



Digitale Transformation von Lowe's rationalisiert Betriebsabläufe und stärkt die Omnichannel-Fähigkeiten

Führende Baumarktkette nähert filialinterne und Lieferkettenlösungen an, um ein zusammenhängendes System aus Enterprise-Geräten und Softwareanwendungen zu schaffen.

Sich der Herausforderung stellen

Lowe's führt in seinen fast 2.200 Filialen in Nordamerika etwa 19 Millionen Kundentransaktionen pro Woche durch. Das Unternehmen ist ein Omnichannel-Einzelhändler der Weltklasse mit Schwerpunkt auf dem Ausbau seiner betrieblichen Kapazitäten, um Heimwerker und professionelle Handwerker besser unterstützen zu können.

In den letzten Jahren hat Lowe's strategisch in erstklassiges Merchandising, die Transformation der Lieferkette, betriebliche Effizienz und Kundenbindung investiert. Dank seiner proaktiven Strategie war das Unternehmen hinreichend auf die Änderungen im Verbraucherverhalten während der Pandemie vorbereitet. In Zusammenarbeit mit Zebra investierte das Unternehmen in seinen Filialen und regionalen Verteilzentren (Regional Distribution Centers, RDC) verstärkt in Technologie, um gestiegene Kundenerwartungen zu erfüllen und zu übertreffen. „Unsere Net Promoter Scores sind stetig angestiegen, und wir denken, das liegt zum Großteil an der mobilen Technologie von Zebra“, sagt Vincent Scalese, Senior Vice President Store Operations bei Lowe's.

Laut der Führungskräfte bei Lowe's galt es zu Beginn der Pandemie, eine Entscheidung zu treffen. Das Unternehmen hätte den Betrieb herunterfahren und weitere Entwicklungen stoppen können. Stattdessen begann es damit, die Bereitstellung von Technologien für Kunden und Mitarbeiter zu beschleunigen. Dank diesem Ansatz war Lowe's besser auf Nachfragespitzen, Änderungen bei Kanalpräferenzen von Kunden und Lieferschwankungen vorbereitet.

Entwicklung des Markenerlebnisses

Kunden haben heutzutage extrem hohe Erwartungen an die Einzelhändler, bei denen sie online und in Filialen einkaufen. Sie sehen kaum Unterschiede zwischen dem digitalen Angebot eines Einzelhändlers und seinen Ladengeschäften und wollen nahtlos zwischen beiden wechseln.

Niemand weiß dies besser als Lowe's, das ständig daran arbeitet, alle Unstimmigkeiten im Einkaufserlebnis zu beseitigen und Omnichannel-Grundlagen umzusetzen. Unvorhergesehene Marktumwälzungen und eine große Zahl von Verbrauchern, die das Heimwerken wieder für sich entdeckt haben, führten für Lowe's zu einer steigenden Nachfrage. Als wichtiger Einzelhändler fand das Unternehmen neue Möglichkeiten, Kunden zu betreuen und mit ihnen zu kommunizieren. Die Führungsetage bei Lowe's verstärkte das Engagement für den digitalen Wandel im Einzelhandel und den Verteilzentren, um mit der sich ändernden Nachfrage Schritt halten zu können.



ZUSAMMENFASSUNG



Kunde

Lowe's
Mooresville, North Carolina, USA

Branche

Einzelhandel

Herausforderung

Eine Mischung aus älteren mobilen Computern, Druckern und Scannern beeinträchtigte die Effizienz und Kommunikation der Mitarbeiter bei Lowe's, während Marktumwälzungen eine technologische Optimierung unverzichtbar machten.

Lösungen von Zebra

- Mobile Handheld-Computer
- Wearable-Computer
- Handheld-Barcode-Scanner
- Robuste Tablets
- Fahrzeugmontierte Computer
- Drucker
- Softwareanwendungen

Ergebnisse

- Umkehrung des Verhältnisses von Kundenbetreuung zu Aufgabenerledigung bei Filialmitarbeitern von 40 %/60 % auf 60 %/40 %
- Verbesserte Kommunikation und Transparenz zur Optimierung von Abläufen
- Gestraffte Arbeitsabläufe, verbesserte Aufgabenverwaltung und schnellere Reaktion auf Bestandsfragen
- Erweiterte Omnichannel-Möglichkeiten zur Anpassung an Kundenanforderungen
- Verbessertes Kundenservice und dadurch erhöhter Net Promoter Score (NPS)

„Kunden verlassen sich zunehmend auf unterschiedliche Typen von Omnichannel-Einzelhandel“, sagt Scalese. „Sie legen großen Wert auf ein reibungsloses Erlebnis, ganz gleich, ob sie ein Ladengeschäft besuchen, online bestellen und im Laden abholen oder sich die Waren direkt nach Hause liefern lassen.“

Vernetzung von Mitarbeitern

Weil Lowe's sich der großen Bedeutung von nahtloser Kommunikation bewusst war, implementierte das Unternehmen die Unternehmensanwendung Workforce Connect™ von Zebra. Damit können Mitarbeiter im gesamten Unternehmen sofort und dynamisch über ihre Tablets und mobilen Handheld-Computer zusammenarbeiten. Der Kontakt zu Einzelpersonen oder Gruppen mithilfe von Sprach- und Textnachrichten ist in allen Räumlichkeiten des Unternehmens möglich, einschließlich Parkplätze, Gartencenter und anderer Außenbereiche, die vom Drahtlosnetzwerk abgedeckt sind. Mit mehr Transparenz in Bezug auf den Status von Beständen, Bestellungen und Aufgaben fügen sich Teams in Filialen und Verteilzentren besser in das geografisch verteilte Handelssystem ein und können Wareneingangs-, Kommissionierungs- und Abwicklungsprozesse an allen Standorten verbessern.

