



Partnerschaft zwischen Doodle und Zebra Technologies für Click & Collect

ÜBER DODDLE

Das 2014 gegründete Doodle ist ein Netzwerk von Standorten zur Paketabholung und -abgabe, an denen Kunden ihre Online-Einkäufe von Hunderten von Online-Einzelhändlern in Großbritannien und weltweit abholen und zurückgeben können. Die Mission des Unternehmens: Verbrauchern Zeit sparen. Kunden können ihre Online-Einkäufe abholen oder zurückgeben, wann immer sie möchten, sodass verpasste Lieferungen der Vergangenheit angehören und durch die konsolidierten Lieferungen zugleich die Umwelt geschont wird.

Mit seinem kundenorientierten Ansatz ist Doodle zum führenden Anbieter von Click & Collect-Services in Großbritannien geworden. Zu seinen Partnern zählen einige der weltweit größten Multichannel-Einzelhändler, wie etwa Amazon, Net-a-Porter, Missguided und ASOS. Mit der rasanten Expansion des Click & Collect-Marktes steigt auch die Nachfrage nach zusätzlichen Doodle-Standorten. Darüber hinaus ist Doodle Partnerschaften

mit etablierten Einzelhändlern eingegangen, darunter Supermärkte wie Morrisons und Wohltätigkeitsorganisationen wie Cancer Research UK, um in deren Filialen Doodle-Servicestellen einzurichten.

Herausforderung

Doodle wollte die Abläufe für seine Mitarbeiter und Servicestellen-Partner vereinfachen und straffen, damit sie mobiler sind und Kunden schneller und effizienter betreuen können. Bisher nutzte Doodle in Geschäften stationäre POS-Systeme. Diese bestanden aus zwei bis vier Terminals und mehreren Handhelds, zwischen denen Mitarbeiter beim Bedienen von Kunden ständig wechseln mussten. Andere Tätigkeiten, wie etwa die Suche nach der Nummer des Kundenkontos, erfolgten manuell. Mit der Einführung von Servicestellen musste Doodle den Platzbedarf von über 1.100 auf gerade einmal 7 bis 8 Quadratmeter reduzieren, was vor allem die Hardware betraf.

ZUSAMMENFASSUNG

Doodle.

Kunde
Doodle

Branche
Einzelhandel: Click & Collect

Herausforderung
Doodle musste die Mobilität seiner Teams verbessern, um Kunden überall besser betreuen zu können. Dazu musste der Platzbedarf in seinen Geschäften reduziert und eine mobile Handheld-Lösung eingeführt werden.

Lösung

- Touch-Computer Zebra TC70
- Touch-Computer Zebra TC51
- Desktopdrucker Zebra GK420D
- Zebra OneCare Essentials

Ergebnisse

- Zuverlässige, robuste Hardware
- Durchschnittliche Transaktionsdauer für Paketabholung auf 1 Minute, 48 Sekunden reduziert, für Retouren auf 1 Minute, 15 Sekunden
- Kürzere Vorlaufzeiten bei der Eröffnung neuer Servicestellen und Geschäfte
- Geringerer Technologie-Platzbedarf im Geschäft
- Bis zu 50 % geringerer Investitionsaufwand
- Skalierbarkeit zur unmittelbaren Erweiterung in Spitzenzeiten



Lösung

Doddle arbeitet in seinen Geschäften und Servicestellen nun mit Zebra-Hardware. Die eigenen Teams sowie die Servicestellen-Partner – wie etwa Angestellte von Morrisons oder Freiwillige bei Cancer Research – verwalten mit den Modellen TC70 und TC51 für jedes einzelne Paket sämtliche Schritte des Click & Collect-Ablaufs. Die eigene interne Click & Collect-Software von Doddle läuft auf allen Geräten, und diese verbinden sich drahtlos mit der Doddle-Plattform.

Beim Eintreffen eines Pakets wird dieses von einem Mitarbeiter gebucht und bekommt eine Lagerposition zugewiesen. Daraufhin setzt das System eine Benachrichtigung – SMS oder E-Mail – an den Kunden ab, dass der Artikel abgeholt werden kann. Beim Abholen der Pakete müssen Kunden ihre Identität mit dem Abholungscode oder der Benachrichtigungs-E-Mail bestätigen, das Paket wird überreicht und die Transaktion aufgezeichnet. Über eine

integrierte Funktion werden Pakete, die nach sieben Tagen noch nicht abgeholt wurden, identifiziert, und ihre Rücksendung an den Händler wird veranlasst. Auch Retouren können verarbeitet und gemäß den Vorgaben des Händlers angepasst werden – etwa durch das Hinzufügen einer Rücksendenummer (RMA) und das Vermerken des Rücksendegrunds.

