



## KUNDEHISTORIE:

Sørg for rask og effektiv ordrehåndtering ved å ta i bruk ny og enkel teknologi i distribusjonssenteret.



Ved å bruke Ricoh smartskap økte Ricoh Europe Supply Chain Management og DHL Supply Chain synligheten og kontrollen over forretningskritiske håndskannere, reduserte tapte enheter, forbedret ytelsen per enhet og sparte tid.

---

## BEDRIFTSPROFIL

Ricoh Europe Supply Chain Management (SCM) har hovedkontor i Bergen og Zoom i Nederland og er ansvarlig for innkjøp, lagring og levering av produkter til kunder i hele EMEA-regionen. I løpet av de siste årene har Ricoh Europe SCM tatt i bruk en rekke avanserte teknologier, som robotteknologi og automatisering, for å forbedre effektiviteten, minimere miljøpåvirkningen og redusere kostnadene.

DHL Supply Chain er en del av Deutsche Post DHL Group og er verdens ledende leverandør av kontraktlogistikk. Med virksomhet i 55 land over hele verden tilbyr DHL Supply Chain transport, lagerhold og logistikkadministrasjon til bedrifter i mange bransjer. Ricoh har samarbeidet med DHL om flere digitaliserings- og innovasjonsprosjekter i løpet av de siste 20 årene.



"Som et ledd i arbeidet med å effektivisere og optimalisere driften i EDC bestemte vi oss for å tenke nytt rundt lagring, distribusjon og livssyklusstyring av skannerne våre. Vi innså at bedre styring og kontroll over de håndholdte enhetene ville bidra til en mer effektiv ordrebehandling for kundene våre."

Pieter-Jelle van Dijk, driftsdirektør i Ricoh Europe SCM

## UTFORDRING

Det europeiske distribusjonssenteret (EDC) i Bergen Op Zoom i Nederland fungerer som Ricoh Europe SCMs sentrale knutepunkt for logistikk og ordrehåndtering. For å administrere driften på stedet samarbeider selskapet med tjenesteleverandøren DHL Supply Chain, hvor teamledere, skiftledere og lagermedarbeidere behandler innkommende forsendelser og ekspederer leveransene så raskt og effektivt som mulig. Totalt strekker EDC i Bergen Op Zoom seg over 50 000 kvadratmeter og 300 personer jobber på stedet.

For å kunne utføre plukk-og-pakk- og lagerstyringsarbeid i store volumer bruker DHL-ansatte Wi-Fi-tilkoblede håndholdte skannerterminaler. De ansatte hentet ut terminalene, brukte dem i løpet av skiftet og la dem deretter tilbake i oppbevaringsskapene, som ble låst over natten.

Selv om denne prosessen var rask og enkel, forhindret den effektiv ressursstyring. Det var for eksempel ikke mulig å følge med på hvem som brukte hvilken skanner, eller om enheter ble mistet eller skadet. Ansatte på neste skift kunne enkelt hente en defekt enhet og dermed miste verdifull tid på å lete etter reservedeler. Når det ble rapportert om problemer, sendte skiftlederne supporthenvendelser via telefon eller e-post.

Og når skannerne var reparert, ble de plassert rett tilbake i skapene, uten noen metode for å overvåke dem for vedvarende feil.

Pieter-Jelle van Dijk, Director Operations, Ricoh Europe SCM, forklarer: "Som et ledd i arbeidet med å effektivisere og optimalisere driften i EDC bestemte vi oss for å tenke nytt rundt lagring, distribusjon og livssyklusstyring av skannerne våre. Vi så at bedre styring og kontroll over enhetene, kombinert med et klarere bilde av bruken av enhetene, innsamling og retur, skader og vedlikeholdsbehov, til syvende og sist ville bidra til mer effektiv ordrebehandling for kundene våre."

## LØSNING

I forbindelse med den nye tilnærmingen bestemte Ricoh Europe SCM seg for å erstatte de enkle oppbevaringsskapene med en mer avansert, sikker digital løsning med en kontrollert inn- og utsjekkingsprosess. Etter å ha vurdert mulige løsninger bestemte selskapet seg for å ta i bruk seks Ricoh smartskap med integrert programvare for ressursstyring for å spore skannerne når de er i bruk, og for å overvåke ytelse og pålitelighet.

For å implementere smartskap opprettet Ricoh Europe SCM en



felles prosjektgruppe med representanter fra Ricoh Service Advantage, Ricoh Europe SCMs IT-helpdesk og DHL-Supply Chain. I den innledende fasen installerte teamet flere nettverkstilkoblinger og strømforsyninger i EDC, og monterte og konfigurerte smartskap og programvare. DHL opprettet også brukerkontoer for de ansatte og gjennomførte brukeropplæring. Etter en vellykket proof-of-concept var Ricoh smartskap klare til bruk i løpet av noen få uker.

