



Next se tourne vers Ricoh pour améliorer les processus de sa chaîne d'approvisionnement

next

Next fait appel à Ricoh pour disposer d'une solution clé en main pour ses processus critiques d'exécution des commandes, afin d'assurer le bon fonctionnement de l'entrepôt et d'offrir un service à la clientèle haut de gamme.

ENTREPRISE ET DÉFIS

Basée à Enderby (Leicestershire), Next plc est une multinationale de la distribution qui propose des vêtements, des chaussures, des articles pour la maison et des accessoires. L'entreprise vend une gamme étendue de produits de sa propre marque et de produits de tiers. Elle exerce son activité en ligne et dispose également de 500 magasins au Royaume-Uni et en Irlande et de 200 autres magasins en Europe, en Asie et au Moyen-Orient. Next emploie 40 000 personnes et a réalisé un chiffre d'affaires d'environ 4,1 milliards d'euros en 2021.

Avec des ventes en ligne atteignant plus de 2,6 milliards d'euros en 2021, Next est l'un des plus grands détaillants de mode du Royaume-Uni. Pour répondre à la demande croissante de marques en ligne, les équipes de sept centres de distribution britanniques travaillent 24 heures sur 24 pour traiter et exécuter les commandes.

La livraison le lendemain étant l'une des marques de fabrique du service à la clientèle de Next, la mise en place de flux opérationnels rapides et agiles constitue un objectif stratégique clé.



Dans chaque centre de distribution, les employés s'appuient sur des imprimantes d'étiquettes et de codes-barres pour soutenir les processus de collecte et de préparation et pour préparer l'envoi de chaque colis. Auparavant, Next achetait ces appareils et ces consommables essentiels à son activité, ainsi que leur entretien et leurs réparations, auprès de différents fournisseurs. Mais cette approche s'est avérée excessivement complexe et chronophage et nécessitait de nombreux employés.

Par exemple, au fur et à mesure que les imprimantes vieillissaient et présentaient donc de plus en plus de problèmes et tombaient en panne, les employés cherchaient dans des dossiers volumineux à identifier le fournisseur responsable et le contact d'assistance adéquat. De même, pour s'approvisionner en nouvelles étiquettes et têtes d'impression et en nouveaux rubans, Next devait suivre des procédures de commande lentes par téléphone ou par courrier électronique, ou se connecter à divers systèmes en ligne, en fonction du fournisseur.

Pour améliorer l'efficacité de ses centres de distribution, Next a cherché à simplifier les processus de gestion et d'assistance de ses imprimantes d'étiquettes. De même, en modernisant son parc et en améliorant les performances de ses appareils, l'entreprise souhaitait se débarrasser des tracas liés à l'organisation des réparations et à l'achat des consommables. L'entreprise Next s'est rendue compte qu'une approche plus intelligente et plus robuste aiderait ses équipes à atteindre des objectifs essentiels en matière de service à la clientèle.

Nous utilisions déjà RICOH Process Director pour gérer nos flux de commandes, et nous avons donc été convaincus que les solutions Ricoh s'intégreraient parfaitement à notre environnement. Nous avons également été impressionnés par le modèle de location et le coût total de projection de possession de Ricoh, qui ont montré que nous bénéficierions d'avantages commerciaux significatifs, notamment en évitant les coûts d'investissement

Stephen Clarke, directeur des services d'impression chez Next plc

o

« Alors que d'autres fournisseurs proposent des solutions d'impression d'étiquettes standard, Ricoh a pris le temps de concevoir, de développer et de fournir un pack complet et exceptionnel. »

Stephen Clarke, directeur des services d'impression chez Next



SOLUTION

Après avoir évalué les propositions de cinq fournisseurs, la solution Ricoh s'est clairement démarquée. Après avoir procédé à un examen approfondi des problèmes rencontrés par Next, l'équipe de Ricoh a pu concevoir une solution complète de bout en bout en partenariat avec le spécialiste des imprimantes industrielles Zebra. La proposition comprenait l'intégration de la plateforme RICOH Process Director sur site, ce qui permet une précision en bout de chaîne, un parc d'imprimantes Zebra fournis dans le cadre d'un contrat de leasing ainsi qu'un logiciel de surveillance et d'analyse, des services d'assistance gérés et l'achat en ligne de consommables.

En adoptant une approche standardisée, Next assurerait une expérience utilisateur cohérente pour les employés des sept centres de distribution et simplifierait considérablement les processus d'administration et de maintenance.

Pour remplacer son ancien parc provenant de plusieurs fournisseurs, Next utilisera les imprimantes thermiques portables Zebra ZT411, conçues pour résister à des environnements industriels difficiles. Pour gérer les appareils, l'entreprise utilisera le logiciel Printer Profile Manager Enterprise (PPME) de Zebra, qui permettra le déploiement à distance des mises à jour et enverra des alertes aux équipes

du service d'assistance de Next lorsque les imprimantes présentent des défaillances. Pour résoudre les problèmes, Next contacte tout simplement Ricoh Services, qui fournira une assistance sur site dans un délai d'un jour ouvrable dans le cadre du contrat d'assistance.

