



FALLSTUDIE:

## Ricoh hilft Next bei der Optimierung von Lieferkettenprozessen

# next

Next bezieht von Ricoh eine schlüsselfertige Lösung für kritische Bestellbearbeitungsprozesse, um einen reibungslosen Lagerbetrieb zu gewährleisten und einen erstklassigen Kundenservice zu bieten.

## UNTERNEHMEN UND HERAUSFORDERUNG

Next plc mit Hauptsitz in Enderby, Leicestershire (Vereinigtes Königreich), ist eine multinationale Einzelhandelskette, die Kleidung, Schuhe, Haushaltswaren und Accessoires vertreibt. Das Unternehmen, das Onlineshops und 500 Filialen in Großbritannien und Irland sowie weitere 200 Ladengeschäfte in Europa, Asien und im Nahen Osten betreibt, bietet ein umfangreiches Sortiment von Eigen- und Fremdmarken an. Mit 40.000 Beschäftigten erzielte Next 2021 einen Umsatz von etwa 3,6 Mrd. GBP.

Mit einem Onlineumsatz von mehr als 2,3 Mrd. GBP im Jahr 2021 ist Next einer der größten Modeanbieter in Großbritannien. Um die rasant steigende Nachfrage nach einem ständig wachsenden Sortiment an Onlinemarken zu befriedigen, werden Bestellungen in sieben Versandzentren in Großbritannien rund um die Uhr bearbeitet. Da die Lieferung am nächsten Tag ein Markenzeichen des Next-Kundenservices ist, stellen schnelle, flexible Betriebsabläufe ein wichtiges strategisches Ziel dar.

In jedem Versandzentrum werden die Beschäftigten bei der Kommissionierung und Versandvorbereitung durch Etiketten- und Barcodedruker unterstützt. Früher bezog Next diese geschäftskritischen Geräte, wichtige Verbrauchsmaterialien sowie Wartungs- und Reparaturservices von unterschiedlichen Zulieferern. Allerdings erwies sich dieser Ansatz als übermäßig komplex, zeitaufwändig und arbeitsintensiv.



Wenn beispielsweise einzelne Drucker in die Jahre kamen und sich Fehler und Ausfälle häuften, mussten die Mitarbeitenden lange Aufzeichnungen durchsuchen, um den zuständigen Anbieter und den richtigen Support-Ansprechpartner herauszufinden. Bei der Beschaffung von Etiketten, Farbbändern und Druckköpfen waren wiederum je nach Anbieter langwierige Bestellvorgänge über Telefon oder E-Mail oder Anmeldungen bei verschiedenen Onlinesystemen erforderlich.

Um die Effizienz in allen Versandzentren zu steigern, wollte Next daher die Verwaltungs- und Supportprozesse für Etikettendrucker vereinfachen. Dabei sollten die Geräteflotte modernisiert, die Geräteleistung verbessert und der Aufwand für Reparaturen und Materialbeschaffung verringert werden. Next erkannte, dass ein intelligenterer und robusterer Ansatz den Teams des Unternehmens helfen würde, wichtige Ziele im Kundenservice zu erreichen.

## LÖSUNG

Bei der Prüfung von fünf Angeboten unterschiedlicher Anbieter stellte sich heraus, dass sich die Lösung von Ricoh eindeutig von den anderen Angeboten abhob. Nach einer gründlichen Überprüfung der Problembereiche von Next entwickelte Ricoh in Zusammenarbeit mit dem Industriedruck-Spezialisten Zebra eine umfassende Komplettlösung.



Wir nutzten Ricoh ProcessDirector bereits zur Verwaltung unserer Bestellbearbeitung und waren daher zuversichtlich, dass sich die Lösungen von Ricoh nahtlos in unsere Umgebung einfügen würden. Beeindruckend fanden wir auch das Leasingmodell und die TCO-Prognosen von Ricoh, die erhebliche wirtschaftliche Vorteile etwa durch die Vermeidung von Investitionskosten versprachen.

*Stephen Clarke, Manager  
Druckservices, Next plc*



„Während andere Anbieter nur Standardlösungen für den Etikettendruck anboten, nahm sich Ricoh die Zeit, ein hervorragendes Gesamtpaket zu konzipieren, zu entwickeln und zu liefern.“

Stephen Clarke, Manager Druckservices, Next plc



Das Angebot umfasste die Integration in eine vorhandene Ricoh-ProcessDirector-Plattform, die eine hohe Endgenauigkeit gewährleistet, eine Flotte von Zebra-Druckern, die im Rahmen eines Leasingvertrags bereitgestellt werden, sowie Überwachungs- und Analyseanwendungen, verwaltete Supportservices und die Onlinebestellung von Verbrauchsmaterialien.

Durch die Umstellung auf einen standardisierten Ansatz gewährleistet Next eine einheitliche Arbeitserfahrung in allen sieben Versandzentren sowie eine erhebliche Vereinfachung der Verwaltungs- und Wartungsprozesse.

Als Ersatz für die in die Jahre gekommene, aus Geräten unterschiedlicher Anbieter bestehende Flotte wird Next den Zebra-Thermodrucker ZT411 einsetzen, der speziell für den Einsatz in rauen Industrieumgebungen entwickelt wurde. Verwaltet werden die Geräte mit der Zebra-Software Printer Profile Manager Enterprise (PPME), die Fernupdates ermöglicht und bei Druckerfehlern Warnmeldungen an das Helpdesk-Team von Next sendet. Zur Lösung von Problemen wendet sich Next einfach an Ricoh Services, um gemäß Supportvertrag innerhalb eines Arbeitstages Vor-Ort-Unterstützung zu erhalten.

