



# Doddle colabora con Zebra Technologies en Click & Collect

## ACERCA DE DODDLE

Tras iniciar su actividad en 2014, Doddle cuenta en la actualidad con una red de ubicaciones de recogida y depósito de paquetes que permite a los clientes recibir y devolver compras de cientos de comercios online tanto del Reino Unido como del resto del mundo. Su misión es sencilla: ahorrar tiempo al consumidor. Los clientes pueden recoger o devolver rápidamente sus compras online en el momento y el lugar que más les convenga, sin los inconvenientes que implica no estar en casa para recoger una entrega. Al mismo tiempo se reduce el impacto medioambiental gracias al transporte de envíos consolidados.

Este sistema centrado en el cliente ha convertido a Doddle en el proveedor de servicios Click & Collect líder de Reino Unido. Entre sus partners figuran algunos de los mayores comercios minoristas multicanal del mundo, como Amazon, Net-a-Porter, Missguided y ASOS. La demanda de nuevas ubicaciones de Doddle crece en paralelo a la rápida expansión del mercado de Click & Collect. Doddle también colabora ahora con

comercios minoristas establecidos, incluidos supermercados como Morrisons y tiendas de ONG como Cancer Research UK, para abrir concesionarios en sus instalaciones.

## Reto

Doddle quería facilitar y agilizar los procesos de su personal y de sus concesionarios, aumentar su movilidad y permitirles atender a los clientes de forma más rápida y eficiente. Anteriormente Doddle contaba con un sistema de TPV fijo en tienda que constaba de entre dos y cuatro terminales y diversos dispositivos de mano, y que exigía al personal cambiar de un dispositivo a otro para atender a los clientes. Otros procesos, como la localización de números de cuentas de clientes, se realizaban manualmente. Al entrar en el modelo de concesionarios, Doddle necesita reducir el espacio de sus tiendas de 1100 metros cuadrados a tan solo 7, lo que implicaba una disminución drástica del tamaño de los equipos.

## RESUMEN

**Doddle.**

**Cliente**  
Doddle

**Sector**  
Retail: Click & Collect

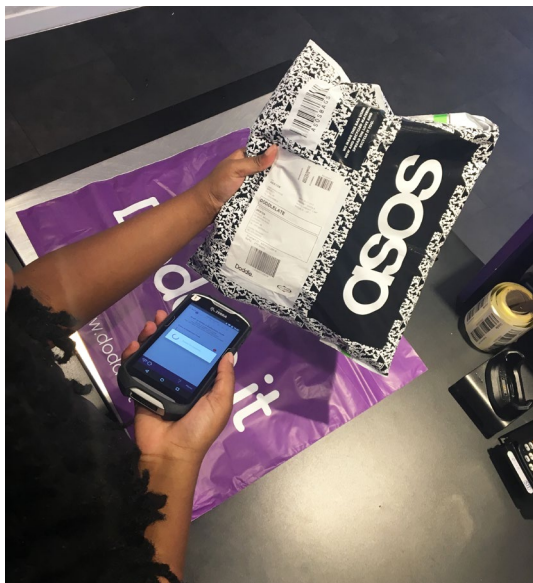
**Reto**  
Doddle necesitaba aumentar la movilidad de sus equipos para que pudieran atender a los clientes en cualquier lugar, con la consiguiente reducción del espacio en tienda y la migración a una solución móvil de mano

**Solución**

- Ordenador táctil Zebra TC70
- Ordenador táctil Zebra TC51
- Impresora de sobremesa Zebra GK420D
- Zebra OneCare Essentials

**Resultados**

- Hardware fiable y resistente
- Reducción del tiempo medio de transacción a 1 minuto y 48 segundos para recogida de paquetes y a 1 minuto y 15 segundos para devoluciones
- Plazos más breves para la apertura de concesionarios y tiendas
- Tecnología de tienda con menores requisitos de espacio
- Hasta un 50% de reducción del CAPEX
- Escalabilidad para expansión inmediata en periodos de máxima actividad



