



CASO DE ÉXITO:

Next recurre a Ricoh para mejorar los procesos de la cadena de suministro

Next contrata a Ricoh para que le proporcione una solución llave en mano para sus procesos críticos de realización de pedidos, con el fin de mantener el buen funcionamiento del almacén y brindar un servicio al cliente de primera clase.

EMPRESA Y RETO

Con sede en Enderby, Leicestershire, Next plc es una multinacional minorista que comercializa ropa, calzado, artículos para el hogar y accesorios. La empresa, que opera en línea y a través de 500 establecimientos en el Reino Unido e Irlanda, y otros 200 en Europa, Asia y Oriente Medio, vende una amplia variedad de productos de marca propia y de terceros. Next cuenta con 40 000 empleados y obtuvo unos ingresos de unos 3600 millones de libras esterlinas en 2021.

Con unas ventas en línea valoradas en más de 2300 millones de libras esterlinas en 2021, Next es uno de los mayores minoristas de moda del Reino Unido. Para satisfacer la vertiginosa demanda de una gama cada vez mayor de marcas en línea, los equipos de siete centros de distribución del Reino Unido trabajan sin descanso para procesar y suministrar los pedidos.

Y dado que la entrega al día siguiente es un sello distintivo del servicio al cliente de Next, crear flujos de trabajo operativos rápidos y ágiles constituye un objetivo estratégico clave. En cada centro de distribución, los empleados confían en las impresoras de etiquetas y códigos de barras para apoyar los procesos de recogida y embalaje, así como para preparar cada envío de los clientes. Anteriormente, Next obtenía estos dispositivos fundamentales para la empresa y los consumibles



esenciales, junto con el mantenimiento y las reparaciones, de una variedad de proveedores. Pero este enfoque resultaba excesivamente complejo, lento y laborioso.

Por ejemplo, a medida que las impresoras individuales envejecían y se volvían inevitablemente cada vez más propensas a errores y a tiempos de inactividad, los empleados buscaban en largos registros para identificar al proveedor responsable y al contacto de asistencia adecuado. Y para adquirir nuevos suministros de etiquetas, cintas y cabezales de impresión, Next tenía que seguir procedimientos muy lentos de solicitud de pedidos por teléfono o correo electrónico, o conectarse a varios sistemas en línea, según el proveedor.

Para mejorar la eficiencia en sus centros de distribución, Next buscaba agilizar los procesos de gestión y asistencia de sus impresoras de etiquetas. Además de modernizar la flota y mejorar el rendimiento de los dispositivos, la empresa pretendía eliminar las molestias que suponían las reparaciones y la compra de consumibles. Next se dio cuenta de que un enfoque más inteligente y sólido ayudaría a los equipos a cumplir objetivos esenciales de servicio al cliente.

SOLUTION

Tras evaluar las propuestas de cinco proveedores, la solución de Ricoh fue la que destacó claramente. Después de revisar a fondo



Ya utilizábamos RICOH ProcessDirector para gestionar los flujos de trabajo de entrega de los pedidos, por lo que confiábamos en que las soluciones de Ricoh se integrarían perfectamente en nuestro entorno. Nos quedamos impresionados también con el modelo de leasing y las previsiones de coste total de propiedad de Ricoh, que indicaban que podríamos disfrutar de importantes ventajas comerciales como, por ejemplo, evitar los costes de capital.

Stephen Clarke, responsable de los servicios de impresión en Next plc



«Donde otros proveedores ofrecían soluciones estándar de impresión de etiquetas, Ricoh invirtió tiempo en diseñar, desarrollar y ofrecer un paquete integral sobresaliente».

Stephen Clarke, responsable de los servicios de impresión en Next plc



los puntos débiles de Next, el equipo de Ricoh pudo diseñar una solución integral en colaboración con Zebra, especialista en impresoras industriales. La propuesta incluía la integración con la plataforma RICOH ProcessDirector in situ, que permite la precisión al final de la línea, una flota de impresoras Zebra suministradas mediante un contrato de alquiler, junto con un software de supervisión y análisis, servicios de asistencia gestionados y adquisición en línea de consumibles.

Al cambiar a un enfoque estandarizado, Next garantizaría una experiencia de usuario coherente para los empleados de los siete centros de distribución y simplificaría drásticamente los procesos de administración y mantenimiento.

En lugar del parque de varios proveedores, Next utilizará las impresoras térmicas de sobremesa ZT411 de Zebra, diseñadas específicamente para soportar entornos industriales difíciles. Para gestionar los dispositivos, la empresa utilizará el software Printer Profile Manager Enterprise (PPME) de Zebra, que permitirá la implementación remota de actualizaciones y enviará alertas a los equipos de asistencia técnica de Next cuando las impresoras presenten fallos. Para resolver los problemas, Next solo tiene que ponerse en contacto con Ricoh Services, que le proporcionará asistencia in situ en el plazo de un día

laborable como parte del acuerdo de asistencia. Next utilizará la eShop de Ricoh como proveedor integral de todos los consumibles y los usuarios autorizados podrán buscar en el amplio catálogo en línea, realizar pedidos y gestionar las entregas y los pagos. Entre los artículos que figuran en el portal en línea se encuentran las etiquetas A6 personalizadas y fabricadas por Zebra específicamente para Next.