Überzeugende Ergebnisse

Eine neue Kombination von Hardware- und Softwarelösungen bietet Entscheidungssträgern und Filialleitern sowie Mitarbeitern in Filialen und Verteilzentren Echtzeit-Transparenz in Bezug auf aktuelle Bestände und zukünftige Nachfrage. So kann Lowe's seine Betriebsabläufe transformieren und für immer besseren und effizienteren Kundenservice sorgen.

Lowe's konnte durch den Fokus auf Mobilität die Produktivität von Mitarbeitern steigern und Filialabläufe vereinfachen. Mobile Lösungen von Zebra ermöglichten es dem Einzelhändler, unterschiedliche Computing- und Kommunikationsgeräte in ein einziges auf Android™ basiertes Betriebssystem (OS) der Enterprise-Klasse zu konsolidieren. Zwar werden über die Betriebsabläufe von Lowe's hinweg mehrere Modelle der mobilen Computer von Zebra bereitgestellt, jedoch müssen Mitarbeiter während einer Schicht nur ein einziges Gerät mit sich tragen, um effektiv zusammenarbeiten und Aufgaben ausführen zu können.

Diese Konsolidierung aller geschäftskritischen Workflow-Anwendungen und Kommunikationstools trug dazu bei, die Mitarbeitereffizienz zu steigern sowie Sicherheit und Zufriedenheit am Arbeitsplatz zu verbessern. Zudem wird die IT-Abteilung entlastet, denn die gesamte Geräteflotte nutzt eine einheitliche Betriebssystem-Plattform, die per Fernzugriff konfiguriert, abgesichert und verwaltet werden kann.

Mobilgeräte von Zebra sind zudem leistungsstärker als ältere Tools. Sie bieten eine bessere Akkulaufzeit und eine robuste Strapazierfähigkeit sowohl im Verkaufsraum als auch in Verteilzentren, in denen Umgebungsbedingungen und intensive Nutzung eine Herausforderung für Mobilgeräte darstellen. Insgesamt hat die umfassende Mobilitätslösung von Zebra Verkaufsmitarbeiter in die Lage versetzt, sich verstärkt auf einen hervorragenden Kundenservice zu konzentrieren statt auf die Erledigung von Aufgaben.



„Kunden verlassen sich zunehmend auf unterschiedliche Typen von Omnichannel-Einzelhandel. Sie legen großen Wert auf ein reibungsloses Erlebnis, ganz gleich, ob sie ein Ladengeschäft besuchen, online bestellen und im Laden abholen oder sich die Waren direkt nach Hause liefern lassen.“

Vincent Scalese, Senior Vice President Store Operations, Lowe's

Auf einen Blick: Lösungen von Zebra in der Praxis



In Filialen

Aufgabenverwaltung und Kommunikation für Mitarbeiter	Merchandising	Mobile Preisanpassung	Mobile Zahlungsabwicklung
TC51/TC57 mobile Computer Workforce Connect Reflexis Task Management	TC51/TC57 mobile Computer ET51 robustes Tablet	TC51/TC57 mobile Computer ZD420/ZD421 Desktopdrucker	TC51/TC57 mobile Computer ZQ511 mobiler Drucker
Auftragsabwicklung (Verpackung, Staging, Schließfächer usw.)	Wareneingang	Filialbegehungen/-prüfungen und Geräteaustausch	Werkzeugverleih
TC51/TC57 mobile Computer ZQ511 mobiler Drucker ZT610 Industriedrucker RS5100 Wearable-Scanner	MC9300 mobiler Computer	TC51/TC57 mobile Computer Reflexis Task Management	TC57 mobiler Computer ET56 robustes Tablet



In Verteilzentren (RDC)

Drucken von Ausweisen	Mitarbeitermobilität und -kommunikation	Etikettendruck in Fördersystemen	Drucken von Abwicklungsetiketten (Kommissionierung und Versand)
ZXP7 Kartendrucker	TC72/TC77 mobile Computer Workforce Connect	ZE500 Druckmodul	QLn420 und ZQ630 mobile Drucker ZT610 Industriedrucker
Gerätezustand	Scannen von Mitarbeiterausweisen	Kommissionierung von Bestellungen	Scannen von Paletten/ Kisten
VisibilityIQ™ Foresight	DS8100 und DS9208 Handheld-Barcode-Scanner	MC9300 mobiler Computer WT6000 Bluetooth-Wearable-Scanner RS5000 Wearable-Computer	VC80x fahrzeugmontierter Computer ET50 Tablet DS3608 und DS3678 Handheld-Barcode-Scanner

Aufwertung des Einkaufserlebnisses in den Filialen

Ein typischer Lowe's Baumarkt führt etwa 40.000 Artikel, und über zwei Millionen weitere Artikel sind online sowie über das Sonderverkaufssystem des Unternehmens verfügbar. Die Filialen haben in der Regel täglich geöffnet und bieten im Durchschnitt eine Verkaufsfläche von etwa 10.400 Quadratmetern, was Innen- und Außenbereiche einschließt. Engagierte Heimwerker und professionelle Handwerker finden hier alles unter einem Dach: von Bauholz und Farben über Haushaltsgeräte bis hin zu Wohndekoration, Reinigungsmitteln und Haustierbedarf.

