



CASO DE ÉXITO: Los servicios gestionados de impresión Zebra protegen las operaciones logísticas

Una empresa líder del sector del transporte y la logística contrata a Ricoh para que le preste servicios gestionados de impresión para su flota distribuida de dispositivos de impresión de etiquetas.

PERFIL DEL CLIENTE

Ricoh ha ampliado su contrato de servicios gestionados de impresión con una conocida empresa de transporte y logística para incluir impresoras de etiquetas. La empresa utiliza impresoras de etiquetas para imprimir códigos de barras y etiquetas de envío de identificación por radiofrecuencia (RFID, por sus siglas en inglés). Las etiquetas, así como los dispositivos en los que se imprimen, resultan fundamentales para las operaciones logísticas diarias de la empresa.

La empresa de logística envía cada día a sus clientes miles de artículos y gestiona de forma experta el movimiento de productos tan diversos como

componentes de automoción, electrodomésticos, alimentos perecederos y suministros farmacéuticos. Se realiza un seguimiento de cada artículo y es posible dar cuenta de él durante todo el proceso logístico.

Los códigos de barras y etiquetas RFID únicos, que se imprimen y se adhieren a las mercancías en los centros de distribución regionales de la empresa, se utilizan para identificar y realizar un seguimiento del progreso de los paquetes individuales y las mercancías paletizadas a lo largo del proceso logístico. Las etiquetas garantizan la manipulación correcta y el movimiento oportuno de las mercancías más allá de las fronteras.



REQUISITOS DE NEGOCIO

Aunque son esenciales para el proceso logístico, la empresa de logística había adquirido anteriormente impresoras de etiquetas de forma puntual. La empresa utilizaba diferentes impresoras de etiquetas. Se habían comprado diferentes dispositivos a distintos proveedores en distintos momentos, sin tener muy en cuenta el mantenimiento y la asistencia técnica.

La infraestructura de impresión de etiquetas resultaba difícil de gestionar. Los dispositivos no se actualizaban sistemáticamente, no existían métricas sobre el rendimiento de los dispositivos y no había un plan de asistencia técnica coherente. Los dispositivos sufrían a menudo fallos graves en el lugar de uso, de modo que los operarios de los centros de distribución no podían imprimir las etiquetas.

Al reconocer que los problemas de etiquetado estaban afectando negativamente a la prestación de sus principales servicios empresariales, la empresa de

logística trató de mejorar la resiliencia de su estructura de impresión de etiquetas. La empresa buscaba un socio que pudiera gestionar y ofrecer asistencia técnica experta para toda la flota de dispositivos de impresión de etiquetas.

Objetivos clave:

- Reducción de los fallos operativos relacionados con la impresión
- Implementación de la mejor tecnología de impresión de su categoría
- Gestión y actualización sistemáticas de los dispositivos
- Acceso a un soporte técnico sobre el terreno rápido y efectivo
- Servicio regional/internacional uniforme



Las impresoras de etiquetas Zebra han demostrado ser fiables, productivas y fáciles de usar. Y, gracias a la rápida respuesta de Ricoh a los problemas cotidianos, la empresa de logística ha conseguido reducir de forma significativa el número de fallos de etiquetado relacionados con la impresión.

SOLUCIÓN DE RICOH

Ricoh se convirtió en la opción más evidente. Ricoh ya había demostrado sus credenciales de servicio al prestar de forma experta servicios gestionados de impresión para el entorno de oficina de la empresa de logística. Y acababa de ampliar el alcance de su modelo de servicios gestionados de impresión para incluir el suministro y el mantenimiento de impresoras de etiquetas Zebra.

Ricoh transformó la infraestructura de impresión de etiquetas de la empresa. Ricoh instaló impresoras de etiquetas Zebra de alto rendimiento nuevas en los centros de distribución regionales de la empresa. Ricoh se encarga de la supervisión de las impresoras de etiquetas utilizando la misma aplicación de gestión de la impresión empleada para gestionar los dispositivos de oficina.

El servicio central de asistencia técnica de Ricoh proporciona un punto de contacto único para TODOS los

problemas relacionados con la impresión, incluidos los relacionados con la impresión de etiquetas. Los problemas que no se pueden resolver por teléfono se escalan rápidamente y los propios técnicos certificados de Ricoh ofrecen asistencia experta sobre el terreno para las impresoras de etiquetas Zebra.

Componentes clave:

- Servicios gestionados de impresión ampliados
- Impresoras de etiquetas Zebra
- Implementación ampliada de Streamline NX
- Servicio de asistencia técnica con un punto de contacto único (SPOC)
- Prestación de servicio a nivel internacional/región EMEA



VENTAJAS PARA EL CLIENTE

Las nuevas impresoras de etiquetas han demostrado ser fiables, productivas y fáciles de usar. Y, gracias a la rápida respuesta de Ricoh a los problemas cotidianos, la empresa de logística ha logrado reducir de forma significativa el número de fallos de etiquetado relacionados con la impresión, protegiendo así la ejecución de procesos comerciales fundamentales.

El servicio de asistencia técnica de Ricoh gestiona actualmente todos los dispositivos de impresión de etiquetas. Los mismos técnicos que se encargan del mantenimiento de las impresoras de oficina de la empresa se ocupan también de prestar asistencia técnica sobre el terreno. Puesto que ya están registrados en la empresa de logística, pueden acceder de forma segura a todos los puntos de distribución y resolver cualquier problema de impresión utilizando piezas originales.

El servicio resulta fácilmente escalable. Con la impresión de etiquetas prestada por Ricoh como servicio gestionado, la empresa de logística puede añadir nuevos centros de distribución al contrato sobre la marcha, con el consiguiente aumento de la agilidad del negocio. Y, en lugar de inmovilizar el capital, Ricoh suministra las nuevas impresoras y presta los servicios asociados a modo de impresión como servicio (OPEX).

Ventajas clave:

- Gestión sistemática de las impresoras de etiquetas
- Infraestructura de impresión de etiquetas optimizada
- Reducción significativa de los fallos relacionados con la impresión
- Servicio escalable a escala regional/internacional
- Impresión como servicio (OPEX)

RICOH

Ricoh es líder en la creación de puestos de trabajo digitales utilizando tecnologías y servicios innovadores que facilitan a las personas el trabajo inteligente desde cualquier lugar. Con unos conocimientos y capacidades organizativas desarrolladas a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de TI, comunicación, colaboración, impresión comercial e industrial y sistemas industriales.

Con sede en Tokio, Ricoh Group está presente en todo el mundo y sus productos y servicios llegan actualmente a clientes de 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales del Grupo Ricoh ascendieron a 1.682 billones de yenes (15.100 millones de dólares aproximadamente). Ricoh España y Portugal inició su actividad hace más de tres décadas. Con sedes centrales en Madrid y Barcelona, la compañía cuenta a día de hoy con 17 delegaciones, 2.000 profesionales, más de 100 distribuidores y 50.000 clientes. Para obtener más información, visita www.ricoh.es.

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los datos y cifras mostrados en este catálogo están relacionados con casos comerciales específicos. Circunstancias individuales pueden dar lugar a resultados diferentes. Todos los nombres de empresas, marcas, productos y servicios son marcas comerciales registradas y son propiedad de sus respectivos dueños. Copyright © 2021 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse, adaptarse, ni copiarse en su totalidad o en parte, ni tampoco incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.