Les locations de ski aux sommets de la capture automatique de données avec Datalogic.

Le Centre de Location de Ski Autrichien Feelfree Améliore son Service Client en Utilisant les Scanners Gryphon de Datalogic pour Automatiser la Capture de Données

Présentation Générale

Le centre Feelfree, situé à Hochoetz, en Autriche, est à la fois une société de location de ski proposant un large assortiment d'équipement de ski, une école de ski et de snowboard, mais aussi un centre de stockage du matériel de glisse. Le centre emploie 50 personnes, dont 5 gèrent les services de locations de ski. Le centre de location sert entre 200 et 250 clients chaque jour.

Le Défi

Au cours des 3 dernières années, le centre Feelfree a utilisé un système de lecture de code-barres pour tracer les équipements proposés à la location, afin de faciliter la gestion d'inventaires.

Toutefois, le centre souhaitait étendre l'utilisation de ces code-barres afin de collecter les données clients rapidement et générer une base de données électronique.

Cette base de données, alors gérée manuellement, regroupait des notes concernant la taille, le poids, la pointure et le niveau de ski des clients.

La collecte manuelle de ces données pour des centaines de clients prenait bien sûr beaucoup de temps. Les mises à jour ne pouvant plus être prises en compte, ce système était devenu ingérable.

De plus, n'étant pas sécurisé, il ne protégeait absolument pas les données clients. Selon Peter Fiegl, directeur du centre de Snow-Fun, « il était devenu indispensable d'utiliser la lecture de code-barres dans le cadre de la collecte et de la gestion de données clients, afin de construire une base de données solide. Nous souhaitions mettre en place une solution garantissant la fiabilité et l'exactitude des fichiers clients. Nous attendions également de la technologie code-barres qu'elle nous facilite l'automatisation de nombreuses opérations quotidiennes, et qu'elle limite les risques d'erreurs». Le centre Snow-Fun souhaitait également s'équiper d'une nouvelle solution pour les retours et les échanges de matériels et équipements.

L'utilisation d'un système de lecture code-barres permet aux employés de gérer cette activité en capturant les données automatiquement et en les sauvegardant dans le système. Cette solution remplace ainsi toutes les opérations manuelles.

La Solution

Le centre Feelfree a connu les solutions Datalogic par le biais de Montana Ski-Service, éditeur de solutions basé en Suisse, proposant aux loueurs de ski des solutions logicielles et matérielles pour faciliter leurs opérations quotidiennes. Montana Ski-Service a recommandé les scanners Datalogic, ceux-ci étant considérés comme les meilleurs scanners du marché pour le suivi et la gestion de données.

Les lecteurs Gryphon™ I GD4100 et Gryphon™ I GBT4100 de Datalogic furent sélectionnés pour les opérations en magasin, ces scanners offrant des caractéristiques absolument uniques et des performances de lecture exceptionnelles. Les scanners Gryphon permettent aux employés du centre de collecter automatiquement et de sauvegarder les données clients dans la nouvelle base de données. Tout ce système étant informatisé, les employés peuvent mettre à jour les informations en toute facilité et en temps réel. Les retours peuvent également être opérés par des membres de l'équipe moins expérimentés, sans qu'ils aient besoin d'effectuer des recherches manuelles. Après l'installation, Mr Fiegl expliquait : « L'informatisation de notre base de données nous permet d'accroitre considérablement la qualité du service proposé à notre clientèle. Ils peuvent ainsi bénéficier d'un accueil et de conseils adaptés, en toute tranquillité, les informations personnelles étant sauvegardées de façon sécurisée dans notre système ».

Les Résultats

Montana Ski-Service a apporté un support continu tout au long de l'installation. Mr Fiegl précise : « Nous sommes extrêmement satisfaits de notre nouveau système, et de la performance des scanners Gryphon. Grâce à cette solution, nous garantissons des taux de lecture rapides et efficaces, ce qui est fondamental pour la gestion de la base de données, et pour garantir une satisfaction client accrue ». Pour la première fois, le centre Feelfeel bénéficie d'informations mises à jour lorsqu'un client existant souhaite louer son matériel. La capture automatique d'informations facilite considérablement les opérations lorsque l'on adresse de nouveaux clients. Si le client l'autorise, les données peuvent même être utilisées dans le cadre d'activités CRM (ex : newsletters, promotions…). «Les employés apprécient la facilité d'utilisation de ce nouveau système et l'ergonomie des lecteurs Gryphon. L'acceptation de ce système par les utilisateurs est essentielle car cela garantit qu'il sera pleinement utilisé et optimisé au fil du temps », ajoute Mr Fiegl.

Client

Centre Snow-Fun-Feelfree

Industrie

Services

Sous-industrie

Services Commerciaux

Application

Suivi des Biens et Capitaux

Pays

Autriche

Produit Datalogic

Gryphon™ I GD4100

Gryphon™ I GBT4100

Partenaire Datalogic

MONTANA Sport International