



Doddle współpracuje z Zebra Technologies w zakresie usług „zamów i odbierz”

O FIRMIE DODDLE

Firma Doddle, założona w roku 2014, jest siecią punktów odbioru i nadawania przesyłek, w których klienci mogą odebrać lub zwrócić zakupy kupione w setkach sklepów internetowych zarówno w Wielkiej Brytanii, jak i za granicą. Misja firmy jest prosta: oszczędzać czas klientom. Klienci mogą szybko odebrać lub zwrócić zakupy internetowe w dogodnym miejscu i czasie i w ten sposób nie mają kłopotu z dostawami, kiedy nie ma ich w domu. Taki system zmniejsza dodatkowo negatywny wpływ na środowisko naturalne dzięki skonsolidowanym dostawom.

Takie zorientowane na klientów podejście zapewniło firmie Doddle czołową pozycję na brytyjskim rynku usług „zamów i odbierz”. Wśród partnerów firmy znajdują się niektórzy z największych detalistów prowadzących sprzedaż wielokanałową, np. Amazon, Net-a-Porter, Missguided i ASOS. Wraz z dynamicznym rozwojem rynku usług „zamów

i odbierz” rośnie także zapotrzebowanie na kolejne punkty Doddle. Firma Doddle rozpoczęła teraz współpracę ze znanymi sieciami detalicznymi, m.in. supermarketami, np. Morrisons, oraz sklepami charytatywnymi, np. Cancer Research UK, gdzie punkty odbiorczo-nadawcze Doddle działają na terenie sklepu.

Problem

Firma Doddle chciała ułatwić i uprościć procesy z myślą o swoich pracownikach i współpracujących sklepach, aby członkowie zespołu byli bardziej mobilni i mogli szybciej i sprawniej obsługiwać klientów. Poprzednio punkty odbiorczo-nadawcze Doddle były wyposażone w stacjonarny system kasowy, który obejmował często dwa do czterech terminali i zestaw urządzeń typu handheld, a pracownicy musieli przetaczać się między różnymi urządzeniami, obsługując klientów. Niektóre czynności, np. wyszukiwanie

PODSUMOWANIE

Doddle.

Klient
Doddle

Branża
Handel detaliczny: usługi „zamów i odbierz”

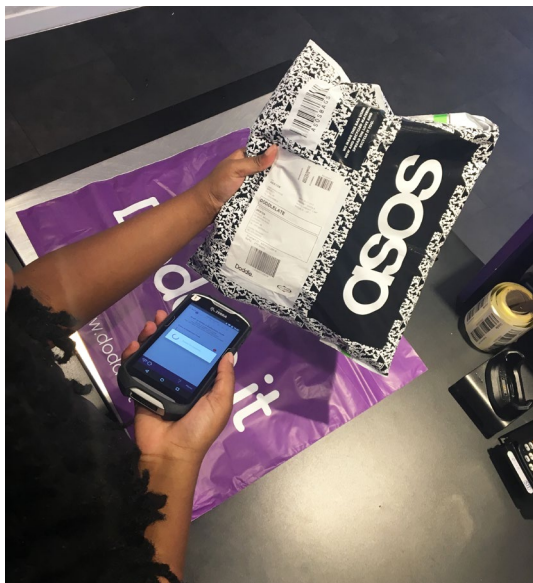
Problem
Firmie Doddle zależało na tym, aby jej pracownicy byli bardziej mobilni i mogli obsługiwać klientów w dowolnym miejscu. Wymagało to sprzętu zajmującego mniej przestrzeni sklepowej i przejścia na mobilne rozwiązanie oparte na podręcznych urządzeniach przenośnych.

Rozwiązanie

- Komputer dotykowy Zebra TC70
- Komputer dotykowy Zebra TC51
- Drukarka biurowa Zebra GK420D
- Wsparcie serwisowe Zebra OneCare Essentials

Rezultat

- Niezawodny, wytrzymały sprzęt
- Skrócenie średniego czasu operacji odbioru przesyłki do 1 minuty i 48 sekund, a w przypadku zwrotu do 1 minuty i 15 sekund
- Szybsze uruchamianie usługi „zamów i odbierz” w nowych sklepach i punktach
- Technologia zajmująca mniej przestrzeni sklepowej
- Obniżenie nakładów kapitałowych nawet o 50%
- Skalowalność umożliwiająca natychmiastowe poszerzenie działalności w okresach szczytu



numerów kont klientów, były wykonywane manualnie. Uruchamiając punkty odbiorczo-nadawcze w sklepach, firma Duddle musiała zmniejszyć zajmowaną przez siebie powierzchnię z 1100 m² do zaledwie 7 m², co wymagało znacznej redukcji miejsca zajmowanego przez sprzęt.

