

MATALAN MAAKT E-COMMERCE RENDABELER

door supplychaintransformatie

OPERATIONS

Twee distributiecentra (DC's) verzorgen fulfilment van click-and-collect en homedeliveryorders

MANHATTAN-OPLOSSING

Manhattan warehousemanagementsysteem (WMS) in de cloud

MATALAN



UITDAGING

Om verouderde technologie te upgraden en toenemende DC-volumes te verwerken, moest Matalan op afstand een grootschalige upgrade uitvoeren tijdens de COVID-19 lockdown.

OPLOSSING

Met een strakke planning en samenwerking tussen teams heeft de retailer zijn versie van Manhattan Associates' WMS geüpgraded met als resultaat verbeterde capaciteit, snellere bevoorrading van winkels en flexibelere online leveringsmogelijkheden voor klanten.

VOORTGANG EN RESULTATEN

Het project werd op tijd en binnen budget opgeleverd. De retailer heeft nu de flexibiliteit om orders in elk kanaal te beheren. En met minder downtime voor onderhoud wat een uur extra e-commerceproductie oplevert.

“Het WMS van Manhattan gaf ons de flexibiliteit om met een flexibele oplossing te werken waarmee we onze retail- en e-commercepropositie tegelijk konden ontwikkelen.”

PAUL KEE, HOOFD LOGISTIEK, MATALAN

MATALAN EN MANHATTAN ASSOCIATES

INNOVATIE BIJ TEGENSPOED

Miljoenen shoppers in het VK kennen Matalan als een betaalbare Britse mode- en woninginrichtingzaak voor het gehele gezin.

Het bedrijf heeft 230 winkels in het Verenigd Koninkrijk, een franchiseorganisatie in Europa en het Midden-Oosten en een bloeiende online business die thuisbezorging en click-and-collect vanuit winkels aanbiedt. Deze enorme operatie wordt 24/7 door twee grote distributiecentra (DC's) vanuit Corby in de East Midlands ondersteund en een DC van 93.000 vierkante meter in Knowsley, vlakbij Liverpool. Als betaalbare zaak voor het gehele gezin opereert Matalan in een zeer competitieve markt die keuze, service en snelle levering vereist.

Matalan en Manhattan Associates zijn partners sinds 2002. Hun teams hebben door de jaren heen gewerkt aan groei en ontwikkeling van hun WMS-footprint om de groeiende business van de retailer te ondersteunen. De meest recente upgrade was noodzakelijk omdat het bedrijf de fenomenale groei van zijn e-commerce wilde benutten en voldoende capaciteit wilde opbouwen om aan vraagpieken tegemoet te komen. Daartoe moest Matalan zijn WMS upgraden om nog efficiënter en sneller aan de klant te leveren.

De nieuwste WMS-release van Manhattan Associates biedt geavanceerde e-commercefunctionaliteit waarmee Matalan de schaal van zijn operaties kan aanpassen, snel kan schakelen en processen aan veranderende eisen kan aanpassen.

CORBY FOCUST OP WINKELFULFILMENT, KNOWSLEY BREIDT E-COMMERCE UIT

Matalan gebruikt het DC in Corby als locatie voor winkelbevoorrading en het DC in Knowsley was erop ingericht om de snelgroeiende e-commercebusiness te verwerken. Beide faciliteiten handelen een groot deel van de click-and-collect bestellingen af.

In Corby moest de efficiëntie van de winkelbevoorrading worden verbeterd, waarbij replenishment minder vaak plaatsvond maar veel sneller door het DC werd afgehandeld. De upgrade stelde Matalan in staat om processen aan te passen en de pickfase op te splitsen in retail en e-commerce met als doel replenishment beter onder controle te krijgen en minder vaak een replenishmentproces uit te voeren.

Dit had als neveneffect dat er minder vaak 'out-of-stock'-situaties waren en e-commercebestellingen sneller afgehandeld konden worden door gunstigere cut-offtijden. Het resultaat was dat Matalan klanten flexibelere online leveringsmogelijkheden kon



bieden. Met een groei van 25% per jaar in e-commerce was het cruciaal om aan de verwachtingen van klanten te kunnen voldoen en uitzonderlijke koopervaringen te garanderen. De WMS-upgrade heeft ook de beschikbaarheid van gegevens en het zicht op voorraden verbeterd, waardoor betere en snellere besluitvorming mogelijk werd.