For å hente en skanner trenger DHL-ansatte nå bare å vise frem adgangskortet sitt til smartskapet og taste inn nummeret til en skapdør. På slutten av skiftet bruker de ansatte en strekkodeleser på smartskapet til å skanne enheten og bekrefte at den er returnert, og de taster inn en status for å registrere eventuelle ytelsesproblemer, defekter eller fysiske skader. Så snart en bruker rapporterer en feil, sender programvaren automatisk en melding til Ricoh Europes SCM ServiceNow-system for å opprette en supportsak til helpdesken.

Det skybaserte programvaresystemet registrerer alle innsamlinger og returer av skannere, og sporer tilstanden til hver enkelt enhet. Lederne kan umiddelbart hente ut rapporter om bruksmønster, hvor mange timer hver enhet har vært i bruk og vanlige skannerfeil som defekte skjermer, løse håndtak og dårlig tilkobling. Og når en skanner ikke returneres til Ricoh-smartskapet innen en forhåndsdefinert periode, varsler programvaren skiftlederen eller teamlederen, som kan følge opp den ansatte som hentet enheten.



Med smartskap kan vi identifisere enheter med gjentakende feil og enheter som har vært i bruk i tusenvis av timer og har en høyere risiko for å utvikle feil. Vi kan bruke denne informasjonen til å ta smarte, informerte beslutninger om når vi skal bytte ut enheter i stedet for å bruke tid og penger på reparasjoner.

*Pieter-Jelle van Dijk*  
*Driftsdirektør*  
*Ricoh Europe SCM*





Ved å bruke Ricoh smartskap til å administrere ressursene, har vi funnet en solid og ren løsning for skannerlagring. Vi kan spore og lagre skannerne våre på en sikker måte, noe som sparer verdifull tid og forbedrer effektiviteten.

Simon Hooglugt, daglig leder, DHL Supply Chain



## FORDELER

Med smartskapene har Ricoh Europe SCM og DHL oppnådd betydelige forbedringer i prosessene for lagring, distribusjon og håndtering av skannere. Takket være sikre inn- og utsjekkingsstrinn har de nå full oversikt over hvor de forretningskritiske enhetene befinner seg og hvilken status de har, og de kan spore skannere i programvaren i sanntid. Fullstendig sporing som viser den siste brukeren av skadede eller ødelagte skannere, gjør det mulig for Ricoh Europe SCM og DHL å minimere tapstallene og redusere behovet for å kjøpe erstatningsenheter.

Dataene som samles inn gjennom smartskapene, muliggjør også en mer effektiv håndtering av skannernes livssyklus, forklarer Pieter-Jelle van Dijk: "Med smartskap kan vi identifisere enheter med gjentakende feil og enheter som har vært i bruk i tusenvis av timer og har en høyere risiko for å utvikle feil. Vi kan bruke denne informasjonen til å ta smarte, informerte beslutninger om når vi skal bytte ut enheter i stedet for å bruke tid og penger på reparasjoner."

Introduksjonen av smartskap har også oppmuntret til ansvarlige arbeidsmetoder på EDC. Ricoh Europe SCM mener at de ansatte på verkstedet nå er mer proaktive når det gjelder å rapportere feil, siden de vet at problemer som ikke rapporteres, raskt kan spores tilbake til den siste brukeren. Selskapet er overbevist om at de forbedrede prosessene på sikt vil redusere vedlikeholdsarbeidet og sikre at skannerne fungerer bedre over lengre tid.

Nå som det skybaserte systemet automatisk rapporterer skadede skannere til ServiceNow, bruker ikke lenger DHLs teamledere og skiftledere tid på å kontakte helpdesk for å be om support. I stedet får de mer kapasitet til å fokusere på verdiskapende arbeid, for eksempel ressursplanlegging og støtte til yngre medarbeidere.

Simon Hooglugt, General Manager, DHL Supply Chain ved EDC-anlegget i Bergen Op Zoom, konkluderer: "Ved å bruke Ricoh smartskap til ressursstyring har vi funnet en solid og ren løsning for oppbevaring av håndholdte enheter. Vi kan spore og lagre enhetene våre på en sikker måte, noe som sparer verdifull tid og forbedrer effektiviteten".

## OM RICOH

Ricoh støtter digitale arbeidsplasser ved hjelp av innovativ teknologi og tjenester som gjør at hver enkelt ansatt kan jobbe smartere.

Med opparbeidet kunnskap og erfaring opparbeidet gjennom sin 85-årige historie, er Ricoh en ledende leverandør av dokumenthåndteringsløsninger, IT-tjenester, kommunikasjonstjenester, kommersiell og industriell utskrift, digitale kameraer og industrielle systemer.

Ricoh Group har hovedkontor i Tokyo og har store virksomheter over hele verden, og produktene og tjenestene deres når nå kunder i omtrent 200 land og regioner. I regnskapsåret som ble avsluttet mars 2021, hadde Ricoh Group et verdensomspennende salg på 1 682 milliarder yen (ca. 15,1 milliarder USD).