Rozwiązanie

W swoich punktach odbiorczo-nadawczych w sklepach i innych placówkach Duddle wykorzystuje teraz sprzęt marki Zebra. Własne zespoły firmy oraz personel jej partnerów – np. pracownicy supermarketów Morrisons lub wolontariusze pracujący w sklepach charytatywnych Cancer Research – używają urządzeń TC70 i TC51 i za ich pomocą śledzą całą drogę każdej indywidualnej przesyłki w modelu „zamów i odbierz”. Na wszystkich urządzeniach działa własne oprogramowanie Duddle do obsługi tych usług, a urządzenia łączą się bezprzewodowo z platformą Duddle.

Kiedy przychodzi przesyłka, członek obsługi wprowadza ją do systemu i przydziela jej miejsce składowania. System następnie wysyła klientowi powiadomienie – przez SMS, push lub e-mail – że przesyłka czeka na odbiór. Odbierając przesyłkę, klienci muszą podać swój kod odbioru albo pokazać e-mail w celu potwierdzenia tożsamości. Przesyłka zostaje wówczas

odszukana i transakcja jest rejestrowana. System ma też wbudowaną funkcję, która po siedmiu dniach identyfikuje nieodebrane przesyłki i organizuje ich zwrot do sprzedawcy. Załatwiane są również zwroty od klientów, a pracownicy punktu mogą dostosować ten proces odpowiednio do wymagań sprzedawcy – np. może to obejmować podanie kodu autoryzacji zwrotu (RMA) i dokumentowanie przyczyny.

Procesy te wymagają zwykle skanowania kodów kreskowych na przesyłkach. Pracownicy używają jednak także aparatu fotograficznego w modelach TC70 i TC51, fotografując każdą przesyłkę w celu wykorzystania funkcji rozpoznawania obrazu. Jeśli przesyłka nie jest oznaczona kodem kreskowym, nazwisko klienta oraz unikatowy identyfikator Duddle służą do wyszukania danych kontaktowych klienta, po czym wysłane jest powiadomienie z wykorzystaniem technologii rozpoznawania obrazu. Dawniej pracownicy musieli manualnie szukać tych informacji w danych kont klientów.

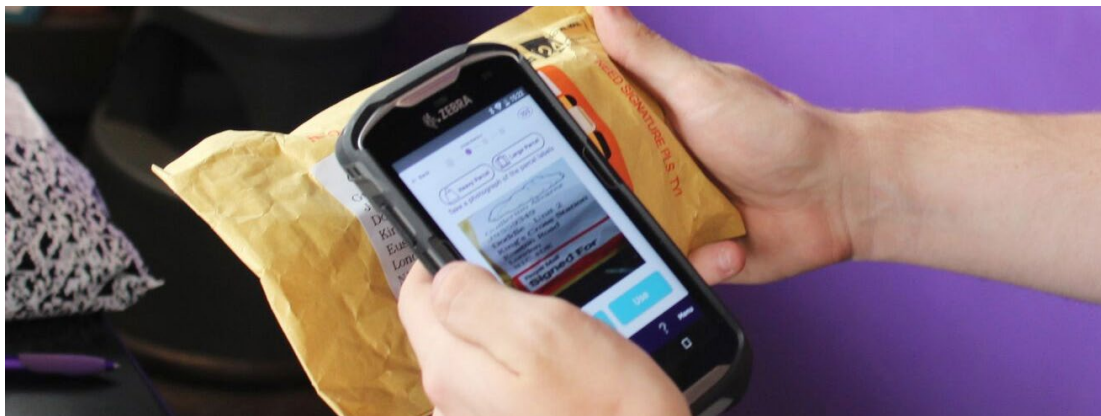
Informatycy Duddle za pomocą oprogramowania do zarządzania urządzeniami mobilnymi wysyłają aktualizacje techniką push do urządzeń Zebra, a urządzenia są objęte planem serwisowym Zebra OneCare Essentials na wypadek uszkodzenia lub awarii sprzętu.

Natomiast drukarki biurkowe Zebra GK420D służą do drukowania etykiet adresowych i wszelkich innych dokumentów papierowych, które mają towarzyszyć przesyłkom. Drukarki są niezawodne i łatwe w obsłudze.