Mehr Produktivität durch Vereinfachung

„Wir durchlaufen derzeit eine Transformation, und unser Hauptziel ist es, in den Filialen die Einfachheit zu fördern“, sagt David Shoop, Senior Vice President Technology for Stores, Corporate Services, Pro & Services bei Lowe's. „Und mehr Einfachheit führt zu mehr Produktivität.“

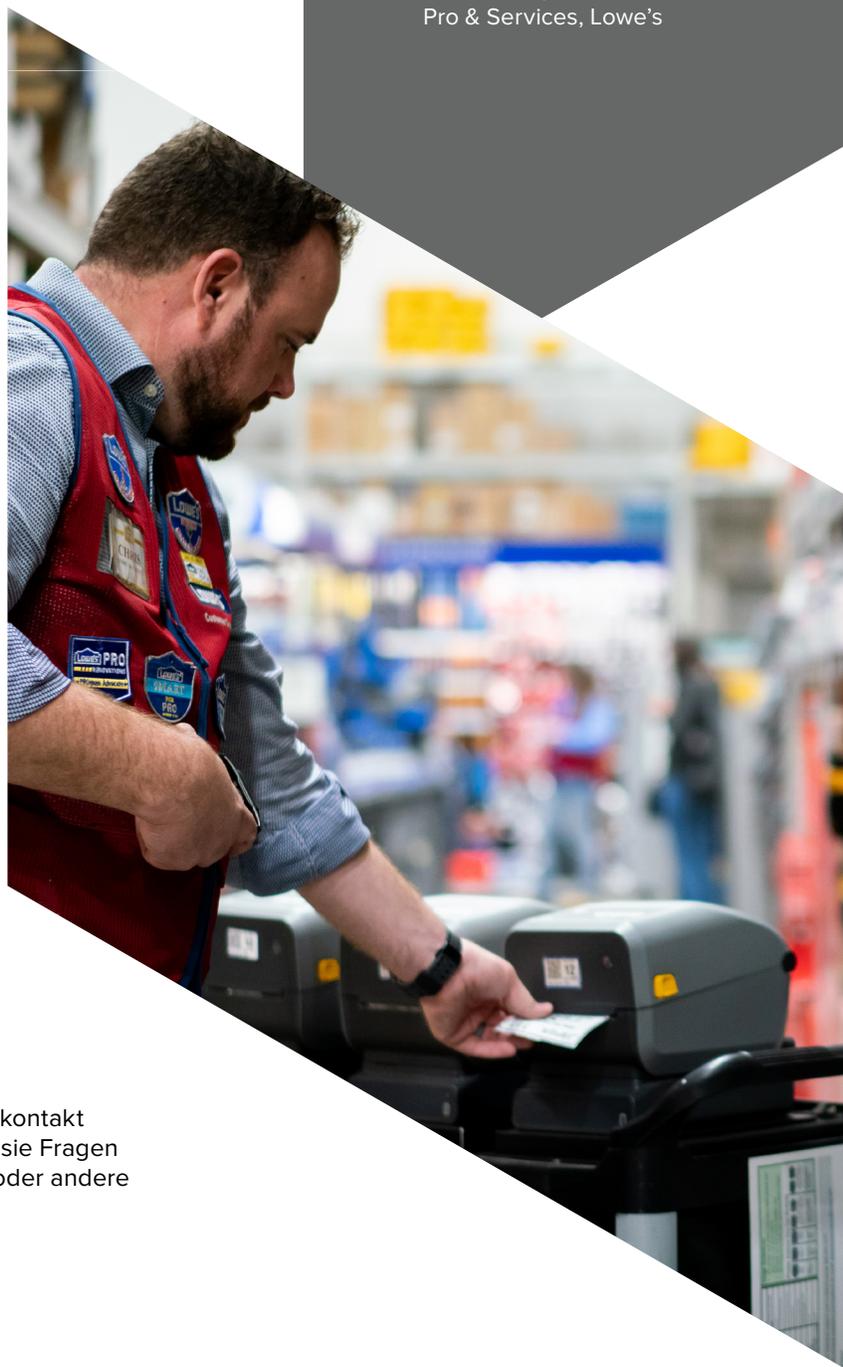
Um mehr Einfachheit in Filialen zu erreichen, musste der richtige Lösungsanbieter gefunden werden, der neue Technologien unternehmensweit implementieren und warten kann.

Beispielsweise ersetzte Lowe's ältere und Endverbraucher-Mobilgeräte durch die robusten Zebra Touch-Computer der TC5x-Serie, um die Kommissionierung und mobile Zahlungsabwicklung bei der Abholung zu unterstützen. Mit den Zebra ZD421 Desktopdruckern auf robusten Druckerwagen können Teammitglieder im Verkaufsraum blitzschnell Regaletiketten aktualisieren und zugleich Kunden betreuen. Die Filialleiter verwenden das Reflexis Task Management auch für Filialbegehungen, Prüfungen und Geräte austausch ein.

Dank Mobilität wissen Mitarbeiter, die im direkten Kundenkontakt stehen, wo sie einzelne Artikel finden. Außerdem können sie Fragen sofort beantworten, statt erst zu einem Computer gehen oder andere Mitarbeiter fragen zu müssen.

