



CASE STUDY:

Next si rivolge a Ricoh per migliorare i processi della supply chain

next

Next si affida a Ricoh per implementare una soluzione completa per i processi critici di evasione degli ordini, al fine di gestire in modo fluido le operazioni di magazzino e garantire un eccellente servizio clienti.

L'AZIENDA E LA SFIDA

Con sede a Enderby, in Inghilterra, Next plc è una multinazionale che vende abbigliamento, calzature, articoli per la casa e accessori. L'azienda - che offre una vasta gamma di prodotti a marchio proprio e di terze parti - opera online, in 500 negozi fisici nel Regno Unito e in Irlanda, e in altri 200 in Europa, Asia e Medio Oriente. Next occupa 40.000 dipendenti e ha realizzato ricavi per circa 3,6 miliardi di sterline nel 2021.

Grazie ad un fatturato derivante dalle vendite online di oltre 2,3 miliardi di sterline nel 2021, Next è uno dei maggiori rivenditori di moda nel Regno Unito. Per soddisfare la crescente domanda di una gamma sempre più ampia, i team di sette centri di distribuzione lavorano 24 ore su 24 per elaborare ed evadere gli ordini.

La consegna il giorno successivo è un segno distintivo del servizio clienti di Next, il cui obiettivo strategico consiste nel gestire i flussi di lavoro in modo veloce e agile. In ogni centro di distribuzione, i dipendenti utilizzano stampanti di etichette e codici a barre per garantire processi di pick-and-pack efficienti e per preparare le singole spedizioni. In passato, Next si era rivolta



a diversi fornitori per questi dispositivi business-critical e i relativi materiali di consumo, oltre ai servizi di manutenzione e riparazione. Ma questo approccio si era rivelato eccessivamente complesso e dispendioso in termini di tempo e lavoro.

Ad esempio, man mano che le singole stampanti diventavano obsolete e inevitabilmente malfunzionanti, i dipendenti erano costretti consultare lunghi elenchi per identificare il contatto per l'assistenza. E quando era necessario acquistare nuove forniture di etichette, nastri e testine di stampa, Next doveva effettuare lente procedure di ordine via telefono o e-mail oppure accedere a sistemi online, differenti a seconda del fornitore.

Per migliorare l'efficienza nei propri centri di distribuzione, Next voleva semplificare i processi di gestione e supporto delle stampanti di etichette. Oltre a modernizzare i dispositivi e migliorarne le prestazioni, l'azienda desiderava eliminare le difficoltà legate all'assistenza tecnica e all'acquisto dei materiali di consumo. Un approccio più intelligente e coordinato avrebbe aiutato i team a raggiungere obiettivi strategici per il servizio clienti.

LA SOLUZIONE

Dopo aver valutato le proposte di cinque fornitori, la soluzione di Ricoh si è apparsa chiaramente la migliore di tutte. Dopo aver



Già utilizzavamo RICOH ProcessDirector per gestire i flussi di evasione degli ordini, quindi eravamo certi che le soluzioni Ricoh si sarebbero integrate perfettamente con il nostro ambiente di lavoro. Abbiamo apprezzato anche la proposta di noleggio e i risparmi sui costi di gestione, che avrebbero generato significativi vantaggi commerciali.

Stephen Clarke, Responsabile dei servizi di stampa di Next plc



"Mentre altri fornitori offrono semplicemente soluzioni standard per la stampa di etichette, Ricoh ha dedicato molto tempo per progettare, sviluppare e fornire un pacchetto completo di elevata qualità"

Stephen Clarke, Responsabile dei servizi di stampa di Next plc



condotto un esame approfondito dei punti deboli di Next, il team di Ricoh è stato in grado di progettare una soluzione end-to-end completa in collaborazione con Zebra, importante produttore di stampanti industriali. La proposta prevede l'integrazione con la piattaforma RICOH ProcessDirector e la fornitura di stampanti Zebra con un contratto di noleggio, oltre all'installazione di un software di monitoraggio e analisi, a servizi di supporto gestiti e all'acquisto online di materiali di consumo.

Grazie a Ricoh, Next avrebbe potuto garantire un servizio efficiente per i dipendenti di tutti e sette i centri di distribuzione e avrebbe semplificato drasticamente i processi di gestione e manutenzione.

In sostituzione dei vecchi modelli multi-vendor, Next utilizza le stampanti termiche Zebra ZT411, progettate appositamente per ambienti industriali complessi. Per gestire i dispositivi, l'azienda ha installato il software Zebra Printer Profile Manager Enterprise (PPME), che consentirà di effettuare l'implementazione remota degli aggiornamenti e invierà avvisi ai team dell'Helpdesk di Next quando le stampanti avranno eventuali malfunzionamenti. Per gli interventi tecnici Next contatterà semplicemente Ricoh Services, che fornirà assistenza in loco entro un giorno lavorativo come previsto dal contratto.

