



RICHA SUCCEESVERHAAL

THE SHORTCUT TO E-COMMERCE



HOE RICHA DE DOORLOOPTIJD VAN ORDERS VERSNELDE MET E-COMMERCE

OVER RICHA

Sector: Mode | **ERP:** Microsoft Dynamics NAV | **Actief:** Internationaal

Richa ontwerpt, produceert en distribueert high-quality motorkleding. Sinds 1956 zoeken ze continu naar manieren om alle technische belemmeringen te overstijgen in hun voortdurende reis naar maximale veiligheid en comfort.

Richa heeft zich altijd van de concurrentie willen onderscheiden met de hoge kwaliteit van hun producten en services. Maar ze wilden nog een stap verder gaan.

DE UITDAGING

Processen Stroomlijnen tijdens Exponentiële Groei

Richa heeft een jarenlange exponentiële groei gekend, mede dankzij de steeds uitbreidende collectie van motorkleding en -accessoires. “Jacks en broeken van textiel en leer, handschoenen, laarzen, helmen en accessoires. Dat is onze core business,” zegt Cassiman, Key Account Manager bij Richa.

Het bedrijf biedt ook onderdelen in verschillende prijsklassen, geschikt voor iedereen van prijsbewuste beginners tot professionele motorrijders. Hoewel Richa daarmee gegarandeerd een diverse reeks klanten kan bedienen,

confronteert dit de administratie met de nodige uitdagingen. “We werden bedolven met vragen over de inventaris”, vertelt Cassiman. “Is dit onderdeel op voorraad? Wanneer wordt dat onderdeel weer aangevuld?” Ook viel er nog veel te verbeteren aan de manier waarop orders werden verwerkt. “Fax, email, en zelfs telefonisch – alle orders die binnenkwamen via al die verschillende kanalen moesten handmatig ingetypt worden, wat ontzettend veel druk op onze administratie legde.”

DE OPLOSSING

Een revolutie van automatisering

Richa wist zeker dat er efficiëntere manieren moesten zijn om hun administratie te verwerken en wendde zich tot IT-partner TCOG voor hulp. Al snel werd duidelijk dat het tijd was voor een geheel nieuwe IT-setup.

Bij Richa besloten ze om te upgraden naar Microsoft Dynamics NAV 2015, maar dat was slechts de eerste stap. “We hebben ook ons magazijn geprofessionaliseerd met een barcode-scansysteem, ingericht door TCOG”, vertelt Cassiman. Daarmee konden we betere pakbonnen maken en deze gemakkelijker beheren.

Toch was Richa daarmee nog niet geholpen aan een vlottere informatievoorziening over de voorraden. Daar had TCOG echter een afzonderlijke oplossing voor: Sana Commerce, dé e-commerce oplossing die te integreren is met TCOG’s specifieke softwaremodule voor de fashionbranche.

Geslaagde Testcase

Sana’s naadloze integratie met Dynamics NAV was veelbelovend, aangezien Richa’s gehele IT-landschap gebaseerd was op Microsoft Office. Maar dan moest het wel eerst aanslaan bij hun dealernetwerk.

“Enkele van onze klanten waren zeer bereid om deel te nemen aan onze testcase”, vertelt Cassiman. Tijdens de test groeide de webstore van een platform dat puur gebruikt werd om voorraadgegevens te delen, uit naar een uitgebreid kanaal voor de volledige communicatie. “We posten inmiddels niet alleen nieuws over nieuw binnengekomen producten, maar ook links voor dealers om productinformatie, afbeeldingen en marketing tools te downloaden.”

Sana Commerce was ook in staat om de orderprocessen te stroomlijnen. “Klanten kunnen nu gemakkelijk hun gewenste stijl en maat uitkiezen in een productmatrix en deze toevoegen aan hun winkelmand,” legt Cassiman uit. “En wanneer ze hun orderbevestiging ontvangen, zien ze direct de juiste prijs, inclusief eventuele persoonlijke kortingen.”



DE RESULTATEN

Kortere doorlooptijd en minder fouten

Sana Commerce is onderdeel van een nieuw naadloos geïntegreerde inrichting, waarmee Richa concrete verbeteringen kan bieden aan klanten.

“Het scansysteem dat TCOG heeft ingevoerd werkt vrijwel foutloos,” aldus Cassiman. “Dat voorkomt een hoop discussie en heeft onze foutmarge teruggebracht van 1 op 100 naar 1 op 1000.”

Ook heeft deze nieuwe methode om pakbonnen te creëren en te verwerken bijgedragen aan een kortere doorlooptijd van orders. “Eerder besteedden we veel tijd aan het handmatig opstellen van de pakbonnen, die ook niet altijd volledig correct waren. Nu ze gescand en automatisch aangemaakt worden, kunnen we de doorlooptijd met maar liefst twee dagen versnellen.”

Minder handmatige administratie

Richa heeft met de nieuwe IT-setup – en met zijn toewijding aan kwaliteit – bovendien concrete verbeteringen gerealiseerd in de interne bedrijfsprocessen, legt Cassiman uit:

“Voorheen hadden we twee mensen fulltime in dienst om orders te verwerken en handmatig in ons systeem in te voeren.

Met onze nieuwe B2B-portal kunnen al onze medewerkers zich richten op wat werkelijk telt: uitstekende service bieden aan klanten en hen proactief ondersteunen.”

Ook krijgen ze minder vragen over voorraadniveaus. “Klanten weten nu dat ze online waarschijnlijk kunnen vinden wat ze willen weten. Dat scheelt erg veel telefoontjes en emailconversaties.”

Een nieuw publiek

Alleen nóg betere service bieden aan bestaande klanten was niet genoeg voor Richa. Als aanvulling op het B2B-portal, heeft het bedrijf ook een nieuwe direct-to-consumer webstore opgericht.

“We willen dat iedereen toegang tot onze producten krijgt, zelfs in landen zonder dealers of importeurs van ons merk,” vertelt Cassiman. “Momenteel bevinden we ons nog in de testfase, maar de webstore draait al. We willen dat deze volledig geïntegreerd wordt met Dynamics NAV, net als onze B2B-portal. Daar werken we momenteel hard aan.”

Over TCOG

Als Microsoft Gold Certified Partner is TCOG software leverancier met een sterke focus op de implementatie van innovatieve en betrouwbare bedrijfsoplossingen, gebaseerd op Microsoft Dynamics NAV. TCOG biedt antwoorden op evidente vragen voor de bedrijfsvoering van bedrijven in de Fashion, Retail en Industry business.

Om te voldoen aan de specifieke eisen en behoeften van de klant, heeft TCOG verschillende flexibele en gebruiksvriendelijke software oplossingen (add-ons, ontwikkeld op basis van de Microsoft Dynamics NAV normen) die een duidelijke meerwaarde aan uw bestaande NAV omgeving bieden. Voor de implementatie van uw oplossing kan u rekenen op een team van ervaren en enthousiaste consultants die u helpen het maximale voordeel uit uw oplossing te halen