„Wir durchlaufen derzeit eine Transformation, und unser Hauptziel ist es, in den Filialen die Einfachheit zu fördern. Und mehr Einfachheit führt zu mehr Produktivität.“

David Shoop, Senior Vice President Technology for Stores, Corporate Services, Pro & Services, Lowe's



„Wir wollen unseren Mitarbeitern die Daten an die Hand geben, damit sie unsere Kunden überall betreuen können, sei es im Verkaufsraum oder im Gartencenter“, sagt Shoop. „Wir wollen dafür sorgen, dass jedes Produkt vom Eintreffen im Wareneingang über den gesamten Verkaufsbereich bis hin zum Verlassen der Filiale mit dem Kunden effektiv verwaltet wird.“

Mit den mobilen Handheld-Computern der TC5x-Serie ausgestattete Mitarbeiter können Kunden helfen, gewünschte Artikel im Verkaufsraum oder Lager zu finden. Bei nicht vorrätigen Artikeln können Mitarbeiter sofort bestätigen, ob die Artikel online verfügbar sind oder später nachgeliefert werden – all das, ohne den Kunden zu verlassen.

Die Reflexis Task Management Software von Zebra ermöglicht einen noch effizienteren Informationsaustausch in allen Bereichen von Lowe's. Die Softwareanwendung kann von Führungskräften verwendet werden, um wichtige Projekte zu kommunizieren und ihre Ausführung zu überwachen, wie etwa Änderungen der Beschilderung und Rückrufaktionen.

Funktionsweise

Mitarbeiter bekommen Aufgabenzuweisungen und Aktualisierungen in ihrer bevorzugten Sprache auf ihre Mobilgeräte geschickt. Task Manager lässt sich nahtlos in Drittsysteme integrieren, wie etwa Verwaltungssysteme für die Anforderung und den Austausch von filialinternen Geräten. Dieses konsolidierte Benutzererlebnis vereinfacht die Arbeit für Mitarbeiter und spart Zeit, denn sie müssen nicht zwischen mehreren Apps wechseln, um Anforderungen zu erhalten, zu koordinieren und abzuschließen. All das ist in Task Manager möglich.



Vernetzung und Unterstützung

Einer der wichtigsten Schwerpunkte für Lowe's war es, die gesamte Kommunikation in Verkaufsraum und Lager in einer einzigen Android-Plattform zusammenzuführen, um den Gerätebestand zu vereinheitlichen. Früher hatten die Teams unterschiedliche Geräte verwendet – von Funksprechgeräten über Haustelevone bis hin zu Endverbraucher-Smartphones und Tablets –, um Informationen anzufordern und auszutauschen.

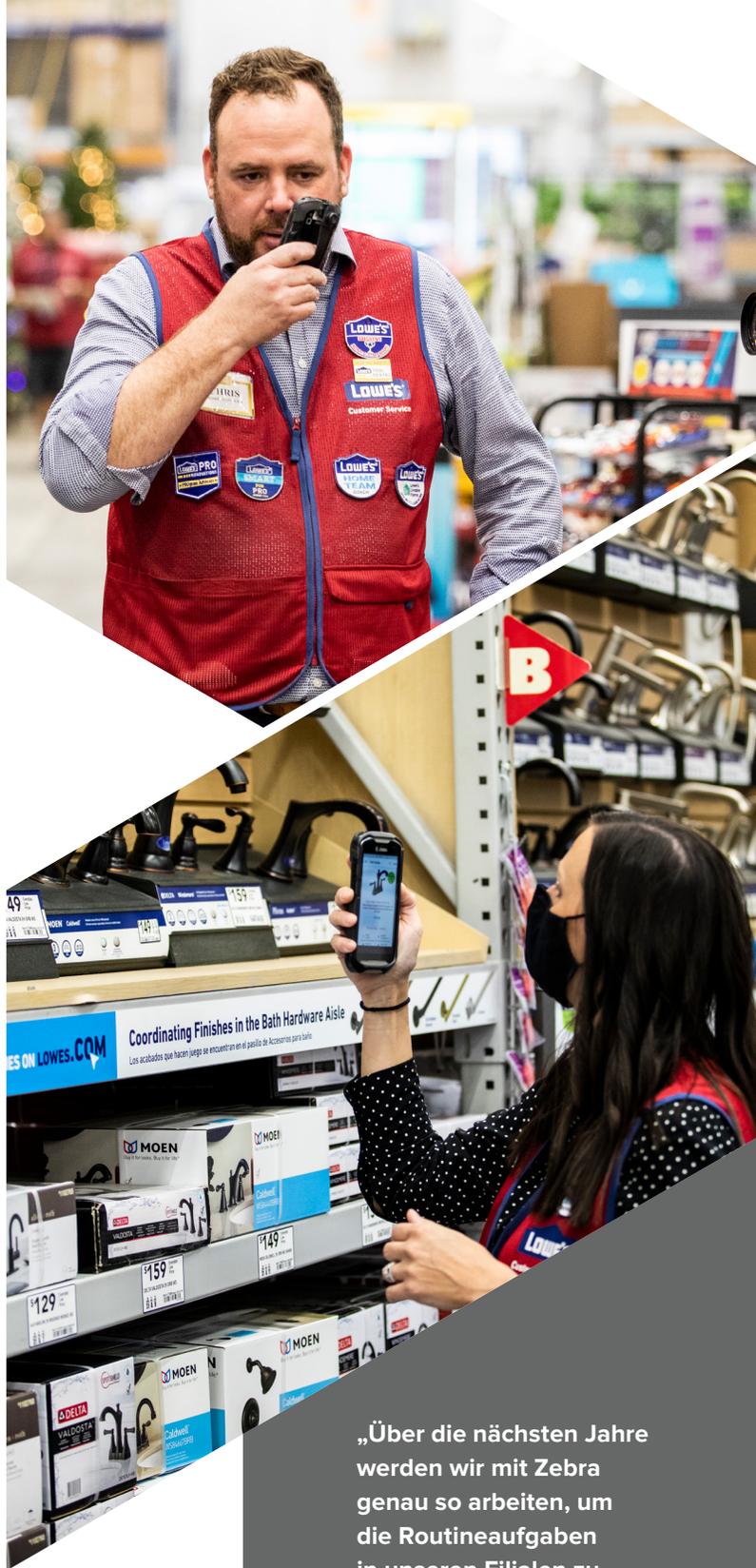
Jetzt sind alle von Lowe's neu eingeführten mobilen Computer von Zebra mit Zebra Workforce Connect ausgestattet, einer Unternehmensanwendung für die mobile Kommunikation und Zusammenarbeit. Diese leistungsstarke Anwendung ermöglicht Mitarbeitern überall den direkten Kontakt mit Kunden und Kollegen über firmeninterne PTT-Sprachtechnologie (Push-to-Talk), SMS und andere Messaging-Tools. Workforce Connect vereint all diese Funktionen in einem einzigen Gerät – und in einer einzigen App – und lässt sich in die vorhandene Sprachplattform von Lowe's integrieren. Dadurch kann das gleiche System, über das Mitarbeiter per PTT kommunizieren, genutzt werden, um Telefonanrufe von Kunden entgegenzunehmen.

