Harmon 表示：“我们每年要进行 200 万次的零售店走访，每一次都要进行数百次的产品扫描。因此，内置的扫描器和耐用设备对我们而言是至关重要的两件事。”

特性、功能和灵活性

他们很快发现了最佳解决方案——配备斑马技术 Mx Extensions 的 TC55 Android 移动设备。借助 Mx，通过增加一层使基于 Android 移动设备可真正满足企业需求的特性，标准 Android 操作系统得以强化。Mx Extensions 预装在斑马技术 Android 设备中，通过增强安全性、可用性和移动设备管理，为企业提供了更多控制。



“开始的时候，我们无意使用 Android。实际上，我们很关心在企业使用 Android。回溯到 2012 年，许多公司都对 Android 持怀疑态度。不过，我们很快发现，即使在如今的 BYOD (自带设备办公) 市场，也没有能真正支持您所需要的企业级远程管理和安全功能的消费类设备。”

与消费类设备形成鲜明对比的是，TC55 兼具二者的最佳优势 — 消费类设备的用户友好型界面与专为企业使用而优化的功能相结合。TC55 不仅易于使用，而且能够支持增强的安全特性、设备管理、应用管理以及数据采集功能。

TC55 设备还为 Hallmark 提供了两大关键优势：五年使用寿命以及具有长续航能力的可拔插电池。五年使用寿命可确保 Hallmark 不必支持同一设备的多种版本，而长耐用性可更换电池保证了 Hallmark 员工将不会遇到因电池问题导致的业务中断。



不过，我们很快发现，即使在如今的 BYOD (自带设备办公) 市场，也没有能真正支持您所需要的企业级远程管理和安全功能的消费类设备。”

— Joe Harmon, Hallmark 技术总监, 大众渠道销售与服务

专为企业应用而优化的设备

Harmon 指出：“当我们最初开始审查这个项目时，坦白地讲，我们有点过高估计了设备的物理特性。而完全低估了远程设备管理能力的价值，能够对推送到这些设备的软件进行控制，能够定制特性，例如，安全。”

实际上，Zebra 的技术团队与 Hallmark 密切合作来使用 Mx 对其 TC55 移动设备进行定制，以支持一系列特定的企业级安全和管理功能。Hallmark 不求零售商在设备上使用多个电子邮件地址或者通过 USB 连接其他设备。借助 Mx Extensions 的企业功能，Hallmark 能够快速而简便地禁用这两项功能并且仍然允许员工访问其 Hallmark 电子邮件。

通过 Mx，Hallmark 还能够控制其他功能，例如，远程锁定设备和重置密码以及对设备中的数据 and 目录加密。

不同于消费类设备，借助 Mx Extensions，Hallmark 能够完全控制是否部署安全和操作系统更新。

Harmon 表示：“我们有 13500 部设备。在设备被发出后，五年内我们不希望再见到它们。我们需要能够以远程方式做一切。我们需要能够推送应用程序，升级软件和同步数据，无需员工进行任何操作。”

Mx Extensions 还使 Hallmark 能够定制 TC55 设备的主屏幕，因此，用户至能够访问 Hallmark 批准的应用程序，例如，其在线时间跟踪系统。

打造更加强大的设备

Harmon 表示：“我们充分利用 Mx Extensions 的功能。打造比您在市场上所见到的任何 Android 设备都更加安全、耐用的设备。使用针对 Android 操作系统的 Mx 插件功能，我们能够确保 Zebra 移动设备的安全并对其进行有效管理，这令我们非常高兴。”

被 Hallmark 以品牌 “CrownConnect” 命名的 TC55 移动设备 — 还能够轻松地与 Hallmark 的 SAP 零售执行应用程序以及 Hallmark 所使用的定制 SAP 软件集成。

“我们的 Zebra 合作伙伴迅速解决了一系列其他厂商不能解决的问题。消费类设备公司并不在意与你建立合作伙伴以满足你的特定需求。



“我们需要能够以远程方式做一切。我们需要能够推送应用程序，升级软件和同步数据，无需员工进行任何操作。”

— Joe Harmon, Hallmark 技术总监, 大众渠道销售与服务



选择正确的合作伙伴对于我们的成功至关重要，每个人的合作意愿对于满足我们的部署计划起了重要作用。” Harmon 如是说。

为更加高效的未来而工作

未来几年，Hallmark 计划进一步扩大 TC55 设备的使用。公司已经制作了培训视频，可供其员工在设备上观看。

Harmon 指出：“40% 的员工流动率在零售业并非罕见，这意味着我们每年要培训数以千计的新员工。因此，能够改进我们的员工培训工作并帮助员工快速胜任工作的任何事情都能够迅速提高我们的生产率。”

此外，TC55 所具有的追踪地理定位数据和其他信息的能力为 Hallmark 提供了有关日常现场运营更大的洞察，支持在今后若干年进一步增强生产率。

Hallmark 计划使用 TC55 设备的地理围栏功能，使员工能够在进店时即进行签到，从而简化时间跟踪。它还能采集其他信息，例如，其零售业务员在各店所花的时间，他们如何快速从一个位置移动到另一个位置以及他们确切完成的任务。

通过让主管能够根据需要而非根据预先制定的计划动态地将员工派往零售位置，这将帮助 Hallmark 更好地对员工进行管理。

Harmon 表示：“设备所具有的采集有关我们零售业务员日常工作的数据的能力将为我们提供许多优势。我们甚至还未开始充分挖掘这些优势。”



设备所具有的采集有关我们零售业务员日常工作的数据的能力将为我们提供许多优势。我们甚至还未开始充分挖掘这些优势。”

— Joe Harmon, Hallmark
技术总监，大众渠道销售与服务

要了解有关 TC55 触屏数据终端能够如何为您的零售业务提供帮助的更多信息，请访问 WWW.ZEBRA.COM/TC55。

了解更多产品和行业应用：www.zebra.com

斑马技术销售支持热线：**4009201899**

(注：如果您是铁通用户，请发邮件至 contact.apac@zebra.com 咨询)

©2015 ZIH Corp 和/或其附属机构。保留所有权利。Zebra 和 Zebra 斑马头像是 ZIH Corp. 的注册商标，已在全球多个司法管辖区注册。所有其他商标均为其各自所有者的财产。



北京
北京市东城区北三环东路
36 号环球贸易中心 D 座
305-309 室 100013
电话：+86 10 5822 4100
传真：+86 10 5957 5141

上海
上海市延安中路 1228 号
静安嘉里中心办公楼三座
21 层 2105 室 200040
电话：+86 21 6010 2222
传真：+86 21 6288 8393

广州
广州市林和西路 9 号耀中广场
B3412-3415 室
510610
电话：+86 20 3810 7798
传真：+86 20 3810 7783

成都
成都市高新区交子大道 177 号
中海国际中心 B 座 1511 室
610041
电话：+86 28 8333 7630
传真：+86 28 8556 6582

南京
南京市鼓楼区汉中路 2 号
金陵世贸中心 1262-1264 室
210005
电话：+86 25 8576 8887
传真：+86 25 5857 9887

武汉
武汉市武昌区中南路 7 号
中商广场写字楼 A 座 1817 室
430071
电话：+86 27 8773 7490
传真：+86 27 8773 7493

香港
香港九龙尖沙咀广东道 5 号
海洋中心 7 楼 712 室
电话：+852 5803 3700
传真：+852 2157 0333