## Solución

Doddle trabaja ahora con hardware de Zebra en sus tiendas y concesionarios. Sus propios equipos, así como los de sus partners concesionarios —como empleados de Morrisons y voluntarios de Cancer Research UK— utilizan los TC70 y TC51 con el fin de generar un itinerario completo para cada paquete en el proceso Click & Collect. El software propio de Doddle para Click & Collect se ejecuta en todos los dispositivos, que están conectados inalámbricamente con la plataforma de Doddle.

Cuando llega un paquete, un miembro del equipo registra su entrada y le asigna una ubicación de almacenamiento. El sistema activa entonces una notificación al cliente —por SMS, «push» o correo electrónico— para informarle de que ya puede recoger el artículo. Al recoger sus paquetes, los clientes deben presentar el código de recogida o el correo electrónico para confirmar su identidad; seguidamente se localiza el artículo y se registra la transacción. También se dispone de funcionalidad para identificar artículos no recogidos en un plazo de siete días y para gestionar su devolución al comercio minorista. Las devoluciones de los clientes

también pueden procesarse y el personal de almacén puede personalizarlas en función de los requisitos del comercio minorista —por ejemplo, para que incluya un código de RMA (autorización de devolución de mercancía) y se documente el motivo de la devolución.

Estos procesos conllevan normalmente el escaneo de los códigos de barras de los paquetes. No obstante, los empleados también utilizan la cámara del TC70 y el TC51 para hacer fotos de cada paquete y reconocerlo mediante imagen. Si el paquete carece de código de barras, se utilizan el nombre del cliente y su ID exclusivo de Doddle para extraer los datos de contacto del cliente y activar la notificación mediante tecnología de reconocimiento de imagen. Antes el personal tenía que buscar manualmente la cuenta del cliente para obtener esta información.

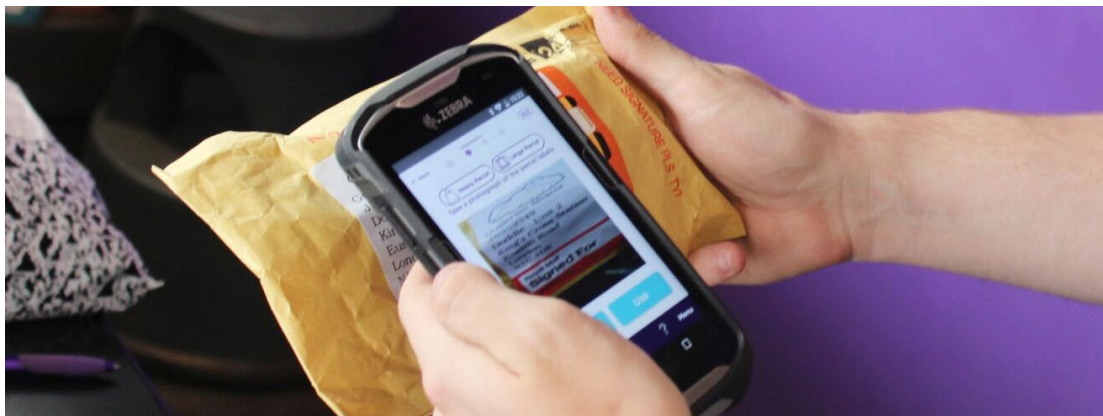
Los responsables de sistemas informáticos de Doddle utilizan software de gestión de dispositivos móviles para enviar actualizaciones (mediante tecnología «push») a los dispositivos Zebra, que cuentan con plan de cobertura Zebra OneCare Essentials por si se producen daños o fallos.

Asimismo, se utilizan impresoras de sobremesa GK420D de Zebra para imprimir etiquetas de dirección o cualquier documentación impresa que deba acompañar a los paquetes. Las impresoras son fiables y fáciles de usar.

