

„Oprogramowanie Manhattan Associates jest krytycznym elementem łańcucha dostaw Tesco Direct”.

Neil Ashworth, dyrektor ds. łańcucha dostaw, Tesco.com



Tesco Direct poddaje swój łańcuch dostaw kompleksowej kontroli

Tesco podejmuje zdecydowane działania z pomocą Manhattan Associates

Tesco Direct jest wielokanałowym pionem Tesco.com zajmującym się produktami spoza branży spożywczej i należy do największego w Wielkiej Brytanii supermarketu Tesco Stores Ltd. Firma oferuje obecnie ponad 11.000 pozycji za pośrednictwem swojej strony internetowej, z czego ponad 7000 dostępnych jest też w katalogu. Tesco postanowiło zwiększyć znacznie swoją ofertę produktów niespożywczych i zapewnić klientom do niej lepszy dostęp do niej przez Tesco.com oraz nowy katalog. Kiedy nowe przedsięwzięcie, Tesco Direct, rozpoczynało działalność oferowało 8000 produktów w Internecie i 1500 w katalogu. Asortyment obejmował różnorodne produkty od iPodów i telewizorów po elektronarzędzia i kije golfowe, a także nowe kategorie, np. meble. Tesco Direct wprowadziło stosunkowo niedawno bardziej kompleksowy wybór, oferując na swojej witrynie 11.000 produktów, z czego 7000 znajduje się teraz w odświeżonym i uaktualnionym katalogu.

Tesco od ponad 10 lat z powodzeniem sprzedaje żywność z dostawą do domu, jednak dostawy produktów niespożywczych to zupełnie inne zadanie i wiążą się z nim nowe wyzwania. Klienci Tesco Direct mogą składać zamówienia w Internecie, przez telefon lub w wybranych sklepach. Mają także do wyboru różne opcje dostawy, w tym dostawę do domu samochodem dostawczym Tesco.com w dwugodzinnych przedziałach czasowych, dostawę kurierem następnego dnia lub odbiór zakupów w sklepie. Klienci mogą ponadto zamówić produkty z Tesco Direct i zakupy spożywcze w Tesco.com z dostawą wszystkich zamówień razem w tym samym czasie.

Magazyn o powierzchni 18.760 m kw. w Daventry w angielskim hrabstwie West Midlands działa bardziej jako centrum realizacji zamówień niż centrum dystrybucyjne, gdyż realizuje zamówienia klientów bezpośrednio zamiast wysyłać towary do sklepów Tesco.

Głównym wyzwaniem dla Tesco Direct od samego początku było zarządzanie całym łańcuchem dostaw i jego optymalizacja, aby firma miała całkowitą widoczność i kontrolę od momentu złożenia zamówienia po dostawę w wybrany przez klienta sposób. Potrzebne było oprogramowanie, które łączyłoby się z systemami operacyjnymi w Tesco plc oraz używanym w przedsiębiorstwie serwerem Microsoft i modułami wykorzystywanymi w Tesco.com.

TESCO direct

Centrala: Cheshunt w Hertfordshire, Wielka Brytania

Centra dystrybucyjne: Daventry w West Midlands, Wielka Brytania

Rozwiązania firmy Manhattan:

Warehouse Management for Open Systems, Supply Chain Intelligence

Zadanie:

Firma Tesco Direct potrzebowała widoczności łańcucha dostaw od momentu złożenia zamówienia po dostawę, aby móc kontrolować niezwykle dynamiczny rozwój firmy.

Rozwiązanie:

Rozwiązania firmy Manhattan wybrane ze względu na możliwość ich integracji z systemami używanymi już w Tesco oraz bogatą funkcjonalność odpowiadającą złożonym wymaganiom nowych kanałów sprzedaży.

Wyniki:

Tesco Direct ma całkowitą kontrolę nad swoim łańcuchem dostaw, co pomoże firmie kierować jej rozwojem. Klienci chętnie korzystają z różnych opcji dostaw i zawsze dostępnych informacji o dostępności produktów.



Pracowaliśmy przy bardzo napiętym harmonogramie. Zespół projektowy Manhattan Associates pomógł nam przygotować dokumentację szkoleniową i wdrożyć standardowe procedury działania oraz udzielił nam cennych rad... Znalezienie odpowiednich ludzi jest ważne dla powodzenia każdego projektu, a zespół Manhattan Associates wyróżnia się swoim nieprzeciętnym zaangażowaniem.

Neil Ashworth
Dyrektor ds. łańcucha dostaw, Tesco.com



Oprogramowanie musiało też oferować możliwość rozwoju w przyszłości.

