

货物充足的鞋品展示让 LORD & TAYLOR 实现更多销售

借助 RFID，加快确保展示样品的准确库存



Lord & Taylor 面临着同样非常常见的零售问题：您不会销售未展示的商品。在快速变化、高周转率的时尚界，热门商品会很快从货架上“飞走”——除非展示区能够迅速而适当地补货，否则，下一潜在的销售商机也会不翼而飞。

鞋品部尤其充满挑战。在 Lord & Taylor 位于纽约第五大道的旗舰店，每天，有数以千计不同款式和颜色的鞋子被展示。销售店员努力工作来及时对销售现场进行补货，不过，全面展示库存需要店员亲身接触每双鞋，以采集条码，因此，只能每周进行核对。这意味着，可能已经过去了几天，几十种款式的商品还没有进行样品展示。具有讽刺意味的是，高客流量和成功销售实际上加剧了问题——销售的鞋越多，遗漏的展示样品越多，员工忙于为顾客提供服务而难以顾及审查和补货。

Lord & Taylor 决心对这种状况进行改进。Zebra 的 RFID 专家展示了他们能够如何帮助 Lord & Taylor 实现这一目标。



公司简介 公司

- Lord & Taylor
- 全美有 48 家店

所属行业

- 零售服饰

主要成效

- 库存和展示补货的人力节省达 75%
- 通过日常遗漏货品扫描，现在店面样品展示至少可达到 95% 的完整率
- 2% 的销售增长归因于更加完整的销售现场展示

成功案例

LORD & TAYLOR

“顾客不能进入我们的库房，她只能通过**在销售现场所看到的样品来进行购物。因此，维护现场样品是我们的第一要务。**”

Joy Weinstock, 部门 VP — 销售/运营, 女鞋, Lord & Taylor

挑战

通过更好地执行样品展示策略提升销售

近一个世纪以来，Lord & Taylor 一直在其标志性的第五大道店相似的橱窗中展示最新的纽约时尚趋势。然而，悠久的历史不足以在零售行业中维持有竞争力的地位。通过在业务和时尚选择上引领趋势，Lord & Taylor 始终保持领先优势 — 首家移至第五大道的零售商、首家开设分店的零售商、首家任命过多位女总裁的零售商。

超过 15 年之前，为了确保所有款式都能在销售现场向顾客进行样品展示 — 以促使顾客购买库存鞋品，Lord & Taylor 选择使用条码系统来管理其鞋品展示。多年来，该系统帮助 Lord & Taylor 将展示准确率由 75% 提升至近 92%。不过，最近几年，该条码系统已经难以满足其需求。

根据 Lord & Taylor 负责包括总部店在内的区域运营总监 Rosemary Ryan 的观点，条码的视线要求使展示区域审查缓慢且耗费人力。Ryan 指出：“我们有大量各种尺码、款式和颜色的样品。不得不在现场拿起每双鞋，将鞋翻过来以便查看条码并进行扫描，同时将数据上传至库存系统。需要两至四个人，工作六至八个小时来完成扫描。”

同时还不能快速获取来自流程的有用数据。商店会收到有关所有款式的每周报告，以便在扫描前进行现场准备。扫描后，商店会在隔日收到缺失款式清单。Lord & Taylor 需要一个可每日运转的用户友好型流程。

解决方案

借助 RFID 改进展示样品库存流程和可视性

根据 Lord & Taylor 业务团队的测算，如果其所有店都能提升展示库存盘点的频率，使顾客能够看到各店可供购买的所有款式，将实现每年 2% 的鞋品销售增长。RFID 被迅速确定为是满足其目标的可能手段，因此，他们开始与 RFID 厂商接触。

据 Zebra RFID 业务开发总监回忆：“我们向 Lord & Taylor 简要介绍了整个行业围绕 RFID 的发展趋势以及能够如何充分利用这项技术来改进其流程。”该零售商最终选择 Zebra 进行了一天的概念证明测试。演示结果给 Lord & Taylor 的决策者留下了深刻印象，他们迅速决定在几周之后继续进行大规模试用。

通过试用对产品进行验证

为了准备试用，将 EPC Gen 2 被动式超高频 (UHF) RFID 标签直接放置在销售现场的双鞋上。RFID 标签与来自 Lord & Taylor 鞋品文件的 UPC 条码相关联，提供了有关厂商、颜色、价格、最后到货日期等的详细信息。

选择 Zebra 的 MC3190-Z RFID 手持读取器以无线方式进行通信以及从 RFID 标签读取展示鞋品信息。对仓库和销售员工进行了培训，使他们能够使用 MC3190-Z 调试标签、读取采用标签的产品以及上传数据来生成报告；培训只用了大约一个小时。鞋品部的店员使用手持式读取器读取采用 RFID 标签的样品，创建基准展示库存。当有新品到店时，各个款式和颜色的一双鞋被从库存调出以作为展示样品，在放置到销售现场前，对样品采用 RFID 标签并进行调试以供展示。

每天，在鞋品部营业前，一名店员（或者在一些大店中，两名店员）会携带手持式 RFID 读取器在销售现场进行走查，以进行鞋品清点。当清查完成时，会通过本地 PC 打印一份遗漏样品报告，以识别销售现场所有遗漏的鞋品。借助这份报告，店员可以在销售现场查找并替换遗漏的样品。