Next utilisera le Ricoh eShop comme guichet unique pour tout ce qui concerne les consommables, les utilisateurs autorisés pouvant effectuer des recherches dans le vaste catalogue en ligne, passer des commandes et gérer les livraisons et les paiements. Parmi les articles répertoriés sur le portail en ligne figurent des étiquettes A6 fabriquées par Zebra spécialement pour Next.

Stephen Clarke poursuit : « Tout au long de sa mission, Ricoh s'est montré prêt à faire un effort supplémentaire pour nous. Non seulement Ricoh et Zebra se sont montrés enthousiastes à l'idée de participer à des appels hebdomadaires pour mieux comprendre nos problèmes et nos objectifs à long terme, mais ils ont également fait l'effort de visiter nos sites en personne. Alors que d'autres fournisseurs proposent des solutions d'impression d'étiquettes standard, Ricoh a pris le temps de concevoir, de développer et de fournir un pack complet et exceptionnel. »

Ricoh est un partenaire clé pour Next, avec une réelle expertise dans le domaine de la logistique et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement.

Stephen Clarke, directeur des services d'impression chez Next



Cet engagement représente la dernière étape de la collaboration fructueuse entre Next et Ricoh, qui couvre également la fourniture et la maintenance de toute les technologies d'impression de l'entreprise, y compris les imprimantes grand format destinées à la production d'affichages pour les magasins et les points de vente.

AVANTAGES

Grâce au parc d'imprimantes Zebra gérées par Ricoh, Next espère réaliser de précieux gains d'efficacité et atteindre une précision de 100 % lors de l'expédition dans ses sept centres de distribution. Le parc d'impression d'étiquettes modernisé offrira ainsi de meilleures performances, tandis que le service d'assistance de Ricoh, disponible le lendemain, garantira le fonctionnement optimal des appareils, ce qui permettra aux processus essentiels de préparation et d'emballage et d'exécution des commandes de se dérouler rapidement et sans encombre.

L'utilisation de la boutique en ligne Ricoh rendra l'achat de consommables beaucoup plus rapide et plus simple. Dès que les centres de distribution seront à court d'étiquettes, de têtes d'impression ou de rubans, l'entreprise pourra s'approvisionner en articles et payer en quelques clics seulement, au lieu d'effectuer des commandes complexes par courrier électronique ou par téléphone auprès de plusieurs fournisseurs. Le portail permettra également à Next de bénéficier de structures tarifaires fixes préétablies et d'accords sur les délais de livraison.

Stephen Clarke ajoute : « En travaillant avec Ricoh, nous n'aurons plus à nous soucier de la gestion de plusieurs fournisseurs pour nos imprimantes d'étiquettes. Nous disposons désormais d'un point de contact unique pour l'assistance et l'achat de consommables. Cela nous fera gagner un temps précieux et permettra à nos équipes de travailler de manière plus productive sur les processus importants d'emballage et d'expédition qui, en fin de compte, contribuent à un service clientèle de meilleure qualité. »

Forte du succès de cet engagement, Next a déjà décidé d'étendre sa relation avec Ricoh. La société a choisi Ricoh pour fournir plus de 700 scanners portables Zebra afin d'assurer le suivi des colis dans ses centres de distribution.

Stephen Clark conclut : « Ricoh est un partenaire clé pour Next, avec une réelle expertise dans le domaine de la logistique et de la gestion de la chaîne d'approvisionnement. Comme nous ajoutons des marques de renom à notre plateforme en ligne, nous nous attendons à ce que la demande continue de croître. Avec le soutien de Ricoh, nous sommes convaincus que nous continuerons à atteindre nos objectifs en matière de service à la clientèle et à apporter une réelle valeur ajoutée aux tiers qui comptent sur nous comme leur principale voie d'accès au marché. »



À PROPOS DE RICOH

Ricoh dynamise les espaces de travail numériques en utilisant des technologies et des services innovants, permettant ainsi à chacun de travailler de façon plus agile.

Grâce à ses connaissances et à ses capacités organisationnelles acquises depuis 85 ans, Ricoh est un fournisseur leader de solutions de gestion documentaire, de services informatiques, de services de communication, d'impression industrielle et commerciale, d'appareils photos numériques et de systèmes industriels.

Le Groupe Ricoh, dont le siège se situe à Tokyo, a des activités importantes dans le monde entier et offre à ses clients ses produits et services dans environ 200 pays et régions. Au cours du dernier exercice de mars 2021, le Ricoh Group a réalisé un chiffre d'affaires mondial de 1 682 milliards de yens (environ 15,1 milliards USD).