Doddle ha creado una versión de marca blanca de su solución Click & Collect, denominada «Powered by Doddle», que ofrece ahora al mercado global de comercios minoristas para uso en sus propias tiendas con el fin de optimizar la experiencia de Click & Collect. Los dispositivos Android de Zebra son un componente crucial de la oferta y Zebra colaborará con Doddle en los eventos que tendrán lugar en Europa este año para presentar «Powered by Doddle».

«Click & Collect es el método de ejecución de pedidos que más rápido crece en Reino Unido; además, los clientes de Click & Collect compran con mayor frecuencia, gastan más y son más fieles. Ello origina una demanda elevada de nuestro servicio, por lo que vamos a abrir alrededor de 500 establecimientos antes de que termine el año. Con la nueva tecnología móvil que tenemos a nuestra disposición —exclusivamente dispositivos Zebra—, podemos poner en funcionamiento una nueva tienda en cuestión de horas. Proporciona a nuestros equipos la flexibilidad necesaria para atender a los clientes de forma rápida y eficiente, lo que garantiza que mantengamos los 82 puntos de Net Promoter Score que tanto esfuerzo nos ha costado conseguir. Zebra Technologies es fundamental para el éxito de nuestra solución.»

**Gary O'Connor,**  
CTO, Doddle



## Resultados

Al eliminar la dependencia de los equipos fijos, Doddle ha conseguido acortar el plazo de apertura de una nueva ubicación de varios días a unas pocas horas, además de reducir el CAPEX de los sistemas informáticos hasta en un 50%.

Doddle cuenta ahora con una solución perfectamente ajustada que le permite atender a cualquier cliente de forma eficiente y rápida en cualquier momento y lugar: el tiempo medio de transacción se ha reducido a 1 minuto y 48 segundos para recogida de paquetes y a 1 minuto y 15 segundos para devoluciones. Contar con procesos rápidos garantiza la satisfacción del cliente, algo que ayuda a Doddle a obtener una puntuación Net Promoter Score excepcionalmente alta. Además, gracias a la flexibilidad y escalabilidad del sistema, Doddle puede desplegar fácilmente unidades de los modelos TC70 y TC51 de Zebra en periodos de máxima actividad, como la temporada navideña, con lo que garantiza el servicio al cliente y mantiene una elevada eficiencia en todo momento. La agilización de los procesos dota de mayor capacidad de maniobra al personal de las tiendas, por lo que la acogida entre los trabajadores ha sido muy positiva.

Un trabajador de paquetería en la tienda de Doddle en King's Cross, Londres, lo resume así: «Los dispositivos de mano son muy rápidos, lo que facilita enormemente la atención al cliente en los periodos de mayor actividad. Es tan fácil como apuntar, escanear y seleccionar. La movilidad nos permite atender a los clientes en cualquier lugar y procesar los paquetes que nos entregan los transportistas sin tener que estar cerca del TPV. La gran claridad de la pantalla táctil es otra característica destacada. Dependiendo del lugar de la tienda en el que te encuentres, la luz no es siempre la más adecuada, a pesar de lo cual las pantallas son verdaderamente fáciles de leer. Además, la funcionalidad de pantalla táctil resulta mucho más fácil de usar que un teclado.»

La solución ha sido determinante en la rápida expansión de Doddle. Doddle prevé abrir 500 ubicaciones en Reino Unido a finales de este año y duplicar esta cifra para finales del año próximo. En el futuro, Doddle también desea desarrollar su solución para ofrecer a los clientes un sistema de autoservicio en tienda con el que su software se ejecuta en un tablet Zebra. Corren buenos tiempos para Doddle.

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE [WWW.ZEBRA.COM](http://WWW.ZEBRA.COM)



Sede EMEA | [zebra.com/sucursales](http://zebra.com/sucursales) | [mseurope@zebra.com](mailto:mseurope@zebra.com)