„2020 haben wir Workforce Connect 165 Millionen Mal verwendet. Für mich bedeutet dies, dass ich 165 Millionen Mal nicht durch die Gänge laufen musste, um einen Kollegen zu finden, und ich mir 165 Millionen Mal eine Durchsage über die Lautsprecheranlage sparen konnte. Vor allem aber musste ich 165 Millionen Mal nicht zum Kunden sagen: ‚Ich weiß es nicht.‘ Es ist für uns eine enorme Veränderung, und unsere Mitarbeiter sind begeistert“, sagt Scalese.

Schwerpunkt Kundenservice statt Aufgabenerledigung

„Wir orientieren uns bei unseren Arbeitszeiten zunehmend am Kundenservice und nicht an Aufgaben“, sagt Rob Baker, Vice President Omnichannel Fulfillment bei Lowe's. Statt 60 % aufgabenbasiert und 40 % servicebasiert sind die Filialabläufe laut Baker jetzt 40 % aufgabenbasiert und 60 % servicebasiert.

„Über die nächsten Jahre werden wir mit Zebra genau so arbeiten, um die Routineaufgaben in unseren Filialen zu reduzieren. Prozesse werden vereinfacht und Mitarbeiter erhalten alle benötigten Informationen, damit sie mehr Zeit für die Kunden haben.“



„Über die nächsten Jahre werden wir mit Zebra genau so arbeiten, um die Routineaufgaben in unseren Filialen zu reduzieren. Prozesse werden vereinfacht und Mitarbeiter erhalten alle benötigten Informationen, damit sie mehr Zeit für die Kunden haben.“

Rob Baker, Vice President
Omnichannel Fulfillment
bei Lowe's

Durch die Ausstattung von Mitarbeitern mit den mobilen Handheld-Computern der TC5x-Serie und den mobilen Druckern ZQ511 ist Lowe's jetzt zudem in der Lage, Warteschlangen zu verkürzen und Kundentransaktionen zu beschleunigen. Mitarbeiter können Zahlungen direkt beim Kunden mobil abwickeln, sei es im Verkaufsraum, im Gartencenter oder auf dem Parkplatz.

Mit mobilen Druckern Preise schneller und einfacher ändern

Bisher mussten Mitarbeiter zum Ändern von Preisen Etiketten in großer Menge drucken und dann in die Gänge laufen, um die alten Etiketten zu ersetzen. Wenn sie einen Fehler auf einem Etikett entdeckten oder eine weitere Änderung vornehmen wollten, mussten sie zurück zur Arbeitsstation und zum Drucker laufen. Heute verwenden Mitarbeiter Zebra TC5x Touch-Computer und ZD421 Desktopdrucker auf Wagen, um Einzeletiketten vor Ort zu drucken. Dank dieser Lösung verbringen Mitarbeiter mehr Zeit im Verkaufsraum und können bei Bedarf Kunden helfen.

„Durch die Kombination dieser Geräte und Anwendungen ist der Prozess viel effizienter und einfacher“, erklärt Shoop. „Wir können pro Tag mehr Preisänderungen vornehmen und dabei effizienter arbeiten, was in der gesamten Filiale zu einer höheren Genauigkeit führt.“

Das Potenzial der Filialen maximieren

Nachdem die Prozesse für mobile Zahlungen und Preisänderungen verbessert wurden, wandte sich Lowe's den Teams in Wareneingang und Verpackung im Backoffice zu. Mitarbeiter wurden mit den mobilen Computern Zebra MC9300 ausgestattet, um Informationen zu erfassen, auszutauschen und abzurufen. Durch diese neuen Geräte wurden komplexe Aufgaben wie das Entladen von Anhängern und die Bestandsverwaltung vereinfacht und optimiert. Dank der intuitiven Android-Plattform sind die Geräte nach minimaler Schulung bedienbar, was vor allem bei der Einarbeitung von Saisonkräften von Vorteil ist, die möglichst schnell produktiv sein müssen.