Het feit dat het grootste deel van de implementatie tijdens de COVID-19 lockdown gebeurde, getuigt van een hechte relatie tussen de teams van Matalan en Manhattan. Omdat 90% van het warehousepersoneel met verlof was, werkte bijna iedereen virtueel aan het project om de implementatie te laten slagen en was er maar een handvol Matalan-medewerkers op locatie. Met een strakke planning, architectuurontwerp en testen vooraf door het Manhattan-team kon de implementatie probleemloos verlopen. En het project werd op tijd en binnen budget opgeleverd.

Hoofd logistiek Paul Kee van Matalan zegt: "Voor ons als trotse retailer was het van het grootste belang dat we met de juiste partner werkten zowel wat de commercials, de samenwerking, de integratie en uiteraard het product zelf betreft. Tot mijn grote tevredenheid kan ik zeggen dat we een soepele overgang hadden. De projectteams werkten op een flexibele manier samen en ondanks alle verschillende uitdagingen waar we geen invloed op hadden, hebben we een hele geslaagde implementatie gehad die 100% op afstand is geregeld."

SNELLE REACTIE OP COVID-19

Soms komen de beste kansen in tegenspoed tot volle wasdom. Matalan was al begonnen om e-commercebestellingen vanuit winkelvoorraden te leveren. Toen de pandemie toesloeg en winkels sloten, werkte de retailer samen met Manhattan om deze mogelijkheid te versnellen en een plan te realiseren om ondanks aanzienlijke beperkingen te kunnen blijven verkopen.

BIJ SUCCES DRAAIT ALLES OM BELOFTEN AAN DE KLANT NAKOMEN

Doordat beide projecten zijn geslaagd, kan Matalan nu nog betere klantenservice bieden ongeacht het kanaal. Cut-offtijden zijn korter geworden en ordernauwkeurigheid is verbeterd. Bovendien vinden DC-medewerkers het systeem gebruiksvriendelijker en intuïtiever dan ooit, met een hogere mate van automatisering. En dat alles biedt toegang tot meer gegevens over het DC, orders en performance van systemen.

Door een groter deel van de warehousemanagementinfrastructuur aan Manhattan over te dragen, kon Matalan zich op klantenservice richten in de wetenschap dat alle kritieke data zich veilig en volledig ondersteund in de cloud bevinden.

Dankzij de positieve ervaring met de samenwerkingstools in dit project weet Matalan nu dat ze de mogelijkheid hebben om ook andere initiatieven op afstand uit te voeren, zelfs na COVID.

“Voorheen hadden we misschien onze twijfels over implementaties op afstand, maar door omstandigheden waar we geen invloed op hadden, hebben we echt goed en flexibel gereageerd. We hebben samengewerkt en we zullen dat voortaan voor alle toekomstige implementaties blijven doen.”

EEN NIEUWE WERELD AAN KANSEN

Matalan werkt momenteel met Manhattan Associates aan de introductie van meer multichannelmogelijkheden in beide DC's. Matalan heeft nu de flexibiliteit om DC-mogelijkheden op basis van de klantvraag in te zetten. In het DC in Corby is een nieuwe, tactische mogelijkheid om e-commerce af te handelen live gegaan en de mogelijkheid om vanuit winkels en Corby te leveren is momenteel in ontwikkeling. Het maakt allemaal onderdeel uit van Matalan's 'digital first'-benadering voor klantenservice.

Matalan heeft samen met Manhattan Associates een van de lastigste problemen voor retailers in het VK opgelost, namelijk het handhaven van rendabele operationele marges in de winkels en online. Het bedrijf heeft aangetoond dat het kan voldoen aan de vraag tijdens een van de grootste, onverwachtste vraagpieken ooit in retail. Matalan weet nu dat hun systemen over de technologie en het aanpassingsvermogen beschikken om alles aan te kunnen, wat er ook gebeurt.