Bei diesen Prozessen werden in der Regel die Barcodes auf den Paketen gescannt. Allerdings nutzen Mitarbeiter auch die Kamera des TC70 bzw. TC51, um Fotos der Pakete zur Bilderkennung aufzunehmen. Fehlt ein Barcode auf einem Paket, werden mithilfe der Bilderkennung anhand des Kundennamens und der eindeutigen Doddle-ID die Kontaktdaten des Kunden ermittelt, um diesen benachrichtigen zu können. Bisher mussten Mitarbeiter Kundenkonten manuell nachschlagen, um diese Informationen zu erhalten.

Die IT-Teams von Doddle setzen Software für mobiles Gerätemanagement ein, um Zebra-Geräte zu aktualisieren. Darüber hinaus sind Geräteschäden und -ausfälle vom Servicevertrag „Zebra OneCare Essentials“ abgedeckt.

Die Desktopdrucker Zebra GK420D kommen zum Einsatz, um Adressetiketten oder erforderliche Versanddokumente für einzelne Pakete zu drucken. Diese Drucker sind zuverlässig und benutzerfreundlich.

Doddle vermarktet seine Click & Collect-Lösung weltweit als „Powered by Doddle“, und Händler können sie in ihren eigenen Geschäften einsetzen, um das Click & Collect-Erlebnis zu verbessern. Die Android-Geräte von Zebra sind ein zentraler Bestandteil dieses Angebots, und Zebra wird Doddle europaweit bei Marketing-Veranstaltungen für „Powered by Doddle“ unterstützen.

„Click & Collect ist die am schnellsten wachsende Abwicklungsmethode in Großbritannien, zumal Click & Collect-Kunden häufiger einkaufen, mehr ausgeben und sich stark an den Anbieter binden. Daher ist unser Service sehr gefragt, und wir werden vor Ende dieses Jahres bis zu 500 neue Standorte eröffnen. Dank der neuen mobilen Technologie – ausschließlich von Zebra – können neue Filialen innerhalb von Stunden betriebsbereit sein. Unsere Teams sind also flexibel genug, um Kunden schnell und effizient zu betreuen, sodass wir unseren hart erarbeiteten Net Promoter Score von 82 problemlos halten können. Der Erfolg unserer Lösung ist stark von Zebra Technologies abhängig.“

Gary O'Connor,
CTO, Doddle



Ergebnisse

Durch die Beseitigung der Abhängigkeit von stationärer Hardware konnte Doddle die Vorlaufzeiten zur Eröffnung neuer Standorte von mehreren Tagen auf wenige Stunden verkürzen. Dadurch konnte auch der IT-Investitionsaufwand um bis zu 50 % gesenkt werden.

Doddle verfügt jetzt über eine gut durchdachte Lösung, die jederzeit und überall eine effiziente und schnelle Betreuung von Kunden ermöglicht: Die durchschnittliche Transaktionsdauer für die Paketabholung wurde auf 1 Minute, 48 Sekunden, für Retouren auf nur 1 Minute, 15 Sekunden reduziert. Schnellere Verarbeitung sorgt für zufriedene Kunden sowie für einen konsequent hohen Net Promoter Score. Darüber hinaus kann Doddle dank der hohen Flexibilität und Skalierbarkeit des Systems in Spitzenzeiten, wie etwa im Weihnachtsgeschäft, problemlos zusätzliche Zebra TC70 und TC51 bereitstellen, damit Kundendienst und Effizienz nicht beeinträchtigt werden. Durch die Straffung der Abläufe arbeiten Mitarbeiter in Filialen produktiver, was für überragendes Kundenfeedback gesorgt hat.

Ein Parcelista in der Doddle-Filiale am Londoner Bahnhof King's Cross fasst es so zusammen:

„Die Handhelds sind wirklich schnell, sodass wir Kunden gerade in Spitzenzeiten viel einfacher bedienen können. Ich muss nur zielen, scannen, eine Auswahl treffen und bin schon fertig.

Weil wir mobil arbeiten, können wir Kunden überall betreuen und Pakete von Zustellern annehmen, ohne auf die Nähe zu einer POS-Station achten zu müssen. Hervorragend ist auch der gut sichtbare Touchscreen. In manchen Ladenbereichen ist die Beleuchtung nicht sehr gut, aber die Displays sind immer einfach ablesbar, und durch den Touchscreen ist die Bedienung viel einfacher als mit einer Tastatur.“

Die Lösung hat wesentlich zum Erfolg der schnellen Expansion von Doddle beigetragen: Ende dieses Jahres will Doddle in ganz Großbritannien bereits über 500 Standorte verfügen und plant eine Verdoppelung dieser Zahl bis Ende nächsten Jahres. Für die weitere Zukunft beabsichtigt Doddle eine Weiterentwicklung seiner Lösung, um Kunden in seinen Filialen ein SB-Terminal anbieten zu können, dessen Software auf einem Zebra-Tablet läuft. Dies ist eine spannende Zeit für Doddle.

WEITERE INFORMATIONEN FINDEN SIE AUF WWW.ZEBRA.COM



EMEA Hauptsitz | zebra.com/Niederlassungen | mseurope@zebra.com