

MATALAN STEIGERT SEINEN PROFIT IM E-COMMERCE

durch die Transformation der Lieferkette mit Manhattan WMS

BETRIEB

In zwei Distributionszentren (DC) wird die Bearbeitung von Click-and-Collect- und Hauslieferungsaufträgen unterstützt

DIE LÖSUNG VON MANHATTAN

Manhattan Warehouse Management Systems (WMS) in der Cloud

MATALAN



HERAUSFORDERUNG

Um die veraltete Technik auf den neuesten Stand zu bringen und das steigende Volumen im DC bewältigen zu können, musste Matalan während des Lockdowns durch COVID-19 eine größere Aufrüstung per Fernzugriff vornehmen.

LÖSUNG

Nach rigoroser Planung und intensiver Zusammenarbeit der Teams rüstete der Händler seine Version von Manhattan Associates WMS auf. Das Ergebnis waren erhöhte Leistungsfähigkeit, schnellere Ladenbestückung und flexiblere Online-Lieferoptionen für die Kunden.

FORTSCHRITT & ERGEBNIS

Das Projekt wurde pünktlich und im Rahmen des Budgets abgeschlossen. Der Händler kann seine Bestellungen nun flexibel über jeden beliebigen Kanal verwalten. Ausfallzeiten für Wartungsarbeiten werden reduziert, wodurch eine zusätzliche Stunde an E-Commerce-Produktion ermöglicht wird.

„Mit Hilfe des WMS von Manhattan waren wir in der Lage, flexibel an einer Lösung zu arbeiten, die es uns ermöglichte, unser E-Commerce-Angebot zusammen mit dem Einzelhandel zu entwickeln.“

PAUL KEE, LEITER DER LOGISTIK VON MATALAN

MATALAN UND MANHATTAN ASSOCIATES

FORTSCHRITT IN SCHWIERIGEN ZEITEN

Matalan, ein britischer Mode- und Haushaltswarenhändler, ist Millionen von Briten als lokaler und preiswerter Familienbetrieb bekannt.

Das Unternehmen verfügt über 230 Geschäfte in Großbritannien, einen Franchise-Betrieb in Europa und im Nahen Osten und ein florierendes Online-Geschäft, das Lieferungen nach Hause sowie Click-and-Collect in Geschäften anbietet. Die enorme Anzahl an Bestellungen wird rund um die Uhr in zwei großen Distributionszentren (DCs) in Corby in den East Midlands und einem eine Million Quadratmeter großen DC in Knowsley bei Liverpool bearbeitet. Als britischer Value Retailer ist Matalan auf einem hart umkämpften Markt tätig, der Auswahl, Service und schnelle Lieferung verlangt.

Matalan und Manhattan Associates – Partner seit 2002. Im Laufe der Jahre wurde zusammen mit Manhattan hart daran gearbeitet, das WMS-System zu erweitern, um die Entwicklung des Händlers unterstützen zu können. Die jüngste Aktualisierung wurde auf Wunsch des Unternehmens hin vorangetrieben, aus dem phänomenalen Wachstum des E-Commerce-Geschäfts Kapital zu schlagen und gesicherte Kapazitäten aufzubauen, um der Spitzennachfrage im Handel gerecht zu werden. Um dies zu erreichen, musste Matalan sein WMS aufrüsten und konnte den Kunden somit noch mehr Effizienz und Geschwindigkeit bieten.

Die neueste WMS-Version von Manhattan Associates bietet modernste E-Commerce-Funktionen, durch die Matalan seine Möglichkeiten zur Skalierung von Abläufen, zur schnellen Anpassung und zur Beschleunigung von Prozessen an sich ändernde Anforderungen revolutionieren konnte.

IM DC CORBY KONZENTRIERT MAN SICH AUF LADENBESTÜCKUNG; IM DC KNOWSLEY WIRD DER ELEKTRONISCHE HANDEL VORANGETRIEBEN

Matalan nutzt das DC Corby als dedizierten Standort für die Bestückung der Geschäfte, während das DC Knowsley für das schnell wachsende E-Commerce-Geschäft eingerichtet wurde. Beide Anlagen nehmen einen beträchtlichen Anteil an Click-and-Collect-Bestellungen entgegen.

Ein wichtiges Ziel für das DC Corby bestand in der Verbesserung der Effizienz bei der Aufstockung der Geschäftsbestände. Die Belieferung sollte seltener stattfinden und gleichzeitig viel schneller durch das DC geleitet werden. Das Upgrade ermöglichte es Matalan, die Prozesse anzupassen und die Kommissionierung zwischen Einzelhandel und E-Commerce aufzuteilen, was letztendlich eine bessere Kontrolle über die Aufstockung der Bestände ermöglichte und die Anzahl der Nachfüllprozesse reduzierte.

Dies hatte den Nebeneffekt, dass „Nicht auf Lager“-Fälle reduziert und die Bearbeitung von E-Commerce-Aufträgen durch eine vorteilhaftere Annahmeschlusszeit beschleunigt wurde.



