



Los ordenadores móviles de Zebra Technologies aumentan un 30% la capacidad del servicio Click & Collect de John Lewis

SOBRE JOHN LEWIS

La cooperativa británica John Lewis Partnership es propietaria de la cadena de grandes almacenes John Lewis y de los supermercados Waitrose. Sus 90.000 empleados son socios del negocio y participan en los beneficios.

El exitoso servicio Click & Collect de John Lewis permite a los clientes realizar un pedido online y recogerlo al día siguiente en una de sus tiendas o un supermercado Waitrose cercanos.

La cadena minorista encargó a M-Netics la implementación de nuevo software y de ordenadores móviles MC55A de Zebra Technologies para gestionar el aumento de la demanda de almacenamiento y ubicación de pedidos de múltiples paquetes en periodos de temporada alta como las Navidades.

El reto

El servicio Click & Collect de John Lewis permite a los clientes comprar artículos online y recogerlos al día siguiente en una tienda John Lewis o un supermercado Waitrose cercanos.

John Lewis acudió a M-Netics, partner de Zebra Technologies, para obtener una solución que permitiera al personal utilizar el espacio de almacenamiento de forma más eficiente al llegar un pedido de múltiples paquetes, así como agilizar la localización de paquetes cuando los clientes van a recogerlos.

RESUMEN

John Lewis

Cliente
John Lewis

M-Netics
a Peak-Ryzex Company

Partner
M-Netics

Sector
Retail

El reto

John Lewis quería mejorar la eficiencia y capacidad de su servicio Click & Collect

Solución

- M-Netics IM2 Retail
- Ordenadores móviles Zebra MC55A

Resultados

- El espacio de almacenamiento se utiliza de forma más eficiente, lo que ha permitido a John Lewis ampliar su servicio Click & Collect un 30%
- Los dependientes pueden localizar los paquetes de los clientes más rápido
- Los dependientes consideraron que los MC55A son robustos y fáciles de usar
- La satisfacción del cliente ha mejorado



Solución

M-Netics instaló su solución IM2 Retail en 327 establecimientos Waitrose, junto con ordenadores móviles MC55A de Zebra, que incorporan capacidad de escaneo.

Cuando llegan a una tienda paquetes que forman parte de un pedido múltiple, el dependiente escanea el código de barras de cada artículo. El escáner muestra los detalles del pedido completo, incluido el lugar en el que se ha almacenado el artículo anterior del pedido. Esto permite que si el nuevo artículo es de un tamaño similar pueda almacenarse junto al artículo anterior, lo que ofrece un uso eficiente del espacio.

El dependiente coloca el artículo en una unidad de almacenamiento y escanea el código de barras de la unidad para registrar el lugar en el que se ha almacenado. Esta información se transmite a través de una red inalámbrica a la base de datos IM2.

Cuando un cliente viene a recoger su paquete, el dependiente introduce el número del pedido en el escáner y aparece la ubicación de la unidad de almacenamiento, lo que facilita la localización de los paquetes del pedido.

Resultados

La combinación del software de M-Netics y los escáneres de mano Zebra ha permitido a John Lewis ampliar su capacidad de Click & Collect un 30%. Durante el último periodo navideño, los pedidos se gestionaron sin problemas y de forma eficiente en todos los supermercados Waitrose. Los dependientes consideraron que los nuevos ordenadores móviles MC55A son robustos, fiables y fáciles de usar, disponen de pantalla grande y nítida y pueden sujetarse cómodamente.



«El último periodo de temporada alta ha sido enormemente exitoso para nosotros: experimentamos un aumento de capacidad del 30% y una mejora de la satisfacción del cliente. Los ordenadores móviles de Zebra han demostrado ser robustos y fáciles de utilizar y manejar.»

Adam Axelrod-Harash,
General Manager
– Carriers,
John Lewis

PARA OBTENER MÁS INFORMACIÓN, VISITE WWW.ZEBRA.COM



Sede en EMEA | zebra.com/locations | contact.emea@zebra.com