

SUCCÈS DE LA SUPPLY CHAIN POUR LES SACS MULBERRY

OPÉRATIONS

Centre de distribution : Chilcompton, Somerset

SOLUTION MANHATTAN

Manhattan SCALE™



ENJEUX

Automatiser les processus d'entrepôt et soutenir la croissance future de l'activité.

SOLUTION

Automatiser les opérations de distribution avec Manhattan SCALE.

PROGRÈS ET RÉSULTAT

Un entrepôt efficace et la capacité de gérer un stock plus important.

« La profondeur de connaissances démontrée par Manhattan pour les besoins de notre entreprise nous a convaincus que nous avons trouvé le partenariat adéquat : c'était vraiment l'entente parfaite. »

RICHARD CUNNINGHAM, DIRECTEUR INFORMATIQUE, MULBERRY

SE PRÉPARER POUR LA CROISSANCE FUTURE

chez Mulberry

AUGMENTATION DE LA DEMANDE

Fondée en 1971, la société Mulberry a ses racines dans le Somerset, en Angleterre, ainsi que dans les rayons du célèbre magasin de mode londonien Biba. Mulberry a accédé à une notoriété mondiale grâce à ses superbes produits en cuir magnifiquement travaillés, notamment les sacs et les chaussures. L'entreprise est fière d'être la seule marque de luxe britannique à avoir non seulement conservé, mais à investir activement dans son usine installée au Royaume-Uni. En 2006, Mulberry a lancé un programme d'apprentissage dans son usine au Royaume-Uni, afin de perpétuer une façon de travailler qui dure depuis des générations et de pourvoir aux compétences, à la formation et aux emplois de la population locale. Mulberry a adopté une stratégie multicanale, toutes les commandes étant traitées depuis son entrepôt dans le Somerset.

L'entreprise a connu une croissance régulière au fil des années. Toutefois, son équipe de 30 personnes avait besoin d'un soutien supplémentaire pendant les pics d'activité, notamment à Noël, et avec le système legacy, il était difficile d'employer des salariés intérimaires : en effet, la formation à la préparation des commandes pouvait durer jusqu'à quatre mois. En outre, Mulberry s'inquiétait du manque de visibilité sur son stock.

« Nous avons compris que nous avions pris l'habitude de compter sur notre personnel en ce qui concerne la connaissance de l'emplacement des produits », explique Richard Cunningham, directeur informatique chez Mulberry. « Le stock est renouvelé chaque trimestre et chaque référence est affectée à un emplacement prédéfini. Cela signifiait que si nous recevions une commande particulièrement volumineuse d'un certain produit en début de trimestre, l'emplacement resterait vide pendant le reste de la période ou, plus probablement, de nouveaux produits qui ne figuraient pas dans la séquence du calendrier de production seraient placés à cet endroit. Dans la mesure où nos documents papier ne correspondaient pas au code produit pour cet emplacement, nous comptions sur le personnel chargé de préparation des commandes de se souvenir de l'endroit où un produit particulier avait été stocké.



« Sans le WMS de Manhattan, nous n'aurions simplement pas été en mesure de faire face à une hausse si soudaine de la demande, ni même d'imaginer répondre à ce niveau de traitement des commandes. La satisfaction des clients a atteint des sommets car les commandes sont expédiées rapidement et avec précision. »

Cela représentait une difficulté lors des périodes de pic d'activité, car les employés intérimaires ne possédaient pas la connaissance requise pour assurer une collecte efficace des produits. Il était également évident que nous ne tirions pas le meilleur parti de notre entrepôt de 3 900 mètres carrés. »

LES GRANDS ESPRITS SE RENCONTRENT

Mulberry décida alors de passer de son système legacy, basé sur le papier, à un système WMS avancé, accompagné de scanners RFID, pour faciliter la collecte et assurer une visibilité du stock en temps réel. L'entreprise sélectionna une shortliste de trois éditeurs de logiciels et entreprit des visites des sites logistiques de leurs clients. L'équipe examina des critères tels que le positionnement du fournisseur sur le marché britannique, sa base de clientèle existante, la qualité de la relation professionnelle attendue et l'aptitude de l'entreprise à adapter sa solution pour travailler sur le système hôte de Mulberry.

Expliquant pourquoi Manhattan avait été préféré à ses rivaux, Richard Cunningham révéla que : « Nous souhaitions travailler avec une entreprise disposant d'un support mondial, avec une solution robuste et une équipe d'experts. La profondeur des connaissances démontrées par Manhattan pour répondre à nos besoins métier nous a convaincus que nous avons trouvé le partenariat adéquat : c'était vraiment l'entente parfaite. »

Manhattan SCALE est une solution conçue pour permettre une mise en œuvre rapide et des durées de formation minimales. « Nous souhaitions implémenter le nouveau système avant Noël. Sinon nous aurions eu du mal à faire face au volume de commandes des clients que nous anticipions », explique Humphrey Henry, responsable de l'entrepôt au centre de distribution de Chilcompton. « La mise en œuvre a été réalisée en quatre mois après la signature du contrat. Nous avons bénéficié de tout le soutien de l'équipe de Manhattan et le jour de la mise en service, nous avons basculé tous les processus sur la solution de gestion d'entrepôt Manhattan SCALE. La durée de formation des employés chargés de la collecte est passée à 15 minutes seulement, de sorte que la transition a été fluide et que nous étions parfaitement armés pour utiliser les nouveaux pistolets RF bien avant le pic de Noël. La solution de Manhattan a complètement transformé notre manière de travailler. Désormais, nous pouvons planifier la veille, car nous disposons d'une visibilité des produits entrants et des produits sortants et nous sommes en mesure d'optimiser tous les aspects de la gestion du stock. »

EFFICACITÉ OPÉRATIONNELLE

Depuis l'implémentation du logiciel de Manhattan, Mulberry a bénéficié d'un contrôle amélioré de son stock, d'une collecte efficace et d'un bon déploiement de la main d'œuvre, ainsi que d'une meilleure utilisation de l'espace dans son entrepôt. L'équipe prévoit qu'à la même période l'année prochaine, son entrepôt gèrera deux fois plus de volume de stock qu'aujourd'hui.

« Sans le système de Manhattan, nous n'aurions simplement pas été en mesure de faire face à une hausse si soudaine de la demande, ni même d'imaginer répondre à ce niveau de traitement des commandes. La satisfaction des clients a atteint des sommets car les commandes sont expédiées rapidement et avec précision. La deuxième phase du projet consiste à intégrer complètement notre système hôte à la solution de Manhattan, afin de boucler la boucle de tous nos processus, de la réception et de l'envoi des commandes à la préparation des factures », conclut Richard Cunningham.