

**KLANTCASE:**

## Next schakelt Ricoh in om processen in de toeleveringsketen te verbeteren

# next

Next geeft Ricoh de opdracht om een kant-en-klare oplossing voor kritieke orderafhandelingsprocessen te leveren, waardoor het magazijn soepel blijft functioneren en een klantenservice van topkwaliteit kan worden geboden.

## BEDRIJF EN UITDAGING

Next plc is een multinationale retailer met hoofdkantoor in het Engelse Enderby, die kleding, schoeisel, huishoudelijke artikelen en accessoires aanbiedt. Het bedrijf verkoopt online en via 500 winkels in het Verenigd Koninkrijk en Ierland, en nog eens 200 in de rest van Europa, Azië en het Midden-Oosten, een uitgebreid assortiment eigen merkproducten en artikelen van derden. Next heeft 40.000 mensen in dienst en had in 2021 een omzet van ongeveer 3,6 miljard Britse pond.

Met online verkopen ter waarde van meer dan 2,3 miljard Britse pond in 2021, is Next een van de grootste moderetailers in het Verenigd Koninkrijk. Om te voldoen aan de explosief groeiende vraag naar het steeds grotere aanbod aan online merken, werken teams in zeven Britse distributiecentra 24 uur per dag aan het verwerken en uitvoeren van bestellingen.

En omdat levering de volgende dag het visitekaartje van de klantenservice van Next is, is het creëren van snelle, flexibele operationele workflows een belangrijke strategische doelstelling. In elk distributiecentrum vertrouwen medewerkers op label- en barcodeprinters om de 'pick & pack'-processen te ondersteunen en om iedere klantbestelling klaar te maken voor verzending. In het verleden kocht Next deze bedrijfskritische apparaten en essentiële verbruiksgoederen, evenals hun



onderhoud en reparatie, bij verschillende leveranciers in. Deze aanpak bleek echter uitzonderlijk complex, tijdrovend en arbeidsintensief te zijn.

Wanneer afzonderlijke printers ouder werden en onvermijdelijk steeds vaker defecten vertoonden en uitvielen, moesten medewerkers bijvoorbeeld lange dossiers doorspitten om de verantwoordelijke leverancier en de juiste contactpersoon voor ondersteuning te vinden. En voor de aankoop van nieuwe etiketten, linten en printkoppen moest Next trage bestelprocedures per telefoon of e-mail volgen of inloggen op verschillende onlinesystemen, afhankelijk van de leverancier.

Om de efficiëntie in de distributiecentra te verbeteren, wilde Next de processen voor het beheer en de ondersteuning van zijn labelprinters stroomlijnen. Het bedrijf wilde het apparatenpark moderniseren en de apparatuurprestaties verbeteren, en bovendien de rompslomp wegnemen die er kwam kijken bij het regelen van reparaties en de inkoop van verbruiksartikelen. Next realiseerde zich dat een slimmere en robuustere aanpak de teams zou helpen cruciale doelstellingen op het gebied van klantenservice te behalen.

## OPLOSSING

Bij de evaluatie van de voorstellen van vijf leveranciers sprong de oplossing van Ricoh er duidelijk bovenuit. Op basis van een grondige



We gebruikten RICOH ProcessDirector al om onze workflows voor orderafhandeling te beheren. Daarom hadden we er alle vertrouwen in dat de Ricoh-oplossingen naadloos in onze omgeving konden worden geïntegreerd. We waren ook onder de indruk van het leasemodel en de projecties voor de exploitatiekosten van Ricoh. Hieruit bleek dat we aanzienlijke commerciële voordelen zouden behalen, zoals het vermijden van CAPEX-kosten.

*Stephen Clarke, Print Services  
Manager bij Next plc*



"Terwijl andere leveranciers standaard labelprintoplossingen aanboden, nam Ricoh de tijd om een uitstekend allround pakket te ontwerpen, ontwikkelen en leveren."

Stephen Clarke, Print Services Manager bij Next plc



bestudering van de pijnpunten bij Next wist het Ricoh-team een uitgebreide end-to-end oplossing te ontwerpen in samenwerking met industriële printerspecialist Zebra. Het voorstel omvatte integratie met het reeds aanwezige RICOH ProcessDirector-platform, dat 'end of lane' nauwkeurigheid mogelijk maakt, de levering van Zebra-printers op basis van een lease-overeenkomst, evenals monitoring- en analysesoftware, beheerde supportservices en de online aanschaf van verbruiksartikelen.

Door over te schakelen op een gestandaardiseerde aanpak verzekert Next een consistente gebruikerservaring voor de medewerkers in alle zeven distributiecentra en vereenvoudigt het de administratie- en onderhoudsprocessen aanzienlijk.

Ter vervanging van de oudere apparaten van diverse merken zal Next de tafelmodel Zebra ZT411 thermische printers gebruiken, die speciaal gebouwd zijn om bestand te zijn tegen veeleisende industriële omgevingen. Om de apparaten te beheren, zal het bedrijf gebruikmaken van PPME-software (Printer Profile Manager Enterprise) van Zebra, die de uitrol op afstand van upgrades mogelijk maakt en waarschuwingen stuurt naar Helpdesk-teams van Next wanneer printers storingen vertonen. Voor het oplossen van problemen neemt Next simpelweg contact op met Ricoh Services, dat binnen één werkdag assistentie op locatie

verleent als onderdeel van de supportovereenkomst.