ZEBRA 解决方案

硬件

- MC3190-Z 企业级 RFID 手持读取器



应用

- RFID 软件解决方案平台，可执行数据采集、业务分析和报告。



空白 RFID 标签与 Lord & Taylor 鞋款相关联并且被直接放置到鞋上。

成效

更快、更频繁、更准确的库存盘点

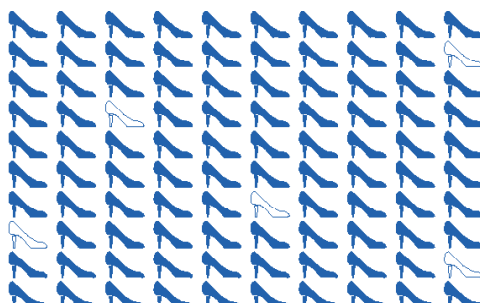
试用很快显示了借助 RFID 实现快速、准确的库存管理为 Lord & Taylor 带来的优势。对展示区进行扫描（使用 RFID 之前可能要一个完整工作日完成的工作）现在只需一到两名工作人员大约一个小时即可完成，每日而非每周对展示样品进行库存盘点不仅可能而且极其实用。

由 Zebra 的 RFID 软件解决方案平台支持的定制报告也能够显著节省时间。以往，对现场进行条码扫描的结果必须发送到数据中心进行处理。这意味着，要花一整天的时间才能得到反馈。此外，旧的报告要求店员以人工方式确定在展示现场遗漏了哪些鞋。现在，能够在现场通过 PC 生成报告，报告立即可用并且确切显示销售现场遗漏了什么。

Ryan 亲身体验到了几乎能够即时获得有关顾客可看到和不可看到的展品的反馈。Ryan 指出：“我们曾经有一个大型的销售节，必须要努力工作补足货源。由于当时我们正处在了解这项技术的阶段，因此，决定亲自到现场进行扫描实践。当我打印报告时，我们遗漏了大量销售现场的样品。到现场查找，完全像大海捞针，因为有成堆的鞋子。”

“当你有了这种亲身体验，就会成为 RFID 技术的信任者。因此，现在我能够成为 RFID 优势的‘鼓吹者’。”

主要成效



始终保持 **95%** 的现场完整展示率

持续部署

七个月的测试证明，使用 RFID，Lord & Taylor 鞋品部能够将日常展示样品准确率维持在至少 95%。向其他 Lord & Taylor 店的部署几乎立即展开。公司已在美国的 48 家店中部署了解决方案，并已开始在美国的 Hudson's Bay 进行试部署。

随着部署的进行，Lord & Taylor 了解的首要事情之一是引入 RFID 并不会导致其日常流程变得复杂。Ryan 坦言：“手持读取器非常易用。我们的库房员工、销售员工、销售经理和运营经理都使用手持 RFID 设备，偶尔我甚至碰到一位总经理在学习如何使用设备。它非常简便易用。非常易于理解。”

75% 劳动力节省



2% 销售提升



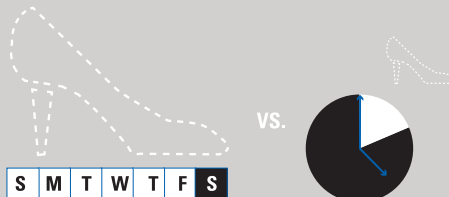
“我们不仅节省了大量库存管理时间，而且能够更频繁地进行库存清查，让清查更加具体，从而使我们能够更加有针对性地进行补货。”

**Rosemary Ryan，区域运营总监，
区域一，Lord & Taylor**



RFID 有助于减少产品展示缺失的时间

“与以往长达 6 天相比，一双鞋可能在销售现场遗漏的时间降至数小时。对我们而言，这是一大飞跃。” Rosemary Ryan，区域运营总监，区域一，Lord & Taylor



正如 Lord & Taylor 女鞋销售/运营部副总裁 Joy Weinstock 所言：“RFID 在我们的店中真的具有‘传染性’。每个人都要赶上这股潮流。每个人都期待更大的惊喜。”

Lord & Taylor 运营项目经理 Mitchell Eisenberger 持有相同观点。“随着我们的部署，惊喜不断，这让其他店都已迫不及待。我们什么时候能感受一下？什么时候轮到我们接受相关培训？我们何时能够部署？这是我们正在做正确事情的最有说服力的迹象。当商店感到满意时，每个人都成功了。”

同时，公司在寻求将其 RFID 计划拓展至其他部门。Ryan 表示：“我们尝试明确我们能够如何让它在我们的珠宝部同样发挥作用。我们还试图在今年秋天在箱包和男装部进行试用——对我们而言，这可能是另一个可轻松取得的成功。在涉及众多尺码、款式和颜色的库存必须要一致地进行补货的地方，RFID 已被证明能够提供巨大优势。我们要在我们的整体运营中实现这些优势。”

要了解有关 RFID 能够如何帮助您改进流程、加快实现更准确的库存以及在您的零售运营中增强销售的更多信息，请访问我们的网站 www.zebra.com/retail 或访问我们的全球联系信息网页 www.zebra.com/contact。

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. 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。保留所有权利。所有其他商标均为其各自所有者的财产。



ZEBRA
www.zebra.com

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