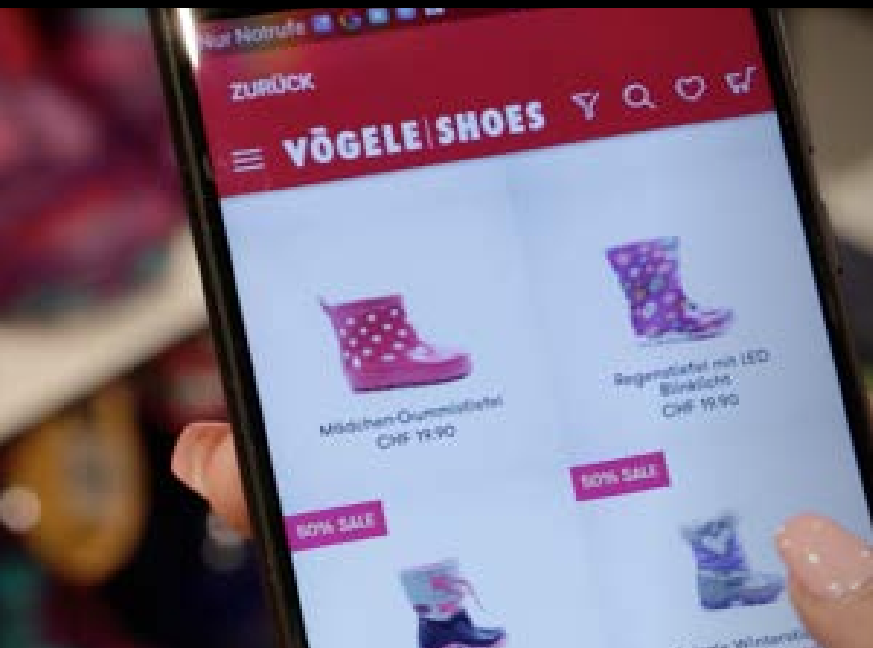


Karl Vögele AG





Schuhfilialist Karl Vögele steigert die Customer Experience mit mobilen Apps

Der Schweizer Schuhhändler Karl Vögele unterstützt Kunden und Mitarbeiter in seinen 200 Filialen mit mobilen Apps für Smartphones, entwickelt mit dem Barcodescanner SDK von Scandit. Interessenten prüfen mit einem Barcode-Scan, ob bestimmte Größen eines gewünschten Produkts vorhanden sind. Filialmitarbeiter beraten mit einer zweiten App Filialbesucher umfassend beim Schuhkauf. Das wichtigste Ergebnis ist eine höhere Kundenzufriedenheit.

Das Kundenbindungsprogramm ShoeClub war für den Schuhfilialisten Karl Vögele 2016 der Startschuss in die Digitalisierung. Mitglieder profitieren dabei unter anderem von Rabatten in den Filialen und im Onlineshop. Ein wichtiges Element des Kundenbindungsprogramms ist die ShoeClub App, die als Android- oder iOS-Version in den jeweiligen Stores verfügbar ist. Mit dem Bestandsfinder der App scannen Benutzer den Barcode des gewünschten Schuhs in der Filiale und können dann sofort feststellen, ob das favorisierte Modell auch in der Wunschgröße in der gerade besuchten oder in einer der nächstgelegenen Filialen vorhanden ist. Diese Art von Self-Service steigert die Kundenzufriedenheit.

Seit Anfang 2018 gibt es auch für die Verkaufsberater in den rund 200 Schweizer Filialen des Unternehmens eine mobile App, eingesetzt auf firmeneigenen Android-Smartphones. Die Entwickler von Karl Vögele erstellten sowohl die ShoeClub App als auch die App für die Mitarbeiter mit dem Barcodescanner SDK des Schweizer Barcode-Spezialisten Scandit. Dessen Technologie für mobiles Barcodescanning verwandelt mobile Endgeräte in hochleistungsfähige Datenerfassungs-Tools. Von der Kostenbetrachtung her zeigt eine Smartphone-basierte Lösung deutliche Vorteile. Für einen dedizierten, proprietären Barcodescanner sind rund 1.000 Schweizer Franken zu kalkulieren, die von Karl Vögele eingesetzten mobilen Geräte kosten lediglich rund 300 Schweizer Franken. Darüber hinaus liegen die Gesamtbetriebskosten, die Hardware, Software, Wartung und Betrieb umfassen, um bis zu fünf Mal niedriger als die von traditionellen Barcodescanning-Lösungen.

