

CABELA'S APARELHA O ESTILO DE VIDA AO AR LIVRE

com soluções de supply chain
multicanal

OPERAÇÕES

Sede: Sidney, Nebraska
Centros de distribuição: 3

SOLUÇÕES DA MANHATTAN

Warehouse Management, Replenishment,
Assortment Planning e Supply Chain
Intelligence

Cabela's



DESAFIO

Após a inauguração do varejo, o supply chain da Cabela's se tornou mais complexo e exigiu mais trabalho manual.

SOLUÇÃO

A Cabela's escolheu as soluções da Manhattan para integrar os seus processos comerciais e centralizar funções coletivas enquanto atende as demandas de cada canal.

PROGRESS & RESULT

Operações mais eficientes, economia de custo e melhoria na capacidade de atendimento ao cliente.

"As soluções da Manhattan são uma parte crucial do nosso sucesso, ajudando a empresa a lidar com as complexidades exigidas pelos componentes multicanal."

ANGELO P. SAKIS, VICE-PRESIDENTE DE PLANEJAMENTO DE ESTOQUE E COMPRAS DA CABELA'S

MAIOR EFICIÊNCIA E CAPACIDADE DE ATENDIMENTO AO CLIENTE

na Cabela's

DIVERSIFICAÇÃO DE CANAL + AUMENTO DO CRESCIMENTO = MAIOR COMPLEXIDADE

A Cabela's é a maior empresa de marketing direto nos Estados Unidos e um dos principais varejistas de produtos de caça, pesca, acampamento e artigos para práticas ao ar livre. Sua divisão de varejo tem mais de 20 lojas que atraem mais de 40 milhões de visitantes por ano. Os três centros de distribuição da Cabela's têm mais de 185.000 m² e abrigam 300.000 SKUs de mais de 5.000 fornecedores.

Com um longo histórico no canal de vendas diretas, os processos da Cabela's se basearam nesse modelo de negócios. Após o início das operações de varejo, as operações se tornaram cada vez mais complexas. Com processos que exigem muito trabalho manual e um número cada vez maior de pontos de venda, a Cabela's não conseguia mais acompanhar o estoque nem fazer projeções acuradas. "Nossas lojas de varejo tinham mais estoque do que o necessário, e o estoque não estava sincronizado com as vendas", disse James Landsman, gerente de projeto da transformação multicanal da Cabela's. Em razão disso e do aumento exponencial do volume de dados, a empresa passou a enfrentar a necessidade urgente de apoiar seus negócios na área multicanal.

A CABELA'S ESCOLHE A MANHATTAN ASSOCIATES PARA AUXILIAR NA EXPANSÃO MULTICANAL

A estratégia multicanal da Cabela's requer a otimização do pessoal, dos sistemas e do capital para atender às necessidades complexas de sua diversificada base de clientes, cujas preferências variam de acordo com a região geográfica, a temporada esportiva e o nível de habilidade. A capacidade de prever com precisão, comprar e preparar o estoque antes da demanda é essencial.

Para apoiar a sua estratégia multicanal, a Cabela's escolheu as soluções Warehouse Management, Replenishment e Assortment Planning da Manhattan Associates. A centralização de funções coletivas, ao mesmo tempo em que leva em consideração a diversidade dos canais, permite que a Cabela's utilize seus centros de distribuição estrategicamente e atenda às expectativas dos clientes.

O Warehouse Management enfrenta um dos principais desafios da Cabela's: gerenciar a renovação do estoque e dirigir o atendimento a partir do mesmo centro de distribuição.



"O nosso sistema anterior não fazia distinção entre o estoque na loja e o estoque no depósito. Agora fazemos o reabastecimento em tempo otimizado várias vezes ao dia para repor o estoque da loja com base em atualizações quase em tempo real. Os funcionários da loja podem acessar o sistema para localizar o estoque e atender melhor os clientes."

A empresa pode determinar de forma precisa o equilíbrio ideal entre a eficiência do estoque e o nível de serviço. Os recursos de otimização da renovação de estoque permitem que a Cabela's gerencie a previsão e o reabastecimento em toda a rede multicanal. Usando o Assortment Planning, a Cabela's adapta as coleções principais a cada canal usando métricas e atributos específicos do canal (implementado apenas no varejo).

