

利盟公司的按需打印解决整合型方案、维保支持等服务助力领先的工艺品零售商提高工效、降低成本。

迈克尔斯商店与利盟合作，提升了其打印的可靠性，降低了输出成本

机构概况

迈克尔斯 -- 美国最大的工艺品原材料零售商，在美国48个州及加拿大拥有超过850家店面，为客户提供一系列艺术品、手工艺品、装饰外框，花卉，墙壁饰品及季节性商品。迈克尔斯旗下每家店面都拥有40,000件左右的商品，平均每家销售面积达18,200平方英尺，平均每家销售额大约为390万美元。2004财年是迈克尔斯连续第八个年头发布创历史记录的销售额 -- 超过33亿美元大关。

1997年，迈克尔斯选择与利盟合作，以求制定一种优化的打印解决方案来帮助其各个店面用更少的成本更加可靠地打印货架标签和相应的报告。多年以来，迈克尔斯一直与利盟进行合作，持续不断地升级其打印解决方案，从中获取创新的结果并减少其总体的维护费用。

问题与挑战

1997-2003

1997年，迈克尔斯试图为他的每家店面寻找一套更加高效的方法来制作数以千记的商品货架标签，并且能够按需打印报告。迈克尔斯的每家店面平均每月地打印量近5,000页，每年打印标签约15,000张。

迈克尔斯最初的方案是在公司总部内集中打印货架标签，然后将一批一批的标签定期运送到新的店面。这项需要耗费大量人力和时间的流程充满了各种问题，比如出错和延迟，这给店面的

“整个安装过程进行得十分顺利而且没有影响到工作时间的店面运行 -- 这是这一项目中我们的主要目标之一，利盟的专业团队确保了新解决方案实施的平稳顺利过渡。”

—— 泰德·雷恩

运营及公司的有效竞争带来很大影响。

货架标签及当前价格的准确性是十分关键的。和其他的零售店一样，迈克尔斯也要遵守广告真实性法规，任何标签的缺失或标价的错误都可能给企业带来潜在的法律诉讼及罚款。另外，在店面进行适当的商品推广活动也能够提升企业在消费者心中的品牌形象。相反，标示不实的商品会有损顾客心中迈克尔斯的形象，从而减少顾客重返店面购物的意愿。



对于任何一家迈克尔斯店面来说，可靠性是高效运行的保证，是至关重要的。打印机在完成货架标签、财务报告，及其他办公文件制作中扮演了重要的角色。

2003-2005

随着时间的推移，迈克尔斯的老旧打印设备已经需要高成本的运行及维修了。特别是现有的打印机都在老化或超出了保修期，需要不断的技术服务支持并且已不足以支持完成店面内多样而大量的打印任务了。

“整个安装过程进行得十分顺利而且没有影响到工作时间的店面运行——这是这一项目中我们的主要目标之一，”雷恩说道，“利盟的专业团队确保了新解决方案实施的平稳顺利过渡。”

——泰德·雷恩

“我们打印机都已经老化，并超出了保修期，需要不断的技术服务支持。”迈克尔斯的技术服务副总裁，泰德·雷恩说道，“我们知道我们一定要一种更好的解决方案，而利盟正是做到了这点。”

解决方案

1997-2003

1997年，迈克尔斯选择了与利盟进行合作，帮助其设计并实施一套全面综合的输出策略来直接打印每家店面的货架标签与报告。这一解决方案使得迈克尔斯可以按需在各个店面打印货架标签及其他文件，而不再需要公司总部集中打印后将它们分别运送到各个的店面。

利盟的解决方案确保了迈克尔斯的各店面货架标签与企业的标准和统一的定价相吻合。这意味着迈克尔斯不太可能由于缺失或错误的价签而面对潜在的法律诉讼或罚款。这一方案也减少了

顾客困惑并提高了顾客的满意度，从长远来看，这一举措更提高了顾客的忠诚度。

“结束了新店面价签的统一打印，安装上了标准化的利盟激光打印机工作组设备，这为我们节省了大量的邮寄成本，这些设备带给各店面以更高的工作效率并一直为我们出色地服务着。”雷恩说。

另外，由于每年都有新商品或季节性商品到店，每家店面都要进行约百余次的重新布置。每当此时，每个部门都必须要为新商品打印新标签。利盟打印机完全能够毫无问题地处理这一工作。同样地，利盟打印机也能够很轻松地处理每家迈克尔斯店面需要的各种报告，无需再为不同的工作来添置额外的设备。

在迈克尔斯不同的发展阶段，其侧重点也有所不同：

1997-2003

确立一种能够进行特殊介质打印的解决方案，如：货架标签和报告打印。迈克尔斯需要每家店面都能够按需打印货架标签以提高店面的工效并降低成本。在使用利盟解决方案以前，这些部分标签是在总部统一打印后再寄送到各家店面 -- 这种方法成本高，耗时长又很容易出错和延迟。

2003-2005

2003年，迈克尔斯更加重视提高各店面打印解决方案的可靠性和降低维护成本等方面。利盟安装了新型的利盟黑白激光打印机并分阶段地移除了所有迈克尔斯店面中的老旧打印机。这一解决方案在新店面开始运行时就进行了部署。

“整个安装过程进行得十分顺利而且没有影响到店面在正常时间内的运营--这也是我们整个项目的主要目标之一，”雷恩说道，“利盟的专业团队确保了新解决方案实施的平稳顺利过渡。”

特别值得一提的是利盟的项目管理服务包括帮助为客户清理旧

设备，这是和为客户安装新设备的同时进行的，这包括帮助客户从网络系统中安全地卸载旧设备，并将旧设备打包，为回收作准备。

利盟按客户的各种需要安装了全部新的打印输出设备，包括所有配件，及连接并配置到网络环境中。

贯穿在这一过程中的打印机驱动程序安装工作也变得十分轻松。一个标准的包括利盟打印机驱动程序在内的“影像”被复制在所有迈克尔斯店面的电脑中，这样“复制”免去了服务人员去每一台上单独安装的麻烦。这一快捷的流程也使这一新的解决方案能够更加迅速和便捷地成功推行。

**“与利盟合作，我们感到特别愉快。”雷恩说，
“他们拥有你所希望一个基础设施供货商所拥有的一切：可靠的产品与出色的服务，他们是坚实可靠的合作伙伴。”**

—— 泰德·雷恩

- 提高现有系统的可靠性。老旧的打印机会出现更加频繁的错误，造成店面员工使用困难。迈克尔斯需要新技术来提高解决方

案的可靠性，使雇员能够专注于客户服务。

- 削减服务支持成本。现有的打印机正在老化，并超过了保修期限，每次维修迈克尔斯都要付款。该公司需要一种运行及维修都更加经济的解决方案。

成果

随着所有店面都安装了利盟解决方案，现在迈克尔斯在持续地使用它达成更大的成本及效率收益。现在，迈克尔斯通过电子的方式向各个店面分发文件，而各店面使用利盟激光打印机自行打印获取信息，这完全取代了向各个店面邮寄文件的方式。

迈克尔斯积极地持续开设新店面。他们已经完成了所有现有店面的安装并一直分阶段地在新开店面安装利盟解决方案。

有了利盟打印机提供的可靠保证，迈克尔斯将有能力保证各个店面以较低的成本按需打印货架标签、表格和报告。

“与利盟合作，我们感到特别愉快。”雷恩说，“他们拥有你所希望一个基础设施供货商所拥有的一切：可靠的产品与出色的服务，他们是坚实可靠的合作伙伴。”