Next wird den Ricoh eShop als zentrale Anlaufstelle für die Bestellung aller Verbrauchsmaterialien nutzen.

Entsprechend autorisierte Anwenderinnen und Anwender können dabei einen umfangreichen Onlinekatalog durchsuchen, Bestellungen aufgeben sowie Lieferungen und Zahlungen verwalten. Zu den Artikeln, die über das Onlineportal bezogen werden können, gehören unter anderem kundenspezifische A6-Etiketten, die Zebra speziell für Next fertigt.

„Während der gesamten Zusammenarbeit war Ricoh stets bereit, sich weit über das übliche Maß hinaus für uns zu engagieren“, berichtet Stephen Clarke. „Ricoh und Zebra nahmen nicht nur an wöchentlichen Telefonkonferenzen teil, um ein detaillierteres Verständnis für unsere Probleme und langfristigen Ziele zu entwickeln, sondern sie haben sich auch die Mühe gemacht, unsere Standorte persönlich zu besuchen. Während andere Anbieter nur Standardlösungen für den Etikettendruck anboten, nahm sich Ricoh die Zeit, ein hervorragendes Gesamtpaket zu konzipieren, zu entwickeln und zu liefern.“

Als jüngste Etappe in der erfolgreichen Zusammenarbeit zwischen Next und Ricoh umfasst der aktuelle Auftrag auch die Lieferung und Wartung der gesamten Technologie in den Druckzentren des Unternehmens, einschließlich Großformat-Drucksysteme, die für den Posterdruck für Filialen und Verkaufsstellen eingesetzt werden.



Ricoh ist ein wichtiger Partner für Next, mit echter Fachkompetenz in den Bereichen Logistik und Lieferkettenmanagement.

*Stephen Clarke, Manager Druckservices, Next plc*



## VORTEILE

Von der Zebra-Druckerflotte, die von Ricoh verwaltet wird, erwartet sich Next wertvolle Effizienzsteigerungen und eine hundertprozentige Versandgenauigkeit in seinen sieben Versandzentren. Die modernisierte Etikettendruckerflotte bietet eine verbesserte Leistung, während der Ricoh-Support mit einem Service am nächsten Tag für einen optimalen Gerätezustand sorgt. Dadurch können alle kritischen Kommissionierungs-, Verpackungs- und Bestellbearbeitungsprozesse schnell und reibungslos ablaufen.

Mit dem Ricoh eShop wird der Kauf von Verbrauchsmaterialien viel schneller und unkomplizierter. Wenn in einem der Vertriebszentren der Vorrat an Etiketten, Druckköpfen oder Farbbändern zur Neige geht, kann das Unternehmen mit wenigen Klicks Nachschub bestellen, anstatt komplizierte E-Mail- und Telefonbestellungen bei mehreren Anbietern durchführen zu müssen. Durch das Portal profitiert Next außerdem von vorher vereinbarten festen Preisstrukturen und Lieferzeiten.

„Durch die Zusammenarbeit mit Ricoh entfallen die Sorgen und Probleme im Zusammenhang mit der Verwaltung mehrerer

Etikettendrucker-Lieferanten“, ergänzt Stephen Clarke. „Wir haben jetzt einen einzigen Ansprechpartner für Support und Materialbestellungen. Dies spart uns wertvolle Zeit und ermöglicht unseren Teams eine produktivere Arbeit an wichtigen Verpackungs- und Versandprozessen, was letztlich zu einem besseren Kundenservice beiträgt.“

Auf Grundlage der bisherigen gemeinsamen Erfolge hat Next bereits beschlossen, die Zusammenarbeit mit Ricoh zu erweitern. Das Unternehmen bezieht von Ricoh mehr als 700 Zebra-Handheld-Scanner zur Unterstützung der Paketverfolgung in seinen Versandzentren.

„Ricoh ist ein wichtiger Partner für Next, mit echter Fachkompetenz in den Bereichen Logistik und Lieferkettenmanagement. Da wir unsere Onlineplattform um weitere hochkarätige Marken erweitern, gehen wir davon aus, dass die Nachfrage weiter steigen wird. Wir sind zuversichtlich, mit der Unterstützung von Ricoh weiterhin unsere Ziele im Kundenservice zu erreichen und den Unternehmen, die sich auf uns als ihren Hauptvertriebsweg verlassen, echten Mehrwert bieten zu können“, resümiert Stephen Clarke.

# ÜBER RICOH

Ricoh unterstützt die Digitalisierung des Arbeitsplatzes und sorgt mit innovativen Technologien und Services dafür, dass Menschen smarter arbeiten können.

Mit fundierten Kenntnissen und organisatorischen Fähigkeiten, die das Unternehmen in mehr als 85 Jahren erworben hat, ist Ricoh ein führender Anbieter für Dokumentenmanagement, IT-Services, Kommunikationsdienste, kommerziellen und industriellen Druck, Digitalkameras und Industriesysteme.

Die Ricoh Group hat ihren Hauptsitz in Tokio und ist in fast 200 Ländern und Regionen vertreten. Im Geschäftsjahr 2020 (Stand: 31. März 2021) erzielte die Ricoh-Gruppe weltweit einen Umsatz von 1.682 Milliarden Yen (ca. 15,1 Milliarden USD).