Case study

# JBC modeketen combineert online en offline

## Winkels voorzien online bestellingen van verzenddocumenten met HP PageWide Pro

**Industrie**
Fashion-retail

**Doel**
In de omni-channel strategie spelen de 140 winkelfilialen van JBC een belangrijke rol. De kiosken in de winkels kunnen niet alleen de centrale voorraad in het magazijn in Houthalen aanspreken, maar ook de voorraad in alle andere JBC-winkels. Online aankopen worden dus ook vanuit de winkelfilialen zelf verstuurd. Om die winkel-bestellingen goed en snel te verwerken, is een foutloze verzending noodzakelijk.

**Benadering**
Om alle benodigde verzenddocumentatie, zoals etiketten en facturen, correct te kunnen afdrukken zijn goede en betrouwbare printers in elke winkel nodig, omringd door de juiste IT-infrastructuur. Deze nieuwe werkwijze vereist een gestandaardiseerde aanpak. Alle wensen en eisen zijn in kaart gebracht, zoals de fysieke dimensies van de printer, de WiFi-mogelijkheden, het aantal pagina's per minuut, en het centraal beheer en de monitoring.

**IT-uitdagingen**
- Standaardisatie in alle filialen
- WiFi- en USB-connectiviteit
- Afdruk van via RFID gegenereerde transferlijsten
- Centrale monitoring en support

**Zakelijke uitdagingen**
- Omni-channel strategie
- Optimalisatie inkoopbeleid
- Decentraal voorraadbeheer
- Flexibiliteit en snelheid

**"Om alle benodigde verzenddocumentatie, zoals etiketten en facturen, correct te kunnen afdrukken zijn goede en betrouwbare printers in elke winkel nodig, omringd door de juiste IT-infrastructuur. Daar heeft onze IT-partner een belangrijke rol in gespeeld."**

– Geert Schouteden, ICT operations manager bij JBC

### Omni-channel strategie vereist betrouwbare print- en IT-infrastructuur

JBC is met ruim 140 winkels in België, Duitsland en Luxemburg een vooraanstaande modeketen. Ze zet sterk in op een omni-channel strategie. Klanten kunnen via kiosken en webshop kleding uit alle beschikbare voorraadlocaties (winkels, hoofdkantoor...) bestellen. Om zendingen vanuit de winkels van professionele verzenddocumentatie te voorzien liet JBC door haar IT-partner in elk filiaal een HP PageWide Pro printer installeren.

## Uitdaging

**Omni-channel strategie**
Kleding kopen bij JBC kan eenvoudig via de online webshop of bijvoorbeeld met de eigen JBC-app. Maar juist ook de ruim 140 winkels in België, Duitsland en Luxemburg spelen een belangrijke rol in de omni-channel strategie die het familiebedrijf sinds enkele jaren voert. Daarmee wil JBC – opgericht in 1975 door oud-wielrenner Jean Baptiste Claes – vooraan in de kopgroep blijven van de belangrijkste modeketens in België, vertelt Geert Schouteden, ICT operations manager bij JBC: “We zetten sterk in op de combinatie van online en offline en we kiezen daarbij een eigen koers. Er zijn op dit gebied eigenlijk nog maar weinig goede voorbeelden van ‘best practices’ in de retail-wereld. Maar wij zijn overtuigd van het succes van onze aanpak, met een sterke marketing en een hoge mate van automatisering.”

**Ter plekke online bestellen**
Een van de dingen die JBC anders aanpakt dan de concurrentie is de manier waarop klanten ook in de winkel kleding kunnen bestellen via een speciale ‘kiosk’, legt Schouteden uit: “Stel dat een bepaald kledingstuk in de winkel niet beschikbaar is in de gewenste maat. Vroeger werd er dan handmatig met de omliggende filialen gebeld om te vragen of zij misschien nog een exemplaar voorhanden hadden. Nu kunnen we via de kiosk in de winkel niet alleen de centrale voorraad in het magazijn in Houthalen aanspreken, maar ook de voorraad in alle andere JBC-winkels en externe fullfiment partners. De klant kan de gewenste kledingstukken nu ter plekke online bestellen en ze thuis of in een JBC-vestiging naar voorkeur laten afleveren.”

Om die winkel-bestellingen goed en snel te verwerken, is een foutloze verzending noodzakelijk, verklaart Schouteden: “Voorheen werden alle online aankopen verstuurd vanuit het centraal magazijn. Nu gebeurt dat dus ook vanuit de winkelfilialen zelf.” Om alle benodigde verzenddocumentatie, zoals etiketten en facturen, correct te kunnen afdrukken zijn goede en betrouwbare printers in elke winkel nodig, omringd door de juiste IT-infrastructuur, stelt Schouteden: “Daar heeft onze partner Centric een belangrijke rol in gespeeld.”

## Oplossing

**Gestandaardiseerde IT-inrichting en printer**
Bij de start van het project met de online kiosken werden er gradueel een 50-tal winkels aangesloten. Al snel bleek dat het gebruik hoger lag dan verwacht, vertelt Schouteden: “Na drie maanden bleek al dat sommige filialen tot wel 50 pakjes per dag moesten verzenden. We hadden nooit gedacht dat het project zo’n vlucht zou nemen.”

De nieuwe werkwijze vereist echter een gestandaardiseerde aanpak. Schouteden: “We hebben iemand aangesteld om alle wensen en eisen in kaart te brengen, zoals de fysieke dimensies van de printer, de WiFi-mogelijkheden, het aantal pagina’s per minuut, kleurgebruik, en het centraal beheer en de monitoring.”