Darüber hinaus setzt Lowe's die beeindruckende Fläche seiner Einzelhandelsbetriebe ein, um die eigenen Omnichannel-Möglichkeiten auszubauen und Filialen als Abwicklungszentren für Online-Bestellungen zu nutzen. Kunden haben die Wahl, ob sie sich Bestellungen liefern lassen oder sie an der Warenausgabe oder aus Schließfächern abholen. Mit mobilen Computern von Zebra und RS5100 Bluetooth Wearable-Scannern steht Mitarbeitern alles zur Verfügung, was sie brauchen, um Online-Bestellungen schneller und genauer als je zuvor zu bearbeiten, zu kommissionieren und zu versenden.

„Wo immer der Kunde ist, müssen wir ihm einen Schritt voraus sein“, sagt Scalese. „Mobile Technologie wird das Herzstück unseres Geschäfts bilden, und Zebra ist der Kern dieser Technologie.“

„Wir können pro Tag mehr Preisänderungen vornehmen und dabei effizienter arbeiten, was in der gesamten Filiale zu einer höheren Genauigkeit führt.“

David Shoop, Senior Vice President Technology for Stores, Corporate Services, Pro & Services, Lowe's



Robuste Abwicklung in den Verteilzentren von Lowe's

Lowe's beschleunigte seine Strategie für den digitalen Wandel, um mit Nachfragespitzen, Lieferkettenschwankungen und Kanalpräferenzen von Kunden Schritt halten zu können. Dank Hardware, Software und Services von Zebra können die Teams in den Verteilzentren von Lowe's ihre Technologielösungen schneller aktualisieren und skalieren.

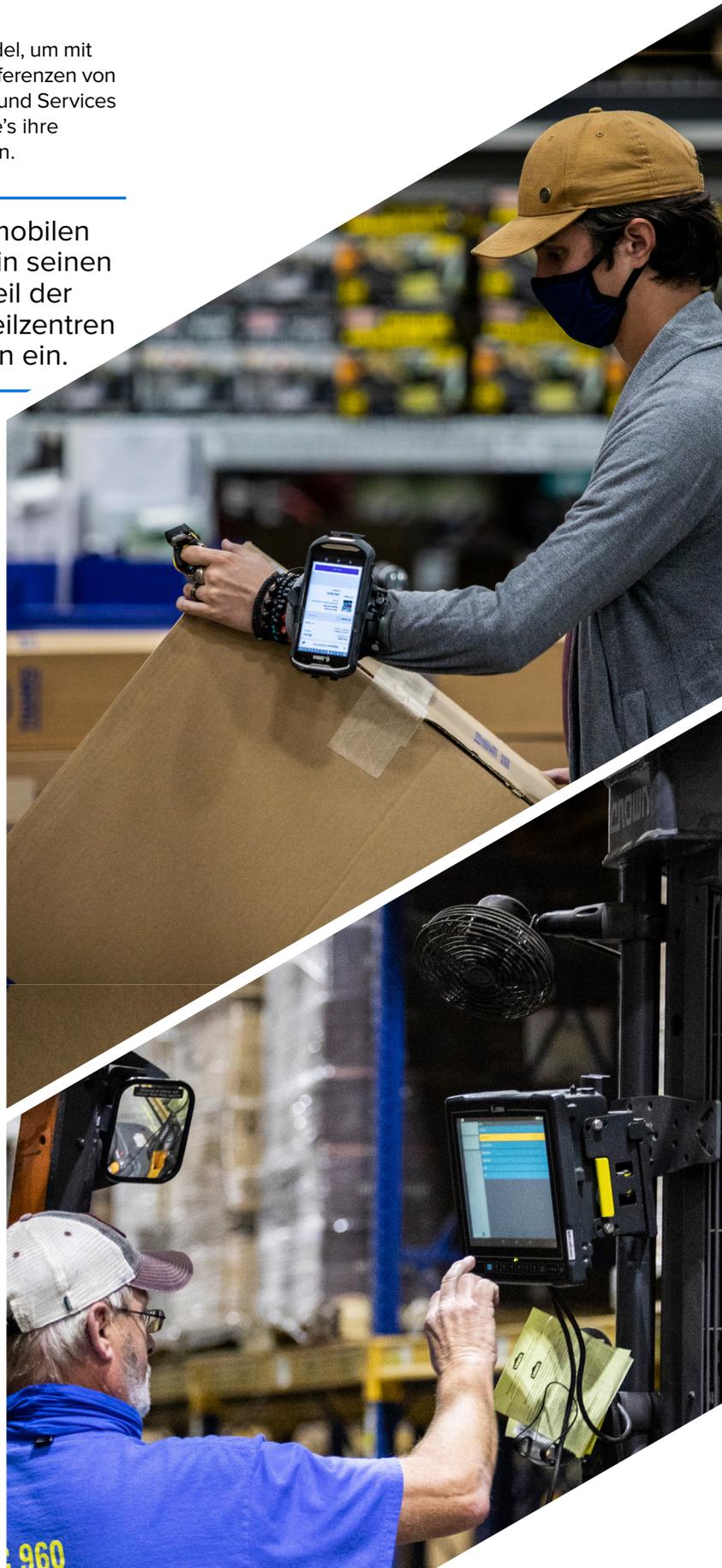
Nach der erfolgreichen Einführung der mobilen Computer und Drucklösungen von Zebra in seinen Filialen implementierte Lowe's einen Teil der gleichen Technologie auch in seinen Verteilzentren zur Verbesserung von Betriebsabläufen ein.

