



Doddle collabora con Zebra Technologies per il Click & Collect

INFORMAZIONI SU DODDLE

Lanciata nel 2014, Doddle è una rete di punti di ritiro e consegna pacchi che consente ai clienti di ritirare e restituire gli acquisti effettuati su Internet da centinaia di rivenditori online sia nel Regno Unito che in tutto il mondo. La sua missione è semplice: far risparmiare tempo ai clienti. I clienti possono rapidamente ritirare o restituire i propri acquisti online quando e dove preferiscono, risparmiando il fastidio di mancate consegne, riducendo al contempo l'impatto ambientale attraverso spedizioni cumulative.

Con il suo approccio incentrato sul cliente, Doddle è diventato il principale fornitore britannico di servizi Click & Collect; tra i suoi partner conta alcuni dei più grandi rivenditori multicanale al mondo, come Amazon, Net-a-Porter, Missguided e ASOS. Con la rapida espansione del mercato del Click & Collect, aumenta anche la domanda di ulteriori sedi di Doddle. Doddle ha ora stretto una partnership con rivenditori affermati, tra cui supermercati come Morrisons e negozi di organizzazioni benefiche come Cancer Research UK, per aprire corner presso le loro sedi.

Problema

Doddle desiderava semplificare e snellire i processi per il proprio personale e i partner dei corner, per renderli più mobili e consentire loro di servire i clienti in modo più rapido ed efficiente. In precedenza, Doddle disponeva di un sistema POS fisso in negozio; questo era spesso costituito da due a quattro terminali e vari palmari, con lo staff che doveva passare da un dispositivo all'altro per servire i clienti. Altri processi, come il reperimento del numero di account del cliente, erano di tipo manuale. Cominciando a operare attraverso corner, Doddle aveva bisogno di ridurre lo spazio occupato, da negozi di 1100 metri quadrati a soli 7 metri quadrati, il che significava che doveva ridurre significativamente l'ingombro dell'hardware.

RIEPILOGO

Doddle.

Cliente
Doddle

Settore
Retail: Click & Collect

Problema
Doddle aveva bisogno di rendere più mobili i suoi team per poter fornire assistenza ai clienti ovunque. Questo significava ridurre l'ingombro in negozio e passare a una soluzione mobile portatile

Soluzione

- Computer touch Zebra TC70
- Computer touch Zebra TC51
- Stampante desktop Zebra GK420D
- Zebra OneCare Essentials

Risultati

- Hardware robusto e affidabile
- Tempo di transazione medio per la raccolta dei pacchi ridotto a 1 minuto e 48 secondi, per i resi ridotto a 1 minuto e 15 secondi
- Tempi di esecuzione più rapidi per aprire nuovi negozi e corner
- Minor ingombro tecnologico in negozio
- Riduzione fino al 50% delle spese di capitale (CAPEX)
- Scalabilità per l'espansione immediata nei periodi di punta



Soluzione

Doddle utilizza ora l'hardware Zebra nei propri negozi e corner. I suoi team e i partner per i corner - come dipendenti Morrisons o volontari di Cancer Research - utilizzano i TC70 e TC51 per mappare l'intero percorso di Click & Collect per ogni singolo pacco. Il software interno di Doddle per le transazioni di Click & Collect è in funzione su tutti i dispositivi e questi ultimi si connettono in modalità wireless alla piattaforma di Doddle.

Quando arriva un pacco, un membro del team lo rileva e gli assegna una sede di deposito. Il sistema invia quindi una notifica - via SMS, push o e-mail - al cliente per avvertirlo che l'oggetto è pronto per essere ritirato. Quando prelevano i pacchi, i clienti devono presentare il codice di raccolta o la e-mail per confermare la loro identità; l'articolo viene quindi individuato e la transazione viene registrata. C'è inoltre una funzionalità integrata per identificare gli articoli non ritirati dopo sette giorni e per gestire la restituzione al rivenditore. Possono inoltre essere elaborati i resi dei clienti e i colleghi dei negozi possono personalizzare i resi in base alle esigenze del rivenditore - per includere un codice RMA (autorizzazione alla restituzione della merce) e per documentare il motivo del reso, ad esempio.

Tali procedure prevedono in genere la scansione di codici a barre sui pacchi. I dipendenti, tuttavia, utilizzano anche la fotocamera presente nei TC70 e TC51 per fotografare ciascun pacco ai fini del riconoscimento per immagini. Quando non è presente alcun codice a barre sul pacco, si utilizzano il nome del cliente e l'ID Doddle univoco per estrarre i recapiti del cliente al fine di attivare la notifica per mezzo della tecnologia di riconoscimento per immagini. In precedenza il personale doveva cercare a mano gli account dei clienti per reperire queste informazioni.