**RFID connectiviteit**
Een belangrijk onderdeel van het wensenpakket vormde ook de toepassing van RFID, legt Schouteden uit: “Sinds de zomer van 2015 is alle kleding die JBC laat maken standaard voorzien van RFID-labels. Die labels maken gebruik van korteafstand-zenders, en worden vooral ingezet als anti-diefstal beveiliging in winkels. Maar wij gaan veel verder, door RFID ook te gebruiken voor het automatisch verwerken van gegevens tijdens transport en verkoop. Dat vereenvoudigt het foutloos verwerken van informatie enorm. Ook daar moeten de nieuwe printers mee om kunnen gaan.”

Schouteden: “We hebben op basis van onze inventarisatie zo’n zeven of acht printeroplossingen tegen elkaar afgewogen. Uiteindelijk hebben we overtuigd gekozen voor de HP PageWide Pro, nog voorzien van een extra papierlade zodat we eenvoudig meerdere materialen kunnen verwerken. De inkjettechnologie maakt het nu ook mogelijk om etiketten goed te bedrukken. Op de al aanwezige laserprinters zorgde dat regelmatig voor problemen.”

**Complexe configuratie**
Elk JBC-filiaal wordt in het magazijn achterin de winkel uitgerust met een HP PageWide Pro. Deze inkjetprinter is zowel via WiFi verbonden met de kiosk als met de tablets in de winkel, maar ook via USB met de RFID-computer en de RFID-scanner. Schouteden: “Centric heeft ons geweldig geholpen met deze complexe configuratie door alle beperkingen te overwinnen en de connecties mogelijk te maken – al blijft het draadloos afdrukken vanaf Android-tablets nog wel voor verbetering vatbaar; hopelijk worden daar nog wat gebruiksvriendelijker oplossingen voor ontwikkeld.

“Centric heeft voor de winkels een handige gebruiksaanwijzing gemaakt en dit geeft elk filiaal in twintig minuten alle instructies om goed met de technologie om te kunnen gaan”, stelt Schouteden tevreden vast.

## De oplossing in één oogopslag

**Toepassing**
- Gestandaardiseerde printer- en IT-infrastructuur

**Hardware**
- 150 x HP OfficeJet Pro X476dw
- 150 x Extra papierlade (500 vel)

**HP services**
- 150 x Installation Care Pack
- 150 x 5Y NBD Care Pack
- Inktbevoorrading tegen speciaal tarief

## Voordelen

**Minder kosten, meer omzet**
De omni-channel strategie zorgt er voor dat we de klant niet meer moeten teleurstellen indien een gewenst kledingstuk niet in de winkel aanwezig zou zijn. Daarnaast kan een retour altijd in onze winkels gebeuren waarbij een andere maat of alternatief snel gevonden is.

**Stabiele Print-omgeving**
De uitrol van de HP PageWide Pro bij alle JBC-filialen is vlot verlopen, zegt Schouteden: "Daar is Centric erg goed in. De service is steeds prima, ook toen het lastig werd vanwege bijvoorbeeld verschillende firmware-versies. We beschikken nu over een stabiele print-omgeving voor alle vestigingen, waarbij Centric de systemen centraal monitort en ook zorgt voor de automatische toezending van onder andere de inktcartridges. De printers functioneren in de praktijk prima, ook nu het printvolume veel hoger ligt dan aanvankelijk verwacht vanwege het grote succes van het kiosken-project."

> "De uitrol van de HP PageWide Pro is vlot verlopen. De service is steeds prima. We beschikken nu over een stabiele IT- en printomgeving voor alle vestigingen, waarbij onze IT-partner de systemen centraal monitort en ook zorgt voor de automatische toezending van bijvoorbeeld inktcartridges."
>
> - Geert Schouteden, ICT operations manager bij JBC

**Op toekomst voorbereid**
De HP PageWide Pro full colour printers worden vooralsnog gebruikt voor zwart-wit afdrukken. Volgens Geert Schouteden blijven de machines desalniettemin binnen de gestelde kaders van het (financiële) eisenpakket: "Centric heeft ons weten te overtuigen van de uitstekende prijs/kwaliteit-verhouding. Bovendien zijn we nu voorbereid op toekomstplannen om deze printers eventueel ook in te zetten voor de decentrale productie van bijvoorbeeld brochures over etalage-inrichting, of van 'visual merchandising' zoals posters voor snelle lokale verkoopacties. Deze communicatie-uitingen worden nu nog centraal geproduceerd, maar ze zouden in de toekomst ook door individuele filialen kunnen worden afgedrukt."

**Online en offline optimaal combineren**
Volgens Geert Schouteden bedraagt de pure online verkoop van JBC op dit moment een beperkt onderdeel van de totale omzet: "Veel Klanten vinden het nog steeds prettig om een artikel fysiek te kunnen zien en te passen. Het is onze taak om die ervaring zo prettig mogelijk te maken – en winkels zijn daarbij onmisbaar. Tegelijkertijd is de integratie met online-mogelijkheden absoluut noodzakelijk. Centric biedt ons daarbij de expertise die nodig is om online en offline optimaal te combineren."

**Meer weten? Kijk op**
**hp.com/go/pagewide**

**Our partners support**

**Sign up for updates**
**hp.com/go/getupdated**

Share with colleagues

Rate this document

© Copyright 2017 HP Development Company, L.P. De opgenomen informatie is onder voorbehoud van wijzigingen zonder voorafgaande kennisgeving. De enige garanties voor HP producten en services zijn vastgelegd in de express-garantieverklaringen die deze producten en diensten vergezellen. Niets uit deze publicatie kan worden opgevat als een aanvullende garantie. HP is niet aansprakelijk voor technische of redactionele fouten of weglatingen.

4AA6-8602NLE, Januari 2017