

自动识别

时尚零售“武器” 助力门店全新升级

霍尼韦尔 Captuvo SL22 与 iPod touch 5 组合使用，巧妙地将苹果设备打造成了一款企业级手持移动终端设备，配合 COACH 定制的店内管理软件（APP），不仅大幅提升了门店运营效率，降低了门店的投入成本，同时还悄然拉起了奢侈品零售业移动“武器”升级换代的序幕。

文 | HONEYWELL

与时俱进、不断创新，是品牌保持新鲜活力的法则。自 2014 年开始，COACH 便在产品、门店及营销三大范畴推进品牌转化计划。在门店升级方面，COACH 品牌在全球不同渠道推出了现代奢华概念门店——通过采用具有标志性的品牌元素，并以充满活力动感的纽约为背景，强化 COACH 自然流露的纽约风尚这一独特定位。

除却鲜亮的店面升级改造，COACH 中国的所有门店还引入了兼具时尚感和运营效率的强大店内管理“武器”——基于苹果 iPod touch 5、霍尼韦尔 Captuvo SL22 企业级苹果专用扫描附件（图 1）的店内管理系统。霍尼韦尔 Captuvo SL22 与 iPod touch 5 组合使用，巧妙地将苹果设备打造成了一款企业级手持移动终端设备，配合 COACH 定制的店内管理软件（APP），不仅大幅提升了门店运营效率，降低了门店的投入成本，同时还悄然拉起了奢侈品零售业移动“武器”升级换代的序幕。

中国市场是 COACH 继美国、日本之后在全球的第三大主要市场，也是



图 1 霍尼韦尔企业级苹果 iPod touch 5 专用扫描附件 Captuvo SL22

COACH 非常重视的市场之一。为了更好地服务中国市场，为消费者带来领导时尚潮流的奢侈品，COACH 于 2008 年成立了蔻驰贸易（上海）有限公司，发

展至今已在中国开设约 150 家 COACH 门店。COACH 中国门店在以往的运营中，使用的店内管理系统是由手持终端、台式电脑及店内管理软件组成，主要应用在门店收货、转货、查询（库存、价格等）、库存调节以及盘点等工作环节。而随着店面运营和消费者需求的不断变化，以往的管理系统已无法满足应用，其不足主要体现在：

- 功能单一：COACH 原先使用的手持终端仅具备单一的盘点功能，只能在门店进行盘点工作时使用。
- 不具备移动性：商品信息查询和录入依赖于台式电脑和手持终端。虽然以往的手持终端可以支持店员在店内各处采集商品信息，但并不支持无线传输，只能在数据收集完毕后插回底座进行数据传输等后续工作。
- 效率较低：由于系统功能单一且不具备移动性，在进行店内收货、转货、查询、盘点等工作时，员工需要在店内各处（收银电脑处、仓库、商品处等）反复折返，并且有些数据信息还需依赖手工书写或打字录入，直接影响到工作

效率。尤其在盘点时,此种情况更为明显,小规模店铺盘点一次常要 4h,而部分较大的店铺甚至需要花费 7 ~ 8h。

● 使用及维护成本高: COACH 以往的手持设备的操作复杂。例如在每月进行店铺盘点工作时, COACH 甚至需在每个门店安排一位外派工程师做现场支持——指导店员操作设备并解决潜在设备问题。仅在工程师人力成本上, COACH 中国门店需支出高达约 15 万元人民币 / 次。

为解决以上问题, COACH 启动了店内管理系统升级项目, 不仅专门开发了全新的店内管理软件, 还选择了外观时尚、操作系统容易管理的苹果 iPod touch 5 作为新的手持终端设备, 以其作为管理软件的载体。但是普通一款 iPod touch 5 不具备良好的条码采集性能, 且

无法到达企业级移动终端的耐用性, 因此 COACH 也开始寻找一款能支持价格查询、产品稽核、库存管理和客户辅助等应用的扫描附件设备。经过对多个品牌及型号的苹果附件设备的系统兼容性、扫描性能、易用耐用性、电池续航及舒适度等进行多方面的测试, 并综合考量产品品牌及其服务体系, COACH 最终选择了功能卓越兼具高性价比的霍尼韦尔企业级苹果 iPod touch 5 专用扫描附件 Captuvo SL22。

解决方案

霍尼韦尔 Captuvo 系列产品是经过苹果厂家专业认证的移动扫描专用附件, 兼具领先的扫描性能、安全性能和耐用性能。Captuvo SL22 为苹果 iPod touch 5 提供了外置的条码扫描引擎、补充电

