



案例简介

简介:

随着店面运营和消费者需求的不断变化, COACH开始在中国门店启动了店内管理系统升级项目。定制的店内管理软件、苹果iPod touch 5, 以及霍尼韦尔Captuvo SL22企业级苹果专用扫描附件的组合, 不仅大幅提升了门店运营效率, 还降低了门店的投入成本等。

待解决的问题:

以往的管理系统的不足主要体现在:

- 功能单一, 不具备移动性
- 操作复杂, 员工效率低
- 使用及维修成本高

预期目标:

- 提高工作效率
- 降低人力投入成本
- 简化工作流程
- 提升门店服务质量

产品:

霍尼韦尔Captuvo SL22企业级苹果专用扫描附件。

实施结果:

目前, COACH中国门店新系统的员工使用满意度达到了90%以上, COACH中国门店盘点时间缩减了约50%。

霍尼韦尔时尚零售“武器”助力 COACH (蔻驰) 门店全新升级

霍尼韦尔CAPTUVO SL22企业级苹果专用扫描附件

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。

“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, 并为我们获得了消费者和员工广泛好评。”

— Jacky Shi, Senior Director, Store Systems ASIA
蔻驰企业管理 (上海) 有限公司



店员正在使用霍尼韦尔SL22帮助顾客查询产品信息

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

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。

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。

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。

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。

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

“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。未来我们也将让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。”

— Jacky Shi, Senior Director, Store Systems ASIA
蔻驰企业管理（上海）有限公司

案例背景

COACH是一个基于75年经典传承、悠久历史及精湛工艺的强大品牌，于1941年在纽约市创立，产品包括手袋、男士包、男士小皮具、鞋履、外套、手表、休闲和旅行配件、围巾、太阳眼镜、香水、首饰和相关配饰等。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、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

一次常要4小时时间，而部分较大的店铺甚至需要花费7~8小时。

- **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、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



店员正使用霍尼韦尔SL22进行实时库存盘点，方便快捷

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。由于新的系统简单易上手，因此也无需再用外派工程师。

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。



更多信息，请访问：

www.honeywellaidc.com.cn

霍尼韦尔传感与生产力解决方案部

中国上海浦东新区

张江高科技园区李冰路430号

全国统一购买咨询热线：400 639 6841

www.honeywell.com

Rev 1/11.2015
© 2015 Honeywell International Inc.



Honeywell