



Alimenter l'inspiration : ROC Canada et Indigo remodèlent toute une infrastructure sans fil pour une nouvelle expérience client en 5 semaines.

Les attentes des clients évoluent constamment. Des études montrent qu'au moins 90 % des acheteurs d'aujourd'hui préfèrent les transactions d'achat en ligne et de retrait en magasin, tandis que près des trois quarts d'entre eux utilisent plusieurs canaux lorsqu'ils font des achats en ligne. Pour devancer leurs concurrents, les détaillants comme Indigo Books & Music Inc. optimisent leur infrastructure numérique afin de combler les lacunes en matière de communication entre les distributeurs, les associés et les clients. En augmentant la visibilité grâce à une stratégie de modernisation adaptée, les entreprises comme Indigo peuvent s'attendre à un engagement élevé de la part des travailleurs et des clients, ce qui se traduira par une meilleure connaissance de la marque et une plus grande fidélité.

Défi commercial

Indigo, l'un des principaux détaillants de livres et de musique au Canada, a cherché à améliorer l'expérience de ses clients en intégrant de nouvelles technologies en magasin telles que la recherche vocale, les points de vente mobiles et les applications clients.

Cependant, les systèmes sans fil et matériels existants ne pouvaient pas s'adapter aux nouvelles initiatives en matière de vitrine, ce qui entraînait de nombreuses sessions WiFi interrompues, des pannes de communication et des goulets d'étranglement.

En outre, les appareils obsolètes s'avéraient plus difficiles à utiliser pour les nouveaux employés en raison de leur taille et de leur interface décalée. Si la plupart des employés préféraient une solution iOS simpliste, ils avaient néanmoins besoin d'une approche plus robuste du matériel.

Indigo

Industry: Commerce de détail

Application: Connectivité sans fil

Challenge: Des appareils obsolètes entraînaient des retards et des sessions de formation compliquées pour les nouveaux employés.

Solution présentée: Apple iOS, les chariots de capture de données d'Honeywell et les services MDM de SOTI ont travaillé ensemble pour créer une infrastructure sans fil modernisée.

Principaux avantages:

L'amélioration des délais de transaction repose désormais sur des réponses à la seconde près, tout en offrant une visibilité en temps réel sur 90 sites avec une formation minimale des employés.

Indigo

Dernièrement, les grands entrepôts ont eu du mal à maintenir une connectivité internet ininterrompue en raison de leur taille. Des signaux de mauvaise qualité ont aggravé les faibles taux de prélèvement, les retards et les performances des travailleurs, ce qui a eu un impact direct sur l'expérience de l'utilisateur final.

La solution

En collaboration avec un large éventail de fournisseurs et de géants de la technologie, OCR Canada a remodelé le système sans fil d'Indigo, vieux de 8 ans, en utilisant la solution sans fil d'Extreme dans 90 magasins. En créant une nouvelle infrastructure sans fil, les techniciens ont pu certifier la conformité PCI et le diagnostic à distance pour le matériel de solution supplémentaire. En cinq semaines, les installations d'Indigo étaient prêtes à être intégrées :

- **iOS d'Apple** – Apple a été choisi pour sa familiarité et sa facilité d'utilisation imbattables, qui ne nécessitent aucune formation de la part de l'utilisateur. L'équipe interne de développement de logiciels d'Indigo a ensuite pu créer des applications de numérisation dédiées à l'optimisation de la vente au détail.
- **Traîneaux de capture de données Honeywell** – Plus de 700 iPods ont été équipés, mis en scène et déployés dans 90 magasins afin d'ajouter aux appareils intuitifs d'Apple une couche robuste prête pour l'entreprise.
- **Services MDM de SOTI** – Les appareils ont reçu une configuration standard pour faciliter le partage entre les établissements ainsi que la gestion transparente des appareils et une reconnexion plus rapide en cas de déconnexion des appareils.

En plus des changements apportés aux logiciels et au matériel, OCR Canada a continué de soutenir Indigo grâce à des services supplémentaires tels que l'assistance technique TrueSupport et la gestion des appareils de réserve pour des réparations transparentes qui permettent aux travailleurs d'être équipés des outils dont ils ont besoin pour réussir.

Avantages & Résultats

La modernisation efficace de l'entrepôt et de l'arrière-boutique a facilité l'intégration et l'utilisation d'appareils plus récents dans le magasin, en maintenant l'environnement centré sur le client qu'Indigo cherchait à préserver. Une connectivité ininterrompue :

- Amélioration des délais de transaction, de 8 secondes, à moins d'une seconde.
- Analyse en temps réel de la vente au détail pour les 90 magasins.
- Temps de formation minimal
- Amélioration du service clientèle

À mesure qu'Indigo poursuit sa croissance, on s'attend à ce que les solutions d'automatisation actuelles soient en mesure de s'adapter et de répondre à l'augmentation de la taille de la main-d'œuvre et aux demandes des clients, comme l'expédition le jour même et le suivi des commandes en temps réel. OCR Canada continue de favoriser une relation positive avec Indigo afin de maximiser l'efficacité des solutions et d'améliorer l'efficacité pour un shopping amélioré.



“OCR Canada fourni un véritable partenariat de confiance”, a déclaré Ben Turgeon, vice-président des opérations TI chez Indigo.

“Notre mission est d’inspirer le commerce de détails et les environnements numériques, et OCR nous a aidés à y parvenir”.



– Ben Turgeon, Indigo

Indigo

Depuis 1981, OCR Canada s'est forgé une réputation de fournisseur de solutions et de services complets dans le secteur de l'identification automatique et de la collecte de données. Grâce à notre expertise technologique approfondie dans plus de 70 catégories de produits différentes, nous offrons une approche de bout en bout et mettons en œuvre des solutions de classe mondiale pour nos clients. Avec un large portefeuille de clients couvrant toutes les industries majeures, nous avons aidé plus de 200 000 entreprises dans le monde, y compris la plupart des 500 plus grandes entreprises du monde. Notre objectif est d'aider nos clients à accroître leur efficacité, à réduire leurs coûts et à mettre en œuvre des solutions de flux de travail automatisées, rapides et précises, quel que soit le budget ou la taille de l'entreprise.