源以及外壳保护, 将消费级的苹果设备升级彻底转换成了企业级移动设备, 为 COACH 的店内运营带来了诸多便利。

1、收货、转货管理

在 COACH 门店以往的收货、转货流程中, 店员主要依靠台式电脑, 即需要抄写或拍照记录商品外包装箱编码, 再回到电脑系统中输入信息, 查询商品并核对商品数量, 再进行确认收货或转货。实施新的系统后, 店员只需使用手持终端扫描外包装箱上的条形码, 商品信息即可被识别出来; 店员进行核对后可直接在手持终端进行确认, 完成收货或调货流程。

2、店内查询管理

由于手持终端功能单一, 当遇到顾客询问产品信息时(如库存、价格、汇率), 员工需要回到收银台电脑或仓库处进行



纽康特

28年专注, 28年积累.....

立体仓储—安全、耐久的物料提升专家



高空作业平台



楼层物料升降平台



生产线专用升降平台



液压登车桥



移动式液压登车桥



苏州纽康特液压升降机械有限公司

电话:0512-65386588 65386688 传真:0512-65381182
http://www.newcount.com.cn
E-mail:sales@newcount.com.cn

广告

查询核对，这不仅耗费时间，而且顾客常有等待过久而离开。在新的系统基础上，店员登入 iPod 上的 COACH 店内管理软件，同时使用 Captuvo SL22 扫描产品条码，即可为顾客随时随地查询该款产品库存、优惠价格（甚至是当前汇率下，各个不同国家地区的价格）等信息（图 2）。

3、库存调整

原来 COACH 店铺处理库存调整时，需由 COACH 总部财务先进行处理，之后再从总部到门店各级审批，环节多耗时长。新的管理系统使用后，店铺可以直接通过移动数据终端发起库存调整申请，经区经理、店经理进行审批后即完成调整。

4、盘点管理

门店盘点有助于发现门店商品的损耗情况并及时采取措施，同时也会为店铺库存调整等提供正确依据。在以往，COACH 店员需要使用手持终端将商品信息采集起来，再将移动数据终端插回底座，与电脑进行数据传输，操作环节较为复杂。使用新系统进行盘点时，店员只需要使用手持终端扫描商品条码，录入相应的存货信息，即可实时传输到管理系统（图 3）。由于新的系统简单易上手，因此也无需再用外派工程师。

5、实施效果

COACH 中国门店实施基于苹果 iPod touch 5 和霍尼韦尔 Captuvo SL22 扫描附件的店内管理系统后，为 COACH



图 3 店员正使用霍尼韦尔 Captuvo SL22 进行实时库存盘点，方便快捷

的店内管理带来了诸多益处，具体体现在：

- 设备功能多样化：除了盘点外，新的手持终端还支持进行商品查询，甚至是访问网页等多种应用。而且因霍尼韦尔 Captuvo SL22 与苹果 iPod touch 5 的兼容性，手持终端能够访问苹果网上商店内多达 52 万种的应用程序，帮助店员获取更多信息。
- 商品管理更加便捷：现有系统功能强大，无论是收货转货，还是盘点查询，店员都可在手持终端上完成，商品管理变得快速且准确。
- 随时随地移动化：手持终端支持无线 WIFI 连接，能够做到随时随地的数据采集与传输等操作，为店员和顾客都真正提供了良好的移动化操作。并

且，霍尼韦尔 Captuvo SL22 还能为 iPod touch 5 提供额外电源，确保设备最大化使用时间，可以做到一个班次“全程无忧”。

● 节约投入成本：新的系统不仅性价比高，并且帮助店铺工作中大幅减少了外派工程师的使用，相应减少大量人力成本，对 COACH 而言，设备投入一年多即可收回成本。

● 简化工作流程，提升工作效率：新的系统简化了工作流程，帮助店员节约了大量的工作时间，提升工作效率。例如现在 COACH 中国门店盘点时间缩减了约 50%，库存调整也能很快完成。

● 提升门店服务质量：简单易用、功能强大的操作系统，随时随地帮助店员了解商品信息、及时回复顾客询问，帮助门店提升服务质量。

蔻驰企业管理（上海）有限公司 Jacky Shi 表示：“为消费者提供时尚便利而个性化的消费体验，为员工提供高效而良好的工作体验，是我们关注的重点。霍尼韦尔良好的产品品质及售前售后服务，促成了我们之间的合作，并获得了我们的消费者和员工广泛好评。基于霍尼韦尔 Captuvo SL22 扫描附件的这套店内管理系统应用后，员工使用满意度达到了 90% 以上。未来我们也将更多的区域和门店使用这套系统，愿与霍尼韦尔有更多的合作。” [MM]



图 2 店员正在使用霍尼韦尔 Captuvo SL22 帮助顾客查询产品信息