Next utilizzerà l'eShop di Ricoh come unico punto di contatto per tutti i materiali di consumo e gli utenti autorizzati potranno effettuare ordini e gestire consegne e pagamenti. Tra gli articoli presenti sul portale online ci sono le etichette A6 prodotte su misura da Zebra appositamente per Next.

Stephen Clarke continua: "Durante tutto il processo di analisi, Ricoh è stata molto disponibile a fare il meglio per noi. Il team di Ricoh e Zebra non solo hanno organizzato call settimanali per approfondire i nostri punti deboli e gli obiettivi a lungo termine, ma hanno visitato anche tutti i nostri siti di persona. Mentre altri fornitori offrono semplicemente soluzioni standard per la stampa di etichette, Ricoh ha dedicato molto tempo per progettare, sviluppare e fornire un pacchetto completo di elevata qualità.

La collaborazione con Ricoh è stata molto positiva e prevede anche la fornitura e la manutenzione di tutta la tecnologia della print room aziendale, comprese le stampanti per grandi formati utilizzate per la produzione di espositori per negozi e punti vendita.



Per Next Ricoh è un partner strategico, grazie alla sua esperienza nel settore della logistica e della gestione della supply chain.

Stephen Clarke, Responsabile dei servizi di stampa di Next plc



I VANTAGGI

Grazie alle stampanti Zebra gestite da Ricoh, Next prevede di ottenere notevoli vantaggi in termini di efficienza e una precisione del 100% nelle spedizioni effettuate nei suoi sette centri di distribuzione. I nuovi dispositivi per la stampa di etichette garantirà prestazioni migliori, mentre il servizio di assistenza di Ricoh, con interventi entro il giorno successivo alla chiamata, ne garantirà il funzionamento sempre ottimale, in modo che i processi critici di pick-and-pack e di evasione degli ordini si svolgano rapidamente e senza intoppi.

L'utilizzo dell'eShop Ricoh renderà l'acquisto dei materiali di consumo un processo molto più rapido e semplice.

Quando i centri di distribuzione esauriscono le etichette, le testine di stampa o i nastri, l'azienda è in grado di acquistare gli articoli necessari in pochi clic, invece di dover effettuare complessi ordini via e-mail e telefono da più fornitori. Il portale consentirà inoltre a Next di beneficiare di condizioni commerciali prestabilite e accordi precisi sui tempi di consegna.

Stephen Clarke aggiunge: "Utilizzare Ricoh come unico partner eliminerà le complessità associate alla gestione di più fornitori per le nostre stampanti di etichette. Ora disponiamo di un solo punto di contatto per il supporto e l'acquisto di materiali di consumo. Questo ci fa risparmiare tempo prezioso e consente ai nostri team di lavorare in modo più produttivo sui processi di imballaggio e spedizione che, in ultima analisi, contribuiscono a un servizio clienti di migliore qualità".

Sulla base del successo di questa nuova collaborazione, Next ha già deciso di espandere il rapporto con Ricoh, che è stata scelta per fornire oltre 700 scanner portatili Zebra necessari per effettuare il tracciamento dei pacchi attraverso i vari centri di distribuzione.

Stephen Clarke conclude: "Per Next Ricoh è un partner strategico, grazie alla sua esperienza nel settore della logistica e della gestione della supply chain. Grazie al supporto di Ricoh, siamo certi che continueremo a raggiungere i nostri obiettivi per il servizio clienti e a fornire un valore reale ai brand che si affidano a noi per vendere i propri articoli".

RICOH

Ricoh trasforma gli spazi di lavoro mediante tecnologie digitali e servizi innovativi che consentono alle persone di lavorare in modo più smart, ovunque si trovino.

Grazie a conoscenze e capacità organizzative coltivate in oltre 85 anni di storia, Ricoh si pone come un'azienda leader in ambiti strategici quali i servizi digitali, la gestione delle informazioni e le soluzioni di stampa, supportando le imprese nella trasformazione digitale e nel miglioramento delle performance di business.

Con sede principale a Tokyo, il Gruppo Ricoh è presente in tutto il mondo con prodotti e servizi che aiutano le aziende di oltre 200 Paesi a lavorare in modo più efficiente e produttivo. Nell'anno fiscale conclusosi a marzo 2021 ha realizzato un fatturato complessivo di 1.682 miliardi di yen (circa 15,1 miliardi di dollari).