

# 优化效率和顾客体验

TESCO 借助移动计算提升效益



## TESCO

Tesco 是英国最大的零售商，拥有 3330 家门店，员工人数超过 300000。除了实体店，Tesco 还通过 [www.tesco.com](http://www.tesco.com) 经营在线业务，已围绕伦敦开设了 6 个专门的在线配送中心，以履行家庭购物订单。这些中心对 Tesco 的现有战略形成了补充，可迅速从零售店分拣在线订单。

Tesco 一直是移动计算技术的率先应用者，将这项技术广泛用于其所有业务运营。在仓库和配送中心部署移动数据终端和打印机以优化存储位置和分拣 workflow。Tesco 的交货司机依靠移动数据终端来查看其调度安排，对装卸的货物进行扫描并且采集 PoD。在 Tesco 的零售店中，手持扫描器使顾客能够在购物的同时进行扫描。Tesco 共有 120000 部 Zebra 手持数据终端、扫描器和移动打印机，维持这样庞大的设备群离不开斑马技术服务团队所提供的针对设备的调试、支持和服务。在一系列优势中，Tesco 看到了顾客能够进行即购即扫所带来的销量增加；库房运营效率和生产率的优化；通过设备实现的更高的业务可靠性以及移动计算所能最大限度获得的投资价值。

## 客户简介

### 企业

Tesco Plc

### 地点

英国

### 行业

零售

### 斑马技术产品

- 120000 部设备 — 终端包括：
  - 在线业务：
    - 将手持扫描器用于分拣，为司机提供手持数据终端
  - 配送中心：
    - 适用于分拣人员的可佩戴数据终端和指环式扫描器，用于交货卡车的车载数据终端，适用于司机的手持式扫描器以及用于叉车式升降装载车的移动打印机
  - 店内：用于即购即扫的手持式扫描器，用于库存控制的降价标签打印机和手持数据终端

移动计算被融入 Tesco 并且提供广泛的优势，其中包括实时数据采集、更流畅的工作流、更清晰地了解库存状况、增强的数据采集和更好的顾客体验。Tesco 拥有超过 120000 部 Zebra 设备，为了最充分地发挥这些设备的价值，需要对它们进行适当的安装、维护和更新。Zebra 的服务团队可帮助实现这些目标，负责对每部设备进行调试，提供支持和帮助台服务以及下一日替换。既定的成本、预定义的目标使 Tesco 获得了移动计算的所有性能优势且不会受制于此类大型设备群所固有的挑战。



## 挑战

Tesco 拥有 120000 多部斑马技术手持、可佩戴和车载数据终端和移动打印机，因此，企业需要最佳的方法来高效地对这些设备进行调试、管理、服务和支持。

## 解决方案

Tesco 与斑马技术的服务团队合作来监控设备。一个主要的解决方案是调试。服务团队使用 Zebra 的移动服务平台 (MSP) 来扫描条码以快速地将相关软件安装到各个设备中。此外，还会进行完全验收测试以确保每个设备——无论是手持式扫描器还是具备语音控制功能可用于库存分拣的可佩戴数据终端——都能在运抵现场后即时可用。作为流程的一部分，各个产品的序列号被计入集中数据库以进行资产追踪。各个维修站还会订购新设备，通过在线流程自动进行订购并由 Zebra 的服务团队履行订单。

斑马技术还提供针对各个设备的服务和支持并且定期走访 Tesco 以审查设备性能。最近，建议对安装在 320 个店中用于个人购物的手持式扫描器进行前瞻性维修。斑马技术的工程师每两周会到各店走访一次。工程师会在现场维护或替换商店报告存在缺陷的所有设备；对各个设备及其充电座进行清洁；并及时报告常见问题根源以进行问题根除。

对于所有其他设备，团队根据 FastTrack 支持合同提供有保证的下一工作日更换服务。从备用设备池为用户提供替换设备，同时对退回的设备进行维修，然后加入备用设备池。

## 优势

Zebra 服务和支持的主要优势之一是设备在整个业务环境中能够始终保持正常高效使用。这确保了 Tesco 可以从其移动计算投资中获得最大价值。

此外，Zebra 团队对 Tesco 的业务非常了解，能够前瞻性地建议对 Tesco 的设备群进行变更并提供主要的性能优势。例如，它建议对配送中心的工作流进行调整并使用指环式扫描器和语音激活的可佩戴数据终端来替换手持式扫描器。技术和工作流的变化显著增强了分拣准确性和订单完成速度。同样地，对店中用于个人购物的手持式扫描器进行前瞻性的维修会使返修率显著降低。

随着顾客个人购物的日渐流行，增强扫描器可用性意味着设备始终可供顾客使用，以帮助提升顾客服务，通过已被证明可增加销售的即购即扫方式来增强顾客参与度。

Zebra 的服务团队根据针对设备可用性、服务和支持的关键绩效指标开展工作。反过来，Tesco 在每部设备生命周期中承担既定的服务成本。因此，Tesco 能够获得针对移动计算平台运营成本以及运营方式的长期可视性，同时还能使其 IT 人员能够集中精力于在业务的其他方面提供价值。

## 应用

- **库存检查：**涵盖 Tesco 的设备群，包括店内、配送中心和在线业务。
- **库存分拣：**店内、配送中心和仓库
- **追踪和追溯：**包括在整个供应链中追踪订单，对于在线业务和仓库到商店交货提供交货证明
- **降价：**针对易腐和销售产品进行店内价格下调
- **个人购物：**针对个人购物应用的店内扫描

## 优势：

- **准确的库存定位：**在店内、仓库和配送中心优化库存控制
- **高效的流程：**改进的工作流提供更高的库存盘点、分拣和清点效率。
- **增强的数据采集：**从整个企业实时采集运营数据，以提升分析和性能。
- **增强顾客服务：**顾客越来越青睐个性化购物，以减少排队等候和增加销售

了解更多产品和行业应用：[www.zebra.com](http://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](mailto:contact.apac@zebra.com) 咨询)

©2015 ZIH Corp. 所有产品名称及编号都是 Zebra 的商标，Zebra 及 Zebra 斑马头像为 ZIH Corp. 的注册商标。保留所有权利。



**ZEBRA**  
[www.zebra.com](http://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**  
南京市鼓楼区汉中门 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