A CABELA'S SUPERA OBSTÁCULOS COM A GESTÃO DE MUDANÇAS

A implementação na Cabela's envolveu três áreas: 1) planejamento e compra pré-temporada; 2) atendimento e reposição do estoque na temporada e 3) avaliação pós-temporada e preparação para a próxima temporada. A gestão de mudanças era o maior obstáculo para a Cabela's. "Imagine o pânico que tomou conta de todos quando dissemos que retiraríamos 30% do estoque", comentou Landsman. A Cabela's atribui o seu sucesso a diversos fatores. Em primeiro lugar, o projeto foi tratado como uma iniciativa de negócios, não de TI. "Usamos as melhores práticas que mais se aplicavam aos nossos negócios. Os parceiros nesse nosso objetivo não se prenderam à sua antiga forma de trabalhar, e obtivemos a aprovação da liderança da empresa. No final das contas, é uma questão de promover a melhoria — tanto na satisfação do cliente quanto nos lucros."

O Warehouse Management foi implementado em três centros de distribuição, dois centros de devoluções e 20 lojas, permitindo que a Cabela's gerencie eficientemente múltiplas ondulações, a integração do estoque a outros sistemas por meio de Transações Primárias de Estoque (PIX), cartonização, comparação de preços e cross-docking. Inicialmente, a implementação do Replenishment se concentrou no canal do centro de distribuição

para a loja; em seguida, foi integrado ao catálogo e aos canais na Internet, agilizando os processos do fornecedor para o centro de distribuição e do fornecedor para a loja. O Replenishment calcula diariamente os pedidos encomendados em resposta às vendas reais e às mudanças no estoque. Cada SKU é previsto semanalmente por 52 semanas contínuas, enquanto as projeções de pedidos são fornecidas aos centros de distribuição e vendedores. Outros recursos são os perfis de temporada gerados pelo sistema, alertas de demanda, alertas de ordem de compra, otimização da frequência de pedidos e integração ao planejamento de espaço.

A Cabela's trabalha de duas a quatro principais temporadas por ano, dependendo da categoria do produto, e oferece suporte a microtemporadas de caça e pesca que variam de acordo com o estado. O Assortment Planning permite que a Cabela's mantenha o mix correto de produtos para os clientes de cada região, canal e categoria.

CADEIA DE ABASTECIMENTO OTIMIZADA SIGNIFICA MENOR CUSTO E MELHOR SERVIÇO

A integração entre as soluções de software da Manhattan permite que a Cabela's mantenha um alto padrão de atendimento ao cliente, aumente a eficiência operacional e, ao mesmo tempo, vá além dos benefícios projetados. "É uma tarefa enorme planejar e prever o estoque necessário para manter nossos centros de distribuição e lojas devidamente abastecidos. A otimização do nosso supply chain proporciona maior economia e um atendimento incomparável para os clientes", afirmou Angelo Sakis, vice-presidente de planejamento de estoque e compras da Cabela's.

A Cabela's usa o Warehouse Management em suas lojas para rastrear a localização no estoque e reabastecê-lo na loja conforme as vendas ocorrem. "O nosso sistema anterior não fazia distinção entre o estoque na loja e o estoque no depósito", explicou Landsman. "Agora fazemos o reabastecimento em tempo otimizado várias vezes ao dia para repor o estoque da loja com base em atualizações quase em tempo real. Os funcionários da loja podem acessar o sistema para localizar o estoque e atender melhor os clientes."

O Warehouse Management também é usado para recebimentos, devoluções e processos de RTV. Os recursos de reposição de estoque minimizam o manuseio na loja, permitindo que os funcionários processem o estoque, otimizem o estoque na loja ao classificar as separações por departamento e aumentem a eficiência da separação combinando os pedidos. A cartonização permite que a Cabela's combine pedidos em um número mínimo de pacotes, reduzindo os custos de frete. Com o acesso a comparação de preços, a Cabela's pode escolher a melhor transportadora com base no nível de serviço especificado pelo cliente.

O Replenishment proporcionou um aumento significativo no abastecimento das prateleiras e vitrines da loja, sem causar excesso de estoque na loja. A solução gerencia grandes volumes de pedidos e cálculos — quase 5.000.000 de combinações de SKU e loja. As vendas da Cabela's em fins de semana frequentemente superam a capacidade de estocagem na maioria das lojas; portanto, a maioria delas tem um depósito para dar apoio ao aumento da demanda. Com o Replenishment, a Cabela's pode manter o estoque das lojas e proporcionar aos seus centros de distribuição uma projeção dos pedidos referente a 90 dias contínuos, assim planejando melhor a mão-de-obra e o agendamento dos caminhões.

O Assortment Planning vai resultar na eficiência de outros sistemas, já que uma boa seleção promove melhorias nas vendas, no investimento em estoque e na eficiência do supply chain. A Cabela's combina de 100.000 a 120.000 SKUs por loja pelo menos três vezes por ano. Por isso, é essencial contar com processos eficientes. A escalabilidade das soluções da Manhattan possibilitará que a Cabela's gerencie seu vigoroso crescimento atual enquanto se adapta à sua expansão futura.

