Mitarbeiter von Skiverleih fühlen sich frei mit automatischer Datenerfassung von Datalogic

Für einen besseren Service arbeitet ein Österreicher Skiverleih-Center mit Datalogics Gryphon™-Lesern bei der automatischen Kundendatenerfassung

Überblick

Das Feelfree Snow-Fun-Center in Hochoetz, Österreich ist ein Skiverleih, mit einem umfangreichen Sortiment von Ski Equipment und gleichzeitiger Unterstützung einer Ski- und Snowboardschule und eines Equipmentlagers. In dem Center arbeiten 50 Angestellte, von denen fünf den Verleihservice organisieren. Rund 200 bis 250 Kunden kommen täglich in das Verleihcenter.

Die Aufgabe

Das Feelfree Snow-Fun-Center hatte in den vergangenen drei Jahren ein Barcodesystem in Gebrauch, um das Leihequipment für die Bestandsverwaltung verfolgen zu können. Allerdings erkannte das Center die Möglichkeit, den Gebrauch des Barcodesystems auszubauen und so Kundeninformationen schnell zu erfassen und eine elektronische Kundendatenbank aufzubauen.

Die bereits existierende Datenbank zu organisieren, bedeutete handschriftliche Notizen von jedem Kunden zu machen: Größe, Gewicht, Alter, Schuhgröße und Skierfahrung. Diese Daten von hunderten Kunden manuell zu erfassen war jedoch sehr zeitaufwendig und wurde schließlich zu unübersichtlich, da die Daten nicht einfach aktualisiert werden konnten. Zudem bot dieses System keine Sicherheitsmaßnahmen, um die Kundeninformationen zu schützen.

Peter Fiegl, Manager des Snow-Fun-Centers, erklärt hierzu:„Den Gebrauch von Barcodelabels zu erweitern, um Kundeninformationen zu sammeln und zu organisieren, war für unser Unternehmen entscheidend, um eine korrekte und ordentliche Datenbank aufzubauen. Wir brauchten eine Lösung, die uns die Genauigkeit der Daten garantieren konnte. Die Barcodetechnologie gab uns die Möglichkeit, unsere täglichen Aufgaben zu automatisieren und so Fehler in diesem Prozess zu reduzieren.“

Das Snow-Fun-Center benötigte ebenfalls eine neue Lösung, um Rückgaben und Tauschvorgänge zu bewältigen. Ein Barcode-Scanning-System würde es den Mitarbeitern erleichtern diese Aufgabe durch automatische Datenerfassung schnell zu handhaben und schließlich die Informationen permanent zu speichern. Diese Lösung würde ebenso ein System ersetzen, in dem alle Aufzeichnungen per Hand gemacht wurden.

Die Lösung

Montana Ski-Service, ein Softwarelösungsanbieter mit Sitz in der Schweiz, machte das Feelfree Snow-Fun-Center auf den Service von Datalogic aufmerksam. Skiverleiher können komplette Soft- und Hardwarelösungen für den täglichen Gebrauch von Montana Ski-Service beziehen. Das Unternehmen empfahl Datalogics Produkte als die besten Scanner, die auf dem Markt zu bekommen sind, und perfekt für das automatische Verfolgen und Organisieren von Daten.

Datalogics Gryphon™ I GD4100 und Gryphon™ I GBT4100 Barcodescanner wurden für die Kassen im Verleihcenter ausgewählt. Für die Gryphon™ 4100 Scanner Serie entschloss man sich auf Grund ihrer vielen Eigenschaften, wie eine hervorragende Leseleistung und Zuverlässigkeit im täglichen Gebrauch.

Die Gryphon™ Leser machen es für die Mitarbeiter des Verleihcenters möglich, Daten automatisch zu sammeln und in permanent in der neuen Kundendatenbank zu sichern. Ein weiterer Vorteil der elektronischen Daten ist die leichtere Aktualisierung der Kundenprofile, wodurch Änderungen sofort im System verfügbar sind. Auch unerfahrenes Personal kann nun beispielsweise Rückgaben einfach handhaben, ohne lange nach handschriftlichen Aufzeichnungen suchen zu müssen.

Nach der Installation des Systems stellte Fiegl fest, „Unsere automatische Kundendatenbank hat den Service, den wir unseren Kunden bieten, bedeutend verbessert. Zum Beispiel können wir unseren Kunden nun auf einer persönlichen Ebene begegnen, da ihre Daten in unserem System gespeichert sind. Außerdem können sie sicher sein, dass ihre Daten geschützt bei uns sind.“

Die Ergebnisse

Die komplette Installation wurde von Montana Ski-Service begleitet und unterstützt und Fiegl ergänzt, „Wir sind höchst zufrieden, nicht nur mit unserem neuen System, sondern auch mit der Leistung der Gryphon™ Barcodeleser. Mit dieser Lösung können wir eine schnelle und akkurate Leserate gewährleisten, was entscheidend für das Organisieren der Datenbank ist, ebenso wie für ein zufriedenstellendes Erlebnis unserer Kunden.“

Zum ersten Mal kann das Feelfree Snow-Fun-Center seinen Bestandskunden eine fehlerfreie Datei garantieren, wenn sie kommen, um sich Equipment auszuleihen. Die automatische Erfassung von Kundeninformationen macht es ebenso schnell und einfach möglich, neue Kunden in die Datenbank aufzunehmen. In einer erweiterten Version, die Zustimmung der Kunden vorausgesetzt, können die Daten auch für Customer Relationship Management (CRM) Aktivitäten, wie Newsletter oder Werbung, verwendet werden.

Den Angestellten gefällt die Einfachheit des neuen Systems und die Benutzerfreundlichkeit der Gryphon™ Scanner. „Das sind entscheidende Komponenten für die Einführung eines neuen Systems und mit der Unterstützung unserer Mitarbeiter, sind wir überzeugt, dass das System in den nächsten Jahren nicht nur benutzt, sondern geschätzt wird“, bemerkt Fiegl.

Kunde

Feelfree Snow-Fun-Center

Industrie

Dienstleistungen

Branche

Kaufmännische Dienstleistungen

Anwendung

Güter- und Teileverfolgung

Land

Österreich

Datalogic Produkte

Gryphon™ I GD4100

Gryphon™ I GBT4100

Datalogic Partner

MONTANA Sport International