Geräte und Softwareanwendungen von Zebra sorgen für mehr Tempo und Genauigkeit bei Wareneingang und Auslagerung in Verteilzentren und rationalisieren wichtige Outbound-Aufgaben, wie etwa Kommissionierung, Staging und Beladung.

Mobilität und Transparenz stärken Inbound- und Outbound-Abläufe

Der Einzelhändler setzt auf mobile Computer von Zebra, um die Bestandstransparenz zu maximieren und die Genauigkeit zu verbessern. Sowohl die TC7x-Serie als auch die mobilen Handheld-Computer MC9300 verfügen über integrierte Barcode-Scanner, die für eine schnelle und genaue Erfassung von Barcodes sorgen. Wearable-Geräte, wie etwa Handgelenk-Computer und Bluetooth-Wearable-Scanner, ermöglichen die freihändige Ausführung von Aufgaben wie Kommissionierung und Verpackung. Mit fahrzeugmontierten Scannern können eingehende Kisten und Paletten an der Laderampe schneller über Barcodes identifiziert werden.

Zebra Geräte bieten bessere Scanmodule als ältere Geräte und dadurch eine höhere Geschwindigkeit und Genauigkeit bei scanintensiven Aufgaben. Dank einer größeren Reichweite und zusätzlichen Scanwinkeln im Vergleich mit älteren und kamerabasierten Scannern erledigen Mitarbeiter ihre Aufgaben schneller und unabhängig von Größe, Zustand oder Anzahl der Barcodes.



Zudem beschleunigt Zebra das Drucken im gesamten Verteilzentrum – von Versandetiketten bis hin zu Mitarbeiterausweisen. Mit mobilen Druckern können Mitarbeiter E-Commerce-Etiketten unterwegs produzieren, während für größere Versandetiketten Industriedrucker zum Einsatz kommen. Das ZE500 Druckmodul wurde in jedem Verteilzentrum installiert und ermöglicht das automatische Drucken und Anbringen von Etiketten in Fördersystemen. Dieses strapazierfähige Druckmodul kommt ohne Leistungseinbußen mit hoher Auslastung zurecht.

Die richtigen Kommunikationstools für Verteilzentren

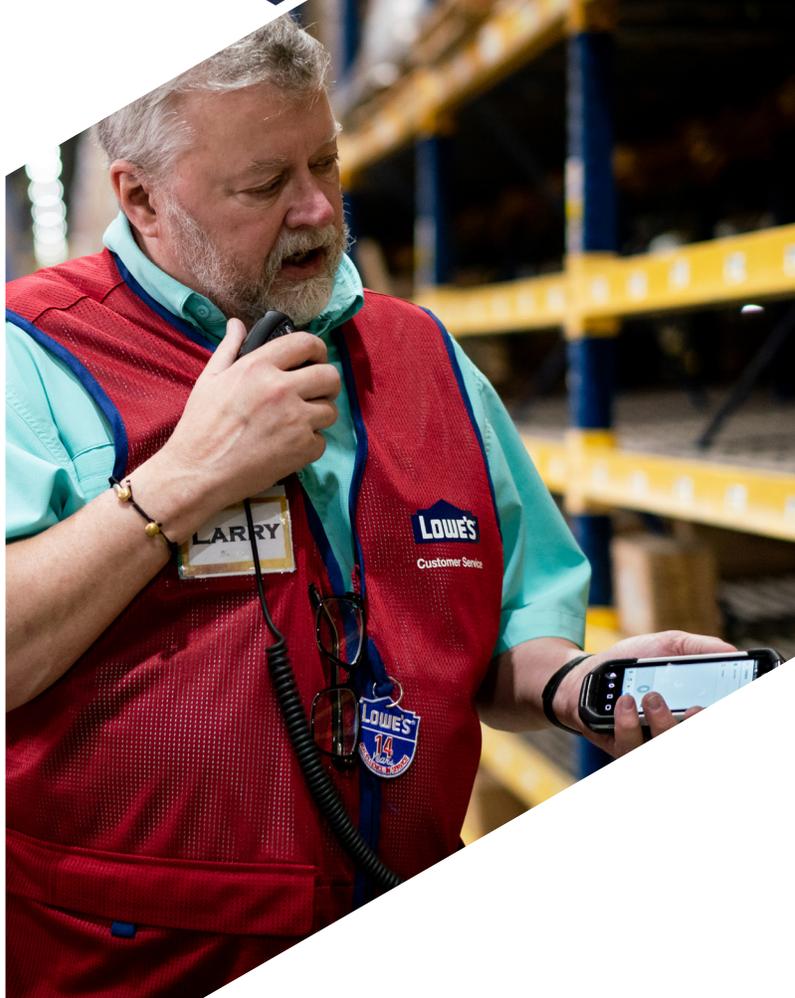
Ähnlich wie in den Filialen musste Lowe's zur unternehmensweiten Einführung von verbesserter Mobilität und Kommunikation auch in den Verteilzentren veraltete Anwendungen mit grünem Bildschirm zur Android-Plattform der Enterprise-Klasse migrieren. Lowe's stattet seine Mitarbeiter in den Verteilzentren mit TC7x mobilen Computern aus, um Kommunikation und Aufgaben vollständig auf einer einzigen Plattform zu verwalten. Der robuste TC7x vereint Smartphone-Funktionen sowie einen leistungsstarken Barcode-Scanner, eine Kamera und eine PTT-App in einem einzigen Gerät. Zusätzlich sorgt die Unterstützung von 4G LTE für eine überragende Vernetzung selbst in Bereichen mit schwieriger WLAN-Abdeckung, wie etwa Außenanlagen.