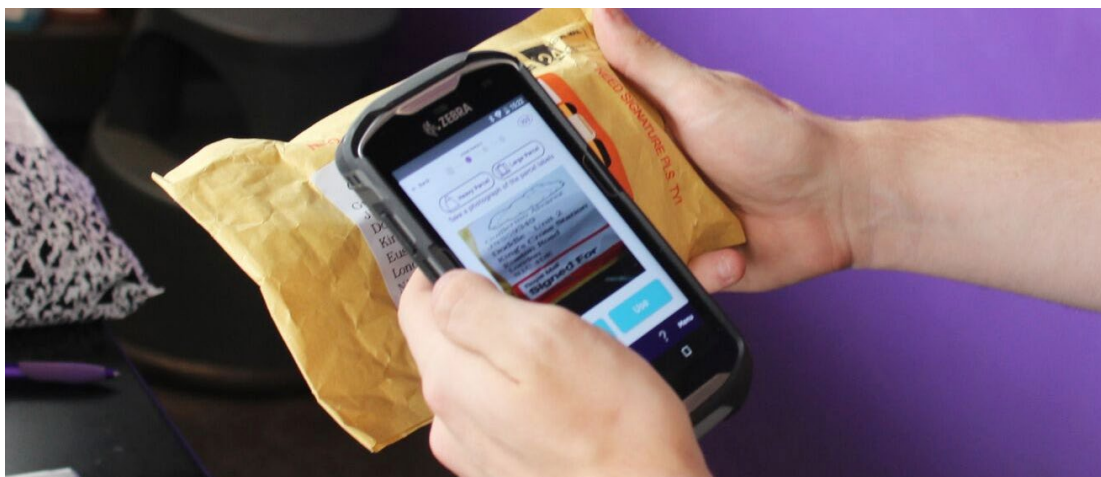
I team IT di Doddle utilizzano il software di gestione dei dispositivi mobili (MDM) per distribuire gli aggiornamenti ai dispositivi Zebra e i dispositivi sono protetti da un programma di assistenza Zebra OneCare Essentials, in caso di danni o guasti.

Le stampanti desktop GK420D, nel frattempo, vengono utilizzate per stampare le etichette con gli indirizzi o qualsiasi altro tipo di documentazione cartacea di accompagnamento per i pacchi. Le stampanti sono affidabili e facili da usare.

Doddle propone una versione white-label della propria soluzione Click & Collect con la formula "Powered by Doddle" e ora la sta lanciando su un mercato globale per i rivenditori, che possono utilizzarla nei propri negozi per fornire una migliore esperienza Click & Collect. I dispositivi Zebra Android sono una componente chiave dell'offerta e Zebra collaborerà con Doddle in occasione di eventi in tutta Europa alla fine di quest'anno per presentare la soluzione "Powered by Doddle".

"Il Click & Collect è il metodo per l'evasione degli ordini in più rapida crescita nel Regno Unito; i clienti del Click & Collect, inoltre, acquistano più spesso, spendono di più e sono molto fedeli. Pertanto, la domanda per il nostro servizio è elevata e secondo le previsioni apriremo fino a 500 nuove sedi prima della fine di quest'anno. Grazie alla nuova tecnologia mobile adottata - esclusivamente dispositivi Zebra - possiamo aprire e rendere operativi i nuovi negozi nel giro di qualche ora. Questo significa che i nostri team hanno la flessibilità necessaria per servire i clienti in modo rapido ed efficiente, assicurandoci la possibilità di mantenere il punteggio NPS (Net Promoter Score) di 82 per il quale abbiamo lavorato duramente. Zebra Technologies è fondamentale per il successo della nostra soluzione."

Gary O'Connor,
CTO, Doddle



Risultati

Eliminando la dipendenza dall'hardware fisso, Doddle è stata in grado di ridurre i tempi di apertura di una nuova sede da alcuni giorni a poche ore. Questo si è tradotto a sua volta in una riduzione delle spese di capitale (CAPEX) per l'IT fino al 50%.

Doddle dispone ora di una soluzione perfezionata, il che significa che può servire qualsiasi cliente in modo efficiente e rapido sempre e ovunque: il tempo medio di transazione per un ritiro pacchi si è ridotto a 1 minuto e 48 secondi e per un reso a solo 1 minuto e 15 secondi. Processi veloci assicurano clienti soddisfatti e il punteggio NPS (Net Promoter Score) di Doddle è di conseguenza eccezionalmente alto. Inoltre, grazie alla flessibilità e scalabilità del sistema, Doddle può facilmente distribuire altri Zebra TC70 e TC51 nei periodi di punta, ad esempio nel periodo prima di Natale, per garantire che il servizio clienti e l'efficienza rimangano di alto livello in ogni momento. Lo snellimento dei processi è di estremo aiuto per i colleghi dei negozi e il feedback è stato eccezionale.

Un addetto ai pacchi del negozio Doddle di King's Cross riassume così quanto avvenuto: "I palmari sono veramente veloci, e di conseguenza servire i clienti durante i periodi di maggiore affluenza diventa molto più facile. Basta semplicemente puntare, scansionare, selezionare e il gioco è fatto. Essere mobili significa poter servire i clienti ovunque ed elaborare i pacchi in entrata dai corrieri senza doversi preoccupare di essere vicini al POS. Anche la nitidezza del touchscreen è un'importante caratteristica. A seconda di dove ti trovi nel negozio, non sempre c'è un'adeguata illuminazione, ma gli schermi sono davvero facili da leggere e la funzionalità del touchscreen è molto più semplice rispetto all'utilizzo di una tastiera."

La soluzione è stata un fattore chiave nella rapida espansione di Doddle; l'obiettivo è quello di avere 500 sedi aperte in tutto il paese entro la fine di quest'anno e di raddoppiare tale numero entro la fine del prossimo anno. Guardando al futuro, Doddle sta anche cercando di sviluppare la sua soluzione per offrire ai clienti un sistema self-service all'interno del negozio, con il suo software in esecuzione su un tablet Zebra. È un momento di grande entusiasmo per Doddle.

PER MAGGIORI INFORMAZIONI, VISITATE IL SITO WWW.ZEBRA.COM



Sede EMEA | zebra.com/filiali | mseurope@zebra.com