Dadurch war Matalan in der Lage, den Kunden flexiblere Online-Lieferoptionen anzubieten. Bei einem jährlichen Wachstum des Onlinehandels von mehr als 25 % war die Erfüllung der Kundenerwartungen von größter Bedeutung, um erstklassige Käuferlebnisse ermöglichen zu können. Die Aktualisierung des WMS verbesserte außerdem die Datenverfügbarkeit sowie die Sichtbarkeit der Bestände und ermöglichte so eine bessere und schnellere Entscheidungsfindung.

Es zeugt von der Stärke der Beziehung zwischen Matalan und Manhattan, dass der Großteil der Umsetzung während des COVID-19 Lockdowns erfolgen konnte. Da 90 % der Lagerarbeiter beurlaubt waren, arbeitete fast jeder Mitarbeiter des Projekts virtuell an der erfolgreichen Einführung des Systems und nur eine Handvoll Matalan-Mitarbeiter waren vor Ort. Eine strenge Vorausplanung, Konzeptionierung und Erprobung durch das Team von Manhattan stellte sicher, dass es bei der Umsetzung keine Probleme gab. So wurde das Projekt pünktlich und im Rahmen des Budgets abgeschlossen.

Paul Kee, Leiter der Logistikabteilung von Matalan, sagte: „Für uns als stolzer Value Retailer war es unerlässlich, dass wir mit dem richtigen Partner zusammenarbeiten, sowohl in Bezug auf die Werbespots, die Fähigkeit, mit ihnen zu arbeiten, die Einbindung derselben und natürlich des Produkts an sich. Ich freue mich sehr darüber, dass der Übergang reibungslos verlief. Die Projektteams arbeiteten sehr eng und intensiv zusammen, und trotz all der verschiedenen Herausforderungen, die sich unserer Kontrolle entzogen, hatten wir eine wirklich erfolgreiche Implementierung, die zu 100 % aus der Ferne verwaltet wurde.“

SCHNELLE REAKTION AUF COVID-19

Manchmal entstehen aus der Not heraus die besten Chancen auf Erfolg. Matalan hatte im Vorfeld bereits an der Bearbeitung von E-Commerce-Bestellungen aus der Lagerbestandsdatei des Geschäfts gearbeitet. Als die Pandemie ausbrach und die Läden schlossen, arbeitete der Einzelhändler mit Manhattan zusammen, um diese Abläufe zu beschleunigen, den Plan schnell in die Realität umzusetzen und den Verkauf trotz erheblicher Einschränkungen zu ermöglichen.

ERFOLGREICH SEIN HEISST, VERSPRECHEN GEGENÜBER KUNDEN EINZUHALTEN

Als Ergebnis des erfolgreichen Abschlusses beider Projekte kann Matalan nun einen noch besseren Kundenservice bieten, unabhängig davon, welchen Kanal die Kunden wählen. Die Annahmeschlusszeiten für die Lieferung wurden verkürzt und die Auftragsgenauigkeit wurde verbessert. Darüber hinaus empfinden die Mitarbeiter im DC das neue System als einfacher zu bedienen, intuitiver denn je und mit einem höheren Grad an Automatisierung. Dadurch erhalten sie Zugang zu mehr Daten über das DC, die Aufträge und die Systemleistung.

Durch die Verlagerung eines größeren Teils der Lagerverwaltungsinfrastruktur auf das System von Manhattan konnte Matalan sich verstärkt auf den Kundenservice konzentrieren, in dem Wissen, dass alle kritischen Daten sicher sind und vollständig in der Cloud unterstützt werden.

Durch die positiven Erfahrungen, die Matalan während der Zusammenarbeit mit den Tools gesammelt hat, besteht nun die Möglichkeit, zusätzliche Initiativen aus der Ferne durchzuführen – auch nach COVID-19.

„Früher waren wir vielleicht etwas zögerlich, wenn es darum ging, Fernimplementierungen zu prüfen, doch jetzt haben wir aufgrund von Umständen, die sich unserer Kontrolle entzogen, wirklich gut und schnell reagiert. Wir haben partnerschaftlich zusammengearbeitet, und wir werden dies bei künftigen Implementierungen auf jeden Fall fortsetzen.“

EINE NEUE WELT VOLLER MÖGLICHKEITEN

Aktuell arbeitet Matalan mit Manhattan Associates an der Einführung weiterer Multi-Channel-Funktionen in beiden DCs. Insgesamt verfügt Matalan nun über die Flexibilität, seine DC-Kapazitäten abhängig von der Kundennachfrage zu verändern. Eine neue, strategische Option zur Abwicklung des E-Commerce im Corby DC ist in Betrieb, während sich die Bestockung von Geschäften und Corby in der Entwicklung befindet. All dies ist Teil der Initiative von Matalan, einen „digital-first“-Ansatz im Kundenservice zu verfolgen.

In Zusammenarbeit mit Manhattan Associates hat Matalan eine der schwierigsten Herausforderungen gemeistert, mit denen britische Value Retailer konfrontiert sind – die Aufrechterhaltung profitabler Betriebsmargen im Laden und online. Das Unternehmen hat bewiesen, dass es in der Lage ist, die Anforderungen einer der größten und am wenigsten erwarteten Nachfragespitzen zu erfüllen, die jemals im Einzelhandel zu verzeichnen waren. Matalan kann nun selbstbewusst in die Zukunft schauen, da die Systeme über die Technologie und Anpassungsfähigkeit verfügen, um mit allem fertig zu werden, was kommen mag.

