

SUPPLYCHAINSUCCEES VOOR MULBERRY MET MANHATTAN ASSOCIATES

OPERATIONS

Distributiecentrum: Chilcompton, Somerset

MANHATTAN-OPLOSSING

Manhattan SCALE™: supplychainarchitectuur voor uitvoering logistiek



UITDAGING

Geautomatiseerde warehouseprocessen en ondersteuning toekomstige groei.

OPLOSSING

Geautomatiseerde distributie-operatie met behulp van Manhattan SCALE.

RESULTATEN

Efficiënt warehouse en meer voorraad kunnen afhandelen.

“De grondige kennis die Manhattan aantoonde over de zakelijke vereisten voor ons bedrijf, gaven ons het vertrouwen de juiste partner te hebben gevonden. Het was echt een ‘meeting of minds’.”

RICHARD CUNNINGHAM, IT-DIRECTEUR, MULBERRY

MULBERRY EN MANHATTAN ASSOCIATES

TOENEMENDE VRAAG

Mulberry werd in 1971 opgericht met wortels in Somerset, Engeland en op de schappen van fashion Emporium Biba in Londen. Mulberry wordt wereldwijd geroemd om zijn zeer verfijnde lederwaren waaronder handtassen en schoenen. Het bedrijf is er trots op het enige Britse luxe merk te zijn dat zijn productiefaciliteiten niet alleen heeft gehandhaafd in het VK, maar er ook actief in investeert. Mulberry is in 2006 een opleidingstraject in de Britse fabriek gestart om het ambacht dat al generaties lang bestaat te bewaren en de plaatselijke gemeenschap vaardigheden bij te brengen