Stephen Clarke prosigue: «Durante todo el proceso, Ricoh estuvo dispuesto a mover cielo y tierra para nosotros. Ricoh y Zebra no solo se mostraron dispuestos a participar en llamadas semanales para profundizar en el conocimiento de nuestros puntos débiles y objetivos a largo plazo, sino que también se tomaron la molestia de visitar nuestras instalaciones en persona. Donde otros proveedores ofrecían soluciones estándar de impresión de etiquetas, Ricoh invirtió tiempo en diseñar, desarrollar y ofrecer un paquete integral sobresaliente».

El compromiso representa la última etapa de la satisfactoria colaboración de Next con Ricoh, que cubre también el suministro y mantenimiento de toda la tecnología de la sala de impresión de la empresa, incluidas las impresoras de gran formato para la producción de expositores para establecimientos y puntos de venta.



Ricoh es un socio clave para Next y cuenta con experiencia demostrada en los ámbitos de la logística y la gestión de la cadena de suministro. Stephen Clarke, responsable de los servicios de impresión en Next plc

Stephen Clarke, responsable de los servicios de impresión en Next plc



VENTAJAS

Con el parque de impresoras Zebra gestionadas por Ricoh, Next espera conseguir valiosas mejoras en la eficiencia, además de una precisión total en los envíos en sus siete centros de distribución. El modernizado parque de impresión de etiquetas ofrecerá un mayor rendimiento, mientras que el servicio de asistencia al día siguiente de Ricoh garantizará que los dispositivos funcionen en condiciones óptimas, de modo que los procesos fundamentales de recogida y empaquetado, así como de tramitación de pedidos se desarrollarán de forma rápida y sin incidencias.

Gracias a la eShop de Ricoh, la compra de consumibles será un proceso mucho más rápido y sencillo. En cuanto los centros de distribución se queden sin etiquetas, cabezales de impresión o cintas, la empresa podrá abastecerse de artículos y pasar por caja con unos pocos clics, en lugar de tener que realizar complejos pedidos por correo electrónico y teléfono a varios proveedores. El portal permitirá asimismo a Next beneficiarse de estructuras de precios fijos y acuerdos sobre plazos de entrega

previamente acordados. Stephen Clarke añade: «Trabajar con Ricoh eliminará los problemas y las molestias asociados a la gestión de múltiples proveedores para nuestras impresoras de etiquetas. Ahora tenemos un único punto de contacto para la asistencia y la adquisición de consumibles. De este modo podremos ahorrar un tiempo muy valioso y nuestros equipos podrán trabajar de una forma más productiva en importantes procesos de embalaje y envío que, en definitiva, contribuyen a mejorar la calidad del servicio al cliente».

Basándose en el éxito de este compromiso, Next ya ha decidido ampliar su relación con Ricoh. La empresa ha seleccionado a Ricoh para que le proporcione más de 700 escáneres portátiles Zebra para el seguimiento de paquetes en sus centros de distribución.

Stephen Clarke concluye: «Ricoh es un socio clave para Next y cuenta con experiencia demostrada en los ámbitos de la logística y la gestión de la cadena de suministro.

A medida que incorporemos más marcas de renombre a nuestra plataforma en línea, esperamos que la demanda siga creciendo. Con el apoyo de Ricoh, confiamos en seguir logrando nuestros objetivos de servicio al cliente y aportar un valor real a los terceros que confían en nosotros como su principal vía de acceso al mercado».

ACERCA DE RICOH

Ricoh es líder en la creación de puestos de trabajo digitales utilizando tecnologías y servicios innovadores que facilitan el trabajo inteligente a las personas.

Con unos conocimientos y unas capacidades organizativas cultivados a lo largo de sus 85 años de historia, Ricoh es el proveedor líder de soluciones de gestión documental, servicios de IT, servicios de comunicación, impresión comercial e industrial, cámaras digitales 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 aproximadamente 200 países y regiones. En el año fiscal finalizado en marzo de 2021, las ventas mundiales de Ricoh Group sumaron 1682 miles de millones de yenes (15 100 millones de dólares aprox.).

RICOH
imagine. change.

www.ricoh.es

Los hechos y las cifras que aparecen en este catálogo están relacionados con casos específicos. Las circunstancias individuales pueden producir resultados diferentes. Todos los nombres de la empresa, la marca, el producto y el servicio son propiedad y marcas comerciales de sus respectivos propietarios. Copyright © 2022 Ricoh Europe PLC. Todos los derechos reservados. Este catálogo, su contenido y/o presentación no deben modificarse ni adaptarse, copiarse en su totalidad o en parte ni incorporarse a otros documentos sin el consentimiento previo por escrito de Ricoh Europe PLC.