Firma Duddle oferuje swoje rozwiązanie pod nazwą „Powered by Duddle” jako produkt niemarkowy i udostępnia je teraz na rynku światowym firmom detalicznym, które mogą wykorzystać je we własnych sklepach do zapewnienia klientom lepszej obsługi w modelu „zamów i odbierz”. Urządzenia Zebry z systemem Android są ważnym elementem tej oferty i jeszcze w tym roku Zebra będzie razem z Duddle urządzać w całej Europie pokazy rozwiązania „Powered by Duddle”.

„Usługi «zamów i odbierz» są najszybciej rosnącą metodą realizacji zamówień w Wielkiej Brytanii. Co więcej, klienci korzystający z tych usług kupując częściej, wydają więcej i są bardzo lojalni. Dlatego zapotrzebowanie na nasze usługi jest duże i do końca tego roku zamierzamy otworzyć do 500 nowych punktów. Mając dostęp do nowej mobilnej technologii – a korzystamy wyłącznie z marki Zebra – jesteśmy w stanie uruchomić nowe punkty odbiorczo-nadawcze w ciągu kilku godzin. Dzięki temu nasze zespoły mogą działać elastycznie i obsługiwać klientów szybko i sprawnie, co pozwala nam utrzymać wskaźnik lojalności Net Promoter Score na poziomie 82, na który tak ciężko pracowaliśmy. Marka Zebra Technologies jest nieodłącznie związana z powodzeniem naszego rozwiązania”.

Gary O'Connor,
Dyrektor
Technologiczny,
Duddle



Rezultat

Eliminując uzależnienie od sprzętu stacjonarnego, firma Duddle mogła skrócić czas uruchomienia nowego punktu odbiorczo-nadawczego z kilku dni do zaledwie kilku godzin. Umożliwiło to także obniżenie nakładów kapitałowych na informatykę na poziomie do 50%.

Duddle dysponuje teraz dopracowanym rozwiązaniem, które pozwala firmie obsłużyć każdego klienta szybko i sprawnie w dowolnym miejscu i czasie: średni czas operacji odbioru przesyłki został skrócony do 1 minuty i 48 sekund, a obsługi zwrotu do zaledwie 1 minuty i 15 sekund. Szybka obsługa oznacza zadowolonych klientów, a uzyskany przez Duddle wskaźnik lojalności klientów Net Promoter Score jest w związku z tym wyjątkowo wysoki. Ponadto dzięki elastyczności i skalowalności swojego systemu Duddle może łatwo wprowadzić do użytku dodatkowe urządzenia Zebra TC70 i TC51 w okresach wzmożonego ruchu, np. w okresie przedświątecznym, aby móc zawsze utrzymać obsługę klientów i wydajność pracy na wysokim poziomie. Uproszczenie procesów roboczych daje pracownikom większe możliwości i opinie personelu na temat nowego systemu są doskonałe.

Pracownik zespołu obsługi przesyłek Duddle w londyńskim punkcie przy King's Cross podsumował: „Urządzenia handheld są naprawdę szybkie, co bardzo ułatwia obsługę klientów w czasie większego ruchu. Naprawdę wystarczy wyciągnąć rękę, zeskanować, wybrać odpowiednią pozycję i gotowe. Mobilna praca pozwala nam obsługiwać klientów w dowolnym miejscu, a także przyjmować od przewoźników przesyłki przychodzące bez przywiązania do stanowiska kasowego. Wyraźny ekran dotykowy to także ogromna zaleta. Nie w każdym miejscu w firmie jest dobre oświetlenie, ale ekrany są doskonale czytelne, a możliwość obsługi dotykowej jest o tyle prostsza niż konieczność używania klawiatury”.

Rozwiązanie to jest ważnym czynnikiem umożliwiającym szybką ekspansję firmy Duddle. Duddle zamierza otworzyć do końca roku 500 punktów w całym kraju, a do końca przyszłego roku jeszcze dwa razy więcej. W przyszłości Duddle myśli także o rozwinięciu swojego rozwiązania, aby oferować klientom opcję samoobsługi z oprogramowaniem dostępnym na tablecie marki Zebra. Jest to dla Duddle atrakcyjna perspektywa.

WIĘCEJ INFORMACJI MOŻNA ZNALEŹĆ NA STRONIE: WWW.ZEBRA.COM