Die Android-Anwendungstechniker von Lowe's arbeiten derzeit an nativen Apps speziell für die Geräte von Zebra. Zudem hat das Unternehmen Asset-Managementsoftware der Enterprise-Klasse auf den Touchscreen-Geräten aktiviert und will in naher Zukunft weitere Apps hinzufügen, darunter eine, die den Zugriff auf das Aktenmanagement-System des Unternehmens ermöglicht.

Verbessertes Mitarbeitererlebnis

Lowe's hat höchste Produktqualität und bestmögliche Kundenerlebnisse zum Ziel. Die Schaffung einer idealen Arbeitsumgebung ist hierfür der erste Schritt. Mit wachsendem Omnichannel-Geschäft durchlaufen immer mehr Produkte die Verteilzentren, weshalb eine bereichsübergreifende Verbesserung des Mitarbeitererlebnisses unverzichtbar ist.

Android-basierte Mobilgeräte sind intuitiv und benutzerfreundlich für Mitarbeiter, die auch privat Smartphones und andere Endverbrauchergeräte verwenden. Dank einer dedizierten Schulungsapp auf den Geräten von Zebra erfolgt die Einarbeitung von Mitarbeitern in den Verteilzentren schnell und einfach. Viele können innerhalb von wenigen Stunden produktiv arbeiten. Eine derartige On-Demand-Schulungsfunktion ist unverzichtbar, um zukünftig Personalmangel oder andere unerwartete Marktumwälzungen zu bewältigen,



da sie Lowe's in die Lage versetzt, seine Belegschaft nach Bedarf in kürzester Zeit zu erweitern und fortzubilden.

Der Einzelhändler legt zudem großen Wert auf die Gesundheit seiner Mitarbeiter und investiert daher in benutzerfreundliche, ergonomische Technologie. Die TC-Serie und die MC9300 mobilen Computer liegen nachweislich gut in der Hand und schonen die Handgelenke von Mitarbeitern, die viel scannen müssen. Dadurch werden Überlastungsverletzungen vermieden. Lowe's will in weitere Freihand-Lösungen investieren, wie etwa RS5100 Bluetooth-Wearable-Scanner und WT6000 mobile Wearable-Computer, damit alle Mitarbeiter sich nach Belieben für einen Wearable-Computer oder einen Handheld-Computer entscheiden können.

Geräte, die jeder Aufgabe gewachsen sind

Mobile Computer von Zebra bieten die erforderliche Robustheit, um den Dauereinsatz in unterschiedlichen Arbeitsumgebungen zu überstehen. Dank der überragenden Akkulaufzeit halten sie ganze Schichten ohne Aufladen durch, was kostspielige Arbeitsunterbrechungen und Effizienzmängel vermeidet.

Geräteausfälle sind laut Lowe's ein großes Problem. Das Unternehmen stellt fest, dass die neuen Akkus um 50 % besser sind als die der Geräte, die zuvor in den Verteilzentren genutzt wurden.

Sie sind im laufenden Betrieb austauschbar, sodass die Geräte für den Akkuwechsel nicht ausgeschaltet werden müssen. Zudem verfügen Sie über fortschrittliche Technologie zur Akkuüberwachung. Verkaufs- und IT-Mitarbeiter erfahren über das Zebra VisibilityIQ™ Dashboard, welche Akkus ihr Lebensende fast erreicht haben, und können diese proaktiv austauschen, bevor ihr Ausfall den Betrieb beeinträchtigen kann.

Erstklassiger Omnichannel-Einzelhandel

Die Mission von Lowe's, alle seine Kundensegmente mit den richtigen Heimwerkerprodukten, dem besten Service und dem größtem Mehrwert zu versorgen, lässt sich jetzt noch einfacher erfüllen – dank den leistungsstarken Technologielösungen, mit denen seine mehr als 300.000 Mitarbeiter ausgestattet sind. Scalese fasst zusammen: „Technologie wirkt sich auf alle Aspekte unserer Filialabläufe und auf das Kundenerlebnis aus und durchdringt alle Bereiche unserer Arbeit.“

„Technologie wirkt sich auf alle Aspekte unserer Filialabläufe und auf das Kundenerlebnis aus und durchdringt alle Bereiche unserer Arbeit.“

Vincent Scalese, Senior Vice President Store Operations, Lowe's



Weitere Informationen dazu, wie Zebra auch Ihrem Unternehmen zu Echtzeit-Betriebstransparenz und reibungslosen Omnichannel-Abläufen verhelfen kann, finden Sie hier: www.zebra.com/retail



Zentrale Nordamerika und Unternehmenszentrale | +1 800 423 0442 | inquiry4@zebra.com

ZEBRA und der stilisierte Zebra Kopf sind Marken von Zebra Technologies Corp, die in vielen Ländern weltweit eingetragen sind. Alle anderen Marken sind im Besitz der jeweiligen Eigentümer. © 2022 Zebra Technologies Corp. oder verbundene Unternehmen.