Next zal de Ricoh eShop gebruiken als one-stop-shop voor alle verbruiksartikelen. Geautoriseerde gebruikers kunnen de uitgebreide online catalogus doorzoeken, bestellingen plaatsen, en leveringen en betalingen beheren. Tot de artikelen die op de online portal te vinden zijn, behoren op maat gemaakte A6-etiketten die Zebra speciaal voor Next produceert.

Stephen Clarke vervolgt: "Tijdens het hele proces was Ricoh bereid om voor ons een stapje extra te doen. Ricoh en Zebra namen niet alleen graag deel aan wekelijkse telefoongesprekken om onze pijnpunten en langetermijndoelstellingen beter te begrijpen, ze namen ook de moeite om onze vestigingen persoonlijk te bezoeken. Terwijl andere leveranciers standaard labelprintoplossingen aanboden, nam Ricoh de tijd om een uitstekend allround pakket te ontwerpen, ontwikkelen en leveren."

De opdracht vormt de nieuwste fase in het succesvolle samenwerkingsverband tussen Next en Ricoh, die ook de levering en het onderhoud van alle technologie voor de centrale repro's van het bedrijf omvat, inclusief grootformatprinters voor de productie van displays voor winkels en verkooppunten.



Ricoh is een belangrijke partner voor Next, met echte expertise op het gebied van logistiek en toeleveringsketenbeheer Stephen Clarke, Print Services Manager bij Next plc

*Stephen Clarke, Print Services Manager bij Next plc*



## VOORDELEN

Met de door Ricoh beheerde Zebra-printers verwacht Next in zijn zeven distributiecentra waardevolle efficiëntievoordelen en 100% nauwkeurigheid bij de verzending te bereiken. Het gemoderniseerde bestand van labelprinters biedt betere prestaties, terwijl de next-day support service van Ricoh ervoor zorgt dat de apparatuur in optimale conditie blijft, zodat kritische 'pick & pack'- en orderafhandelingsprocessen snel en soepel verlopen.

De Ricoh eShop maakt de aanschaf van verbruiksartikelen veel sneller en eenvoudiger. Zodra in distributiecentra een tekort aan etiketten, printkoppen of linten dreigt, kan het bedrijf met een paar simpele klikken artikelen inkopen en uitchecken, in plaats van ingewikkelde bestelprocessen per e-mail en telefoon te moeten doorlopen bij meerdere leveranciers. De portal stelt Next ook in staat om te profiteren van vooraf overeengekomen vaste prijsstructuren en afspraken over levertijden.

Stephen Clarke vult aan: "De samenwerking met Ricoh maakt

een einde aan de problemen en moeite die gepaard gaan met het beheren van meerdere leveranciers voor onze labelprinters. We hebben nu één aanspreekpunt voor ondersteuning en de aanschaf van verbruiksartikelen. Dit bespaart ons kostbare tijd en stelt onze teams in staat productiever te werken aan belangrijke verpakkings- en verzendprocessen die uiteindelijk bijdragen aan een kwalitatief hoogwaardigere klantenservice."

Voortbordurend op het succes van de opdracht heeft Next al besloten de relatie met Ricoh verder uit te bouwen. Het bedrijf heeft Ricoh uitgekozen om meer dan 700 handscanners van Zebra te leveren ter ondersteuning van de pakkettracering in zijn distributiecentra.

Stephen Clarke zegt tot slot: "Ricoh is een belangrijke partner voor Next, met echte expertise op het gebied van logistiek en toeleveringsketenbeheer. Naarmate we meer bekende merken aan ons online platform toevoegen, verwachten we dat de vraag zal blijven groeien. We hebben er alle vertrouwen in dat we met de steun van

Ricoh onze doelstellingen op het gebied van klantenservice zullen blijven halen en echte waarde zullen leveren aan de externe partijen die op ons rekenen als hun belangrijkste route naar de markt.”

---

## ABOUT RICOH

Ricoh laat mensen beter en makkelijker werken en leven. We helpen klanten informatie en documenten effectiever te organiseren en creëren. Veiliger, sneller, slimmer en duurzamer.

Al meer dan 85 jaar stimuleert Ricoh kennis en een betere organisatie. Ricoh is een toonaangevende leverancier van documentbeheeroplossingen, IT-diensten, communicatiediensten, commerciële en industriële afdrukoplossingen, digitale camera's en industriële systemen.

De Ricoh Group heeft zijn hoofdkantoor in Tokio en is over de hele wereld actief. Inmiddels kunnen klanten profiteren van onze producten en diensten in circa 200 landen en regio's. In het financiële jaar dat eind maart 2021 afliep, realiseerde de Ricoh Group wereldwijd een verkoopomzet van 1.682 miljard yen (ongeveer 15,1 miljard USD).

**RICOH**  
imagine. change.

[www.ricoh-europe.com](http://www.ricoh-europe.com)

De feiten en cijfers in deze brochure hebben betrekking op specifieke praktijkvoorbeelden. De resultaten kunnen verschillen, afhankelijk van individuele omstandigheden. Alle bedrijfs-, merk-, product- en servicenamen zijn het eigendom van en geregistreerde handelsmerken van de respectievelijke eigenaren. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Alle rechten voorbehouden. Deze brochure, de inhoud en/of lay-out ervan mag niet worden gewijzigd en/of aangepast, gedeeltelijk of geheel worden gekopieerd en/of opgenomen in andere werken zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Ricoh Europe PLC.