Możliwości integracji i prostota funkcjonowania decydują o wyborze rozwiązań Manhattan Associates

Firma Tesco Direct wybrała oferowane przez Manhattan Associates rozwiązanie Warehouse Management for Open Systems po uwzględnieniu rozwiązań konkurencyjnych pięciu innych dostawców. Wybrane zostało także rozwiązanie Supply Chain Intelligence firmy Manhattan Associates, aby pomóc Tesco Direct mierzyć wydajność operacyjną i identyfikować ważne zdarzenia, które zachodzą w danym momencie lub zajdą wkrótce w łańcuchu dostaw Tesco Direct.

„Rozwiązania Manhattan Associates, działające na platformach Microsoft, doskonale pasowały do używanego już w Tesco.com środowiska operacyjnego i dlatego był to naturalny wybór dla przedsiębiorstwa Tesco Direct” – wyjaśnił Neil Ashworth, dyrektor ds. łańcucha dostaw w Tesco.com. „Mieliliśmy także pewność, że systemy Manhattan Associates będą współpracować z różnymi mechanizmami realizacji zamówień, co pozwoli nam wysłać klientom produkty z naszego magazynu przez kuriera, dostarczać zakupy spożywcze naszymi samochodami dostawczymi w ramach naszych własnych systemów łańcucha dostaw lub realizować zamówienia metodą odbioru z lokalnych sklepów”.

Martin Williams, kierownik zmiany w magazynie Tesco.com w Daventry, dodał: „Ważnym wymaganiami operacyjnymi była prostota. Potrzebowaliśmy systemu, który pozwoliłby się płynnie zintegrować w określonych przez nas ramach czasowych. W przypadku instalacji nowego systemu nie wystarczy go tylko podłączyć. Poza oczywistymi wymaganiami dotyczącymi integracji musieliśmy też przeszkolić pracowników w zakresie obsługi systemu, aby wiedzieli dokładnie, co należy robić bezpośrednio przed i po uruchomieniu nowego rozwiązania.

Firma Manhattan Associates pomogła nam spełnić wszystkie te wymagania”.

System Manhattan Associates został wdrożony w ciągu trzech miesięcy, włącznie z testowaniem. „Pracowaliśmy przy bardzo napiętym harmonogramie” – powiedział Neil Ashworth. „Zespół projektowy Manhattan Associates pomógł nam przygotować dokumentację szkoleniową i wdrożyć standardowe procedury działania oraz udzielił nam cennych rad. Bardzo szybko reagowali na nasze zapytania podczas fazy testowania, a kiedy coś poszło niezupełnie tak, jak chcieliśmy, zespół Manhattanu był zawsze gotowy, aby wprowadzić zmiany w bardzo krótkim terminie. Znalezienie odpowiednich ludzi jest ważne dla powodzenia każdego projektu, a zespół Manhattan Associates wyróżnia się swoim nieprzeciętnym zaangażowaniem”.

Od czasu rozpoczęcia swojej działalności firma Tesco Direct rozwinęła procesy realizacji zamówień odpowiednio do rosnącego zapotrzebowania klientów, a centrum w Daventry pracuje teraz całą dobę w systemie wielozmianowym.

Klienci korzystają z szybkiej i elastycznej obsługi, a Tesco Direct ma zapewnioną widoczność i kontrolę nad całym swoim łańcuchem dostaw

Dzięki dostarczonemu przez Manhattan Associates rozwiązaniu do zarządzania magazynem Tesco Direct jest teraz w stanie:

- oferować klientom obsługę z różnymi opcjami dostawy do wyboru
- przekazywać klientom natychmiast informacje o dostępności produktów
- realizować zamówienia w wąskich ramach czasowych
- optymalizować funkcjonowanie całego łańcucha dostaw
- nadążać za wzrostem liczby zamówień towarzyszącym dynamicznemu rozwojowi firmy

„Oprogramowanie Manhattan Associates jest krytycznym elementem łańcucha dostaw Tesco Direct” – dodał Neil Ashworth. „Pozwala nam zarządzać magazynem i zapewnia dostęp w czasie rzeczywistym do informacji o dostępności towarów, dzięki czemu nie otrzymujemy zamówień, których nie możemy zrealizować. Technologia radiowa Intermec (RF) odgrywa ważną rolę jako system uzupełniający w zbieraniu i przesyłaniu danych z magazynu i do magazynu, ale system Manhattan Associates kieruje całym procesem. System ten łączy się także bardzo sprawnie z naszą obecną infrastrukturą informatyczną w Tesco.com, gdzie wykorzystujemy aplikacje i serwery Microsoft do obsługi naszej witryny internetowej i systemów centralnych. System współpracuje też płynnie z systemami biznesowymi używanymi już w głównym przedsiębiorstwie Tesco”.

Więcej informacji o Manhattan Associates i naszych rozwiązaniach:

Amerika 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.