



River Island stellt das Geschäft der Zukunft vor

ÜBER RIVER ISLAND

River Island ist seit über 60 Jahren im Einzelhandelsgeschäft und hat sich zu einem der beliebtesten Markenanbieter entwickelt. Das Unternehmen ist bekannt für stylische und erschwingliche Mode in großartigem Design – die meisten seiner Produktlinien werden von einem internen Team entworfen, das wöchentlich neue Designs für den Verkauf in Ladengeschäften und online liefert. River Island verfügt über mehr als 320 Filialen in zwölf Ländern. Das Unternehmen arbeitet an einer Reihe von spannenden digitalen Projekten, um als einer der Trendführer der Branche mit neuer Technologie ein überzeugendes und lohnenswertes Kundenerlebnis zu schaffen.

Herausforderung

River Island arbeitet an einer flexiblen Infrastruktur. Das Ziel ist es, als Vorreiter der Branche digitale Technologie einzusetzen, um für ein ansprechendes und einheitliches Einkaufserlebnis in Filialen, online und in mobilen Kanälen zu sorgen. In den Filialen werden Mitarbeiter dank moderner Technologie besser in der Lage sein, Kundenfragen zu beantworten und zentrale Aufgaben (z. B. Merchandising) effizient zu erledigen. Darüber hinaus bieten sich Kunden neue interessante und lohnenswerte Möglichkeiten zur Interaktion mit der Verkaufsumgebung. Zusätzlich wird River Island mithilfe von Technologie neue Methoden zum Erfassen von betrieblichen Daten entwickeln, um so das Kundenerlebnis weiter zu optimieren.

Um die digitale Umgebung in den Filialen zu ermöglichen, mussten Mitarbeiter mit flexiblerer mobiler Technologie ausgestattet werden.

ZUSAMMENFASSUNG

RIVER ISLAND

Kunde

River Island, Großbritannien



Partner

M-Netics

Branche

Einzelhandel

Herausforderung

Mithilfe von Technologie in über 280 Filialen eine frische und moderne Verkaufsumgebung mit herausragendem Kundenerlebnis schaffen

Lösung

- Handheld-Touch-Computer MC40
- ET1 Enterprise Tablet
- Enterprise Wireless Communicator EWB100

Ergebnisse

- Verbesserter Kundenservice
- Verbesserte Markenwahrnehmung
- Effizienterer Verkaufsbetrieb
- Planbare Betriebskosten mit umfassendem Kundendienst und Support



Lösung

In ausgewählten Filialen, darunter auch zentrale Geschäfte in London (Marble Arch) und Liverpool, führte River Island Pilotprojekte durch. M-Netics, das auf mobile Technologie spezialisiert und schon seit vielen Jahren Partner von River Island ist, leitete die Pilotbereitstellung in Marble Arch. Die Lösung von M-Netics war letztlich erfolgreich. Sie basierte auf einem vom Unternehmen empfohlenen Technologiemix und seinen professionellen Dienstleistungen, darunter Bereitstellung, Inbetriebnahme und Wartung von Mobilgeräten sowie Kundendienst.

„Wir haben eine enge Beziehung zu M-Netics“, sagt Doug Gardner. „Sie arbeiten und reagieren schnell: Für die unternehmensweite Bereitstellung einer flexiblen Infrastruktur müssen unsere Partner ebenso dynamisch und tatkräftig sein – M-Netics passt einfach perfekt.“

Die Filialmitarbeiter von River Island werden sich mithilfe von mobilen Computern über Apps und WLAN mit dem Backoffice verbinden. Da die Mitarbeiter jung und dynamisch sind, sollten sie mit intuitiven und eleganten Geräten ausgestattet werden, deren Touchscreen-Oberfläche ihnen vertraut ist und die auf Kunden ansprechend wirken.

Verschiedene Optionen kamen als Hauptgeräte für die Teams in die engere Auswahl, aber den Zuschlag erhielt schließlich der Touch-Computer MC40. Da diese Geräte auf Android basieren, ist ihre grundsätzliche Bedienung mit Touch-Gesten bereits vertraut. Außerdem

verfügen sie über einen dedizierten Scanner, der eine effizientere Bestandsverwaltung ermöglicht. Darüber hinaus stellt River Island EWBs – unauffällige, intelligente Badges – bereit, die sich drahtlos mit den MC40-Computern verbinden, sodass Mitarbeiter über Push-to-Talk direkt miteinander kommunizieren können. In jeder Filiale stehen sechs Kanäle zur Verfügung, die verschiedenen Abteilungen zugewiesen werden können. Filialmitarbeiter erhalten zusätzlich ET1-Tablets der Enterprise-Klasse, die mit Android Jelly Bean betrieben werden. Das ET1 wurde wegen seiner langen Akkulaufzeit (mehr als eine normale Arbeitsschicht), des robusten Designs, des um 360 Grad drehbaren Displays und des praktischen Tragegurts an der Rückseite ausgewählt.

Insgesamt werden 15 Apps verfügbar sein. Dazu zählen IM2-Meteor von M-Netics zur Lagerverwaltung und Bearbeitung von Produktanfragen sowie Apps für E-Mail, Aufgabenlisten und den Zugriff auf das Intranet des Unternehmens.

Zur Unterstützung der Technologie stellt M-Netics umfassende professionelle Dienstleistungen bereit, wie etwa die filialenübergreifende Inbetriebnahme und Bereitstellung von Mobilgeräten mit den richtigen Apps und Bildern. Darüber hinaus wird M-Netics im Rahmen eines FastTrack Zebra-Servicevertrags fünf Jahre lang die Mobilgeräte verwalten, Software aktualisieren, ausgefallene Geräte bis zum nächsten Werktag ersetzen und Helpdesk-Support bereitstellen.

„Wir sind Vorreiter in einem der spannendsten Bereiche des Einzelhandels: der Schnittstelle von Fast Fashion und Technologie. Im Rahmen unseres umfassenden digitalen Transformationsprojekts schaffen wir eine flexible Infrastruktur, über die wir schnell von neuer Technologie profitieren können. Unsere Filialen spielen dabei eine entscheidende Rolle. Wir schaffen ein digitales Einkaufserlebnis, das Menschen überzeugende Argumente für die Interaktion mit unserer Marke bietet. Zum Beispiel kann ein Kunde die Verkaufsmitarbeiter beim Betreten des Geschäfts über WLAN informieren, damit sie die von ihm bestellten Waren bereithalten. Wenn die Nutzung unseres WLAN für die Kunden attraktiv ist, können wir mithilfe neuer Apps die Verweildauer analysieren, um den Kundenservice weiter zu verbessern.“

Doug Gardner, CIO, River Island

Ergebnisse

Der Hauptvorteil für River Island besteht im verbesserten Kundenservice. Doug Gardner stellt fest: „Manche Kunden in unseren Filialen hatten mehr Produktwissen als unsere Mitarbeiter. Das ist jetzt nicht mehr der Fall, denn unsere Teams können auf dem MC40 oder dem ET1 alle benötigten Informationen finden. Und da wir Zugriff auf zahlreiche Apps haben – für Bestandsabfrage, E-Mail und Intranet-Zugriff –, können wir im Verkaufsbereich viel präsenter sein.“

Hinzu kommt, dass sich alle Bedenken, die River Island wegen der Schulung seiner Teams in der Verwendung der Geräte hatte, zerstreuten, als Mitarbeiter in seiner zentralen Filiale in Liverpool die Testgeräte in die Hand nahmen und sofort damit arbeiten konnten. „Dadurch wurde deutlich, dass unsere Mitarbeiter zur Technologie-Generation gehören und wenig oder keine Schulung brauchen werden. Wir hatten uns auch andere Optionen angesehen, aber mir gefällt der MC40, weil er wie ein Verbrauchergerät aussieht und funktioniert, aber gleichzeitig robust genug ist für den rauen Alltag in unseren geschäftigen Filialen. Außerdem gibt es übersichtliche Systeme und Prozesse zur Installation neuer Software, sodass wir nicht mit Überraschungen rechnen müssen – das ist genau das richtige Gleichgewicht von Design, Funktionen und Wirtschaftlichkeit“, kommentiert Doug Gardner.

Die Geräte unterstützen eine effizientere Arbeitsumgebung in den Filialen. Zum Beispiel sind die Mitarbeiter mit ihren Handheld-Geräten und der App IM2-Meteor einfacher in der Lage,

eingehende Waren zu scannen und die tägliche Bestandsverwaltung durchzuführen, während Manager auf dem ET1 wöchentliche POS- und Merchandising-Berichte anzeigen können, ohne Papier für deren Druck zu verschwenden. Außerdem kann River Island dank des Android-Betriebssystems einfach eigene Apps entwickeln und hinzufügen.

Die Verfügbarkeit der Mobilgeräte ist geschäftskritisch. Daher sorgt der FastTrack-Support von M-Netics und Zebra zum Fixkostenpreis für Verlässlichkeit und Sicherheit. Dank des Geräteausstauschs bis zum nächsten Werktag wird verhindert, dass technische Probleme Betriebsabläufe unterbrechen.

In Zukunft wird River Island seine flexible Infrastruktur nutzen, um neue digitale Dienste schnell zu entwickeln, zu testen und diejenigen mit hoher Akzeptanz unternehmensweit einzuführen. Der Ansatz entspricht im Wesentlichen der beschleunigten Entwicklung durch Benutzererlebnis-Teams bei der Optimierung von Websites.

„Wir schaffen eine flexible Umgebung zur schnellen Einführung digitaler Technologie“, fasst Doug Gardner zusammen. „Im Einzelhandel werden diejenigen die Nase vorn haben, die über mobile Kanäle, online und in Filialen nahtlos mit Kunden kommunizieren und ihnen Vorteile bieten können. Wir sind heute in der Lage, als Vorreiter für den Einsatz neuer Technologie aufzutreten, um das Einkaufserlebnis über diese Kanäle hinweg zu optimieren, und wir arbeiten an einigen spannenden Projekten – die Zukunft sieht vielversprechend aus.“

**WEITERE INFORMATIONEN ZU EINZELHANDELSLÖSUNGEN
VON ZEBRA TECHNOLOGIES FINDEN SIE AUF: WWW.ZEBRA.COM**

