

“Platforma łańcucha dostaw firmy Manhattan, jej pracownicy i podejście do projektu, w połączeniu z doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami posiadanym przez naszą firmę zależną świadczącą usługi informatyczne, wspólnie przyczyniły się do udanej realizacji projektu, co z kolei pozwoliło nam usprawnić realizację zamówień klientów”.

Catherine Dussart,
dyrektor ds. organizacji działalności
3 Suisses France



3 SUISSES

Liczba centrów dystrybucyjnych i lokalizacji:

2 centra - Croix (Lille, północna Francja)

Rozwiązania firmy Manhattan:

Warehouse Management for Open Systems,
Supply Chain Intelligence

3 Suisses France prowadzi wielokanałową sprzedaż detaliczną w oparciu o platformę łańcucha dostaw firmy Manhattan

Założona w 1932 r. spółka 3 Suisses France zajmowała się pierwotnie sprzedażą wysyłkową włóczki wełnianej produkowanej w przędzalni należącej do rodziny Toulemonde-Destombes. Od tamtego czasu 3 Suisses France stała się jednym z czołowych we Francji detalistów prowadzących sprzedaż wielokanałową „na odległość”. Firma oferuje klientom szeroki wybór towarów, m.in. odzież, kosmetyki, akcesoria domowe, sprzęt audiowizualny, akcesoria i części komputerowe, materiały biurowe oraz szereg produktów finansowych, z których wszystkie można kupić przez Internet, z katalogu lub przez telefon.

3 Suisses France dostarcza rocznie swoim klientom ponad 13,5 mln przesyłek, co odpowiada łącznie ponad 45 mln indywidualnych produktów. Firma obecna jest w Internecie od roku 2000, a jej działalność online rozwija się bardzo dynamicznie. Własny system łańcucha dostaw, na którym 3 Suisses France opierała uprzednio swoją działalność, nie był wystarczająco skalowalny, nie zapewniał widoczności zapasów w czasie rzeczywistym i nie oferował firmie niezbędnej elastyczności potrzebnej do realizacji zamówień katalogowych i w kanale e-handlu.

3 Suisses France wybiera platformę łańcucha dostaw firmy Manhattan, aby osiągnąć ambitne cele wzrostu w zakresie e-handlu

Aby zoptymalizować funkcjonowanie sprzedaży internetowej - która generuje obecnie 50% przychodów z prowadzonej przez firmę sprzedaży wielokanałowej - 3 Suisses France wyznaczyła sobie szereg kluczowych celów. Po pierwsze, firma chciała poprawić dostępność produktów, zwiększyć dokładność informacji o zapasach i usprawnić proces kompletowania zamówień. Po drugie, firmie zależało na wsparciu jej strategii sprzedaży wielokanałowej przez zwiększenie asortymentu jednostek magazynowych (SKU) ze 100.000 do 150.000 indywidualnych produktów, a jednocześnie poprawę widoczności zapasów. Oprócz tego 3 Suisses France zamierzała podnieść poziom wydajności i obniżyć koszty operacyjne.

3 Suisses France wdrożyła rozwiązanie firmy Manhattan Associates do zarządzania magazynem Warehouse Management for Open Systems oraz rozwiązanie Supply

Zadanie:

Własny system 3 Suisses France nie był w stanie obsłużyć dynamicznego rozwoju kanału e-handlu.

Rozwiązanie:

Do obsługi wielokanałowej sprzedaży prowadzonej przez 3 Suisses wybrano rozwiązania Manhattan Associates.

Wyniki:

50-procentowy wzrost wydajności procesu przyjmowania towaru oraz poprawa pod względem dokładności informacji o zapasach, efektywności operacyjnej i jakości obsługi.



Oferowana przez Manhattan Associates platforma łańcucha dostaw jest rozwiązaniem zapewniającym dużą swobodę konfiguracji i dlatego firma była w stanie zapewnić nam dokładnie to, czego szukaliśmy. O naszym wyborze zdecydował też poziom specjalistycznej wiedzy, doświadczenia i profesjonalizmu, którym wykazał się zespół Manhattan Associates podczas procesu selekcji.

Catherine Dussart, dyrektor ds. organizacji działalności 3 Suisses France



Chain Intelligence w dwóch centrach dystrybucyjnych w Croix w północnej Francji o łącznej powierzchni prawie 110.000 metrów kwadratowych. Oba rozwiązania wprowadzono w trzech etapach na przestrzeni pięciu miesięcy.

Efektywne zarządzanie zmianą kluczem do powodzenia projektu

Ponad 750 pracowników 3 Suisses France zajmuje się codziennie realizacją zamówień otrzymywanych przez firmę przez różne kanały, w których prowadzi ona działalność. Na wszystkich z nich w jakiś sposób wywiera wpływ wprowadzona w przedsiębiorstwie nowa technologia łańcucha dostaw. W tym kontekście przejście na nowy system wymagało strategicznego podejścia do zarządzania zmianą oraz stworzenia silnego i oddanego zespołu, który kierowałby projektem i związanymi z nim zmianami operacyjnymi.

Wdrożenie nowego systemu wymagało całkowitej zmiany przyjętych w firmie standardowych procedur działania w bardzo krótkim przedziale czasu. W ścisłej współpracy z Manhattan Associates zespół 3 Suisses France przygotował dokładnie określony i pragmatyczny program szkoleniowy. Przeprowadzono ponad 13.000 godzin szkoleń obejmujących serię warsztatów, w których 3 Suisses France odtworzyła procesy magazynowe, oraz szkolenia kierowników i operatorów w „rzeczywistym” środowisku dzięki utworzeniu w magazynie strefy pilotażowej.

Strategia ta wymagała doboru odpowiednich głównych instruktorów i organizatorów, którzy dbali o to, aby cały proces zarządzania zmianą przebiegał sprawnie i aby podchodzono do niego zawsze z pozytywnym i konstruktywnym nastawieniem. Podejście to pomogło pozyskać zaangażowanie pracowników i kontrahentów w przejście na nowy system. Ważną rolę w powodzeniu projektu odegrała także prowadzona równolegle kampania informacyjna.

Znaczące osiągnięcia w optymalizacji łańcucha dostaw i poprawie standardu obsługi

Kilka miesięcy po uruchomieniu nowych rozwiązań 3 Suisses France odnotowała znaczące, wymierne wyniki. Po pierwsze, rozwiązania Manhattan Associates w połączeniu z mechanizacją operacji przyjmowania towaru w 3 Suisses France pomogły firmie podnieść o 50% wydajność procesu przyjęcia towaru. Oprogramowanie zapewniło także znaczną poprawę ogólnej jakości obsługi. Po trzecie, dostarczona przez Manhattan platforma łańcucha dostaw zapewnia teraz 3 Suisses France w czasie rzeczywistym widok zapasów magazynowych i wychodzących. Ten widok w czasie rzeczywistym, wraz z prognozami sprzedaży, umożliwia 3 Suisses optymalizację alokacji towaru w chwili jego przybycia do magazynu. Poprawiło to także tempo realizacji zamówień i ogólną efektywność operacji kompletowania zamówień w firmie. Bezpośrednim efektem wprowadzenia nowego systemu było to, że firmie 3 Suisses udało się znacznie obniżyć liczbę błędów w kompletowaniu zamówień, która spadła do historycznie niskiego poziomu.

3 Suisses France odniosła także korzyść w postaci większej wydajności. Firma dostrzegła natychmiastową poprawę w przyjmowaniu i sprawdzaniu towaru, w tym znaczne usprawnienia odnotowano w procesach rozładunku i liczenia. Lepsze zarządzanie zapasami przyniosło także firmie korzyści z perspektywy operacyjnej, jak i administracyjnej, prowadząc do sprzedaży większej ilości towarów i oszczędności czasu poświęcanego na poprawianie błędów.

Kolejne ważne ulepszenie wiąże się z wykorzystaniem powierzchni magazynowej. Rozwiązania firmy Manhattan pomogły 3 Suisses France zredukować o 50% obszar potrzebny do obsługi przyjmowanych towarów, co w rezultacie pozwoliło lepiej wykorzystać dostępną przestrzeń.

„Oferowana przez Manhattan Associates platforma łańcucha dostaw jest rozwiązaniem zapewniającym dużą swobodę konfiguracji i dlatego firma była w stanie zapewnić nam dokładnie to, czego szukaliśmy. O naszym wyborze zdecydował też poziom specjalistycznej wiedzy, doświadczenia i profesjonalizmu, którym wykazał się zespół Manhattan Associates podczas procesu selekcji. Platforma łańcucha dostaw firmy Manhattan Associates, jej pracownicy i podejście do projektu, w połączeniu z doświadczeniem w zakresie zarządzania projektami posiadanym przez naszą firmę zależną świadczącą usługi informatyczne, wspólnie przyczyniły się do udanej realizacji projektu, co z kolei pozwoliło nam osiągnąć nasz cel nadrzędny, czyli usprawnić realizację zamówień klientów” – powiedziała Catherine Dussart, dyrektor ds. organizacji działalności w 3 Suisses France.

Więcej informacji o Manhattan Associates i naszych rozwiązaniach:

Ameryka Północna i Południowa +1 877.596.9208 • Europa, Bliski Wschód i Afryka +44 (0)1344 318000
Region Azji i Pacyfiku +61 (0)2 9454 5400 • www.manh.com

© 2014 Manhattan Associates, Inc. Wszelkie prawa zastrzeżone.