

Morrisons' Ziel war es, seine Kommunikationsprozesse zu erneuern. Dazu setzte die Einzelhandelskette auf das Know-how von Xerox.



„Die Experten von Xerox kennen die Einzelhandelsbranche. Denn sie wissen, wie wichtig es ist, hochwertige Materialien an die Filialen zu liefern und unsere Anforderungen verlässlich zu erfüllen.“

– Richard Lancaster
Leiter Marketing, Morrisons

Der Hintergrund

Morrisons ist einer der vier führenden Lebensmitteleinzelhändler in Großbritannien. Über seine 430 Filialen versorgt das Unternehmen Woche für Woche mehr als 11 Millionen Kunden mit frischen Produkten zu attraktiven Preisen.

Marketing ist ein entscheidender Faktor in der Kundenkommunikation von Morrisons und trägt dazu bei, das Markenversprechen der Kette zu verankern: Gute Preise, Frische und Service.

Morrisons schaltet verkaufsfördernde Werbung in TV und Printmedien, um Kunden anzuziehen und auf attraktive Angebote hinzuweisen. In den Filialen selbst werden die Kampagnen durch Promotion-Materialien fortgesetzt, die das Einkaufserlebnis fördern, die Orientierung im Laden erleichtern und den Umsatz steigern. Dabei muss die Qualität der in den Filialen eingesetzten Druckerzeugnisse durchgängig makellos sein. Um einen einheitlichen optischen Eindruck zu gewährleisten, ist es notwendig die Farben der Marke auf allen Materialien korrekt zu reproduzieren.

Einzelhandels-Marketing ist ein forderndes und dynamisches Geschäft. Die Kampagnen müssen Woche für Woche pünktlich an hunderte Filialen übermittelt werden. Viele Kampagnen werden im Voraus geplant, einige werden jedoch auch als taktische Maßnahmen sehr kurzfristig erstellt, um Wettbewerbsvorteile auszubauen oder auf

Mitbewerberaktivitäten zu reagieren. Von der Konzeption bis zur Umsetzung in den Filialen vergehen häufig nicht Wochen, sondern Tage oder Stunden.

Die Herausforderung

An einer erfolgreichen Kampagne müssen mehrere Teams koordiniert arbeiten. Dazu zählen die Handels- und Marketingteams von Morrisons ebenso wie externe Kreativagenturen und Druckereien.

Die Kampagnen von Morrison hatten schon bisher erfolgreich zum Ausbau des Marktanteils beigetragen. Aber sie waren sehr aufwändig zu realisieren und erbrachten nur wenige Erkenntnisse, die als Grundlage für Marketingentscheidungen und Prozessoptimierung dienen konnten. Eine weitere Herausforderung war die gewünschte Flexibilität. Das Ziel war, die Kampagnen innerhalb eines Standard-Zeitrahmens von wenigen Tagen produzieren zu können – bei umfassender Kontrolle über Budget und Prozess.

Es war Zeit, einen Schritt weiter zu gehen, so Marketingleiter Richard Lancaster: „Wir wollten erstens unsere Supply-Chain-Partner für die Kampagnen besser vernetzen, zweitens die Aktivitäten in Echtzeit verfolgen, um Prozesse unterstützen zu können und drittens Kosten senken, ohne Zugeständnisse bei unseren Qualitäts- und Nachhaltigkeitsstandards zu machen.“

Mehr Flexibilität bei umfassender Kontrolle über Budget und Prozess Realisierung hochwertiger Kampagnen binnen Tagen im Rahmen der Zeit- und Kostenvorgaben

Die Lösung

Xerox nahm die Herausforderung an, den Drucklieferprozess gemeinsam mit Morrison umfassend zu optimieren. Bereits zuvor hatte Xerox Services im Bereich Dokumentenmanagement für das Unternehmen erbracht.

„Die Experten von Xerox kennen die Einzelhandelsbranche“, so Richard Lancaster. „Sie wissen, wie wichtig es ist, hochwertige Materialien an die Filialen zu liefern und unsere Anforderungen verlässlich zu erfüllen.“

Um dies zu gewährleisten, richtete Xerox einen Beratungsservice vor Ort ein. Dort kümmert sich ein qualifiziertes Team aus Druckexperten und Einkäufern um die Spezifizierung und Produktion der Kampagnen und sorgt dafür, dass sie bei minimalen Kosten maximale Wirkung erzielen. Über eine kollaborative Workflow-Anwendung im Web können jetzt alle Beteiligten den Fortschritt jeder einzelnen Kampagne verfolgen, Probleme erkennen und die Kosten in Echtzeit kontrollieren. Die Anwendung liefert detaillierte Management-Informationen, mit denen sich Engpässe und andere Probleme einfacher erkennen und beheben lassen. Das integrierte digitale Bestandverwaltungssystem erleichtert die Qualitätskontrolle und die Wahrung der Markenkonformität.

Heute betreut Xerox den gesamten Druck- und Fulfillment-Prozess für Morrisons. Dies umfasst unter anderem das Drucken von PoS-Artikeln, Etiketten, Publikationen und weiteren Materialien für den Back-Office-Bereich. Darüber hinaus berät Xerox Morrisons bei der Auswahl der besten Druck- und PoS-Einzelhandelslösungen, bei der Druckbeschaffung, Materialverwaltung, Farb- und Qualitätskontrolle, Verpackung sowie bei der Zusammenstellung der passenden Mengen für die einzelnen Filialen zwecks Abfallminimierung.

Über Xerox Services. Xerox Corporation ist ein weltweit führender Anbieter von Serviceleistungen für Geschäftsprozesse, Informationstechnik und Dokumenten-Outsourcing. Dank der einzigartigen Verbindung von umfassender Branchenerfahrung und weltweiter Lieferfähigkeit sind wir Ihr idealer Partner bei der Kostensenkung, Rationalisierung der Betriebsabläufe und Ertragssteigerung. So können Sie sich ganz auf das konzentrieren, worin Sie am besten sind: Ihr eigentliches Geschäft.

Weitere Informationen über unser Angebot finden Sie unter www.xerox.de/services.

Das Ergebnis

Dank des Service von Xerox® wurde ein branchenweit wegweisender Prozess eingerichtet, der es möglich macht, hochwertige Kampagnen binnen Tagen zu realisieren und dabei die Zeit- und Kostenvorgaben einzuhalten. Durch Auswertung der Managementdaten wird der gesamte Prozess fortlaufend optimiert. Das führt zu Effizienzverbesserungen in allen Bereichen. In den letzten vier Jahren konnten erhebliche Kostensenkungen erreicht werden. Das Abfallaufkommen wurde stark reduziert. Auch die Nachhaltigkeitsziele wurden erreicht, da für alle Drucksachen vollständig recyclebare Bedruckstoffe verwendet werden. Zudem ist der gesamte Prozess einschließlich der Tätigkeit der externen Agenturen für Morrison transparenter geworden. Das hilft dem Unternehmen, seine eigenen Prozesse weiter zu rationalisieren und die Budgetkontrolle auszuweiten.

Und während sich Xerox umfassend um die Durchführung der Kampagnen kümmert, kann Morrisons sich ganz auf seine strategischen Marketingziele konzentrieren. Richard Lancaster fasst die Vorteile der Partnerschaft so zusammen:

„Der Erfolg von Morrisons hängt davon ab, dass wir die Erwartungen unserer Kunden übertreffen. Die Kunden vertrauen darauf, dass wir konstant hohe Qualität zu verlässlich niedrigen Preisen bieten. Und genau darauf vertrauen auch wir bei Xerox – unserem Partner für Marketing-Druckprozesse. Wir verlassen uns bei Durchführung unserer Kampagnen auf die hochqualifizierten Experten von Xerox, damit wir uns auf unser eigentliches Geschäft konzentrieren können: unseren Kunden frische Lebensmittel und herausragenden Service zu bieten.“

Zusammenfassung

Die Herausforderung

- Erstellung hochwertiger Marketingkampagnen und Zustellung an hunderte Filialen innerhalb eines Standard-Zeitrahmens von wenigen Tagen
- Effizienzsteigerung und Kostensenkung durch verbesserte Transparenz der Marketing-Supply-Chain für Morrisons und seine Marketing-Dienstleister
- Erreichen der Nachhaltigkeitsziele

Die Lösung

- Beratungsservice vor Ort für maximalen Nutzwert
- Vernetzung aller Beteiligten über eine kollaborative Workflow-Anwendung im Web
- Detaillierte Management-Informationen
- Betreuung des Druck- und Fulfillment-Prozesses durch Xerox einschließlich Materialverwaltung, Farb- und Qualitätskontrolle und filialspezifischer Zusammenstellung

Das Ergebnis

- Realisierung hochwertiger Kampagnen binnen Tagen bei Einhaltung des Budgets
- Prozessoptimierung und Effizienzsteigerung
- Erhebliche Kosteneinsparungen über vier Jahre
- Verbesserungen bei der Nachhaltigkeit durch Abfallreduzierung und Verwendung vollständig recyclebarer Materialien
- Freiraum für Konzentration auf strategische Maßnahmen dank Outsourcing der Durchführung an Xerox