„Die Entscheidung, auch die App für das Verkaufspersonal mit dem SDK von Scandit zu erstellen, fiel uns leicht. Wir konnten auf den sehr guten Erfahrungen mit der ShoeClub App aufbauen. Die Mitarbeiter-App ließ sich kosteneffizient und reibungslos in unsere IT-Infrastruktur integrieren und unsere Mitarbeiter schätzen die Unterstützung die sie durch die Smartphone App in der Kundenberatung erhalten“, berichtet Daniele Sbaiz, IT-Leiter bei der Karl Vögele

VÖGELE | SHOES

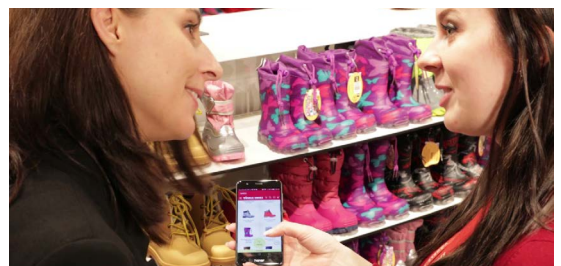
Branche

Einzelhandel

Use case

Warenwirtschaft

www.voegele-shoes.com



AG in Uznach, St.Gallen. „Mit beiden Apps hat das Unternehmen einen wichtigen Meilenstein in Richtung Verzahnung von stationärem und Onlinehandel erreicht. Kein Interessent darf verloren gehen – egal, auf welchem Weg er zu uns findet.“

Schnelle und präzise Erfassung der Barcodes

Barcodes sind eine der wichtigsten Quellen für Produktinformationen im Einzelhandel. Mit überall verfügbaren und einfach bedienbaren Smartphones sowie kosteneffizienter Software können Einzelhändler Barcodes mit einem überschaubaren Aufwand zum Eckpfeiler einer überzeugenden Kundenerfahrung machen. Durch Einscannen des Barcodes erhalten Verkaufsberater einen einfachen und schnellen Zugriff auf detaillierte Produktinformationen, mit denen sie alle Serviceanfragen der Interessenten in den Filialen schnell und effizient beantworten können, ohne dabei den Kunden „verlassen zu müssen“. Damit entsteht eine gute Basis, um die Kundenzufriedenheit zu verbessern und die Kundenbindung im Einzelhandel zu stärken.

Zu den besonderen Stärken der Barcode-Scanner-Software von Scandit zählt die Lesegenauigkeit und Geschwindigkeit. Mit den Kameras der eingesetzten Smartphones können die Verkaufsberater von Karl Vögele alle Barcodes schnell und präzise erfassen – selbst unter ungünstigen Bedingungen wie einem schwachen oder blendenden Licht. „Für einen herausragenden Kundenservice spielen solche Details eine entscheidende Rolle“, berichtet Sbaiz.

Die Verkaufsberater arbeiten mit der Barcode-App deutlich effizienter. Da sie das Smartphone als ihren mobilen Arbeitsplatz immer dabei haben, können sie jederzeit Informationen zu den Produkten abfragen und Interessenten sofort eine genaue Auskunft über vorhandene Modelle und Größen geben – falls sich weitergehende Fragen ergeben, nutzen sie das Smartphone zum Telefonieren. Während früher ein Mitarbeiter im Lager die Verfügbarkeit manuell überprüfen musste, entfällt jetzt nicht nur die langen Wartezeiten für Kunden: gleichzeitig nutzen die Mitarbeiter die eingesparte Zeit, um die Kunden besser zu beraten und bessere Verkaufsergebnisse zu erzielen. Der Schuhhändler Karl Vögele erzielt so eine hochwertige Kundenerfahrung und steigert dabei den Umsatz. Falls ein Schuh in der gewünschten Größe nicht in der Filiale vorhanden ist, kann ihn der Verkaufsberater mit seinem Smartphone auf Basis der Verschmelzung von Offline- und Onlinehandel direkt im Zentrallager bestellen.

Durch den Einsatz der Barcode-Scanning-Lösung von Scandit kann Karl Vögele zentrale Geschäftsprozesse optimieren. Das gilt unter anderem für die Koordination von Onlineshop, Filialen und dem Customer Journey Management. Karl Vögele ist damit beispielsweise in der Lage, Click and Collect – das heißt, die Abholung von Schuhen und Accessoires, die Kunden online bestellen, in einer Filiale – problemlos umzusetzen.

Um einen schnellen Zugriff auf die in einem Kundengespräch benötigten Produktinformationen sicherzustellen, nutzen die Verkaufsberater das WLAN in den Filialen. Von hier aus greifen sie auf die im Rechenzentrum gespeicherten und in den Filialen vorgehaltenen Daten zu. Durch die

zentrale Organisation kann die IT-Abteilung Aktualisierungen der Daten, etwa für Aktionen oder neu verfügbare Produkte, allen Anwendern schnell und zuverlässig bereitstellen.

Ausblick: Barcodescanning auch in der Logistik

Die IT-Abteilung evaluiert mehrere Möglichkeiten zur Erweiterung der App. Geprüft wird beispielsweise, Mitarbeiter in der Warenlogistik mit Smartphones und mobiler App auszustatten, um damit den Warenein- und -ausgang sowie die internen Warenbewegungen aufzuzeichnen und effizienter zu gestalten. Mit der Barcode-Scanning-Funktion MatrixScan von Scandit können Anwender mehrere Barcodes auf einer Reihe von Paketen in einer einzigen Sequenz einlesen, beispielsweise alle Codes auf einem Versandaufkleber erfassen oder eine ganze Palette mit einem einzigen Scan registrieren. Eine Augmented-Reality-Funktion ermöglicht es, physische Waren mit zusätzlichen Informationen wie Produktbildern anreichern. Die Anbindung an die Logistik ist das eine Anwendungsszenarium, das die IT-Abteilung evaluiert, ein weiteres ist die Integration in die Kassensysteme, um den gesamten Prozess des Auscheckens für Kunden und das Unternehmen zu vereinfachen.



„Mit einer vollständigen Digitalisierung der Liefer- und Wertschöpfungskette kann Karl Vögele Betriebskosten reduzieren, die Produktivität steigern und die Wettbewerbsfähigkeit in einem stark umkämpften Umfeld verbessern.“

Daniele Sbaiz

Leiter IT & Projekte, Karl Vögele AG



Das Unternehmen

Die Karl Vögele AG ist ein Schweizer Familienunternehmen mit Hauptsitz in Uznach im Kanton St.Gallen. Das Unternehmen verfügt mit den Marken Vögele Shoes, Bingo Shoe Discount und Max Shoes über ein attraktives Portfolio an Damen-, Herren-, Kinder- und Sportschuhen in sich ergänzenden Segmenten. Die Gruppe beschäftigt in gut 200 Filialen und am Hauptsitz in Uznach/SG rund 1.200 Mitarbeiter und betreibt einen stark wachsenden und erfolgreichen Onlinehandel. Damit gehört die Gruppe zu den bedeutendsten Anbietern im Schuhmarkt Schweiz. Weitere Informationen: www.voegele-shoes.com

Über Scandit

Scandit, eines der führenden Unternehmen im Bereich Enterprise Mobility und Datenerfassung, ist auf Barcode-Scanning-Lösungen spezialisiert, die Geschäftsprozesse im Einzelhandel, in der Logistik, in der Fertigung und dem Gesundheitswesen dramatisch vereinfachen. Mit den Softwaretechnologien und Cloud-Services von Scandit sind Unternehmen in der Lage, in kurzer Zeit mobile Apps für Smartphones, Tablets und Wearables zu erstellen, zu implementieren und zu verwalten. Die dabei entstehenden Lösungen, basierend auf Computer-Vision-, Augmented-Reality- und Machine-Learning-Technologien, führen zu deutlich niedrigeren Total Cost of Ownership als bei herkömmlichen Barcode-Scannern.

Wollen Sie mehr erfahren?

Kontaktieren Sie uns:

www.scandit.com/contact

Vereinbaren Sie einen Termin:

+41 44 586 4540

Scannen Sie diesen QR Code und entdecken Sie mehr:



Weitere Referenzen finden Sie unter:

www.scandit.com/resources/case-studies



SCANDIT

Scandit AG

Förrlibuckstrasse 181, 8005 Zurich, Switzerland

Scandit, Inc.

535 Mission Street, Floor 15, San Francisco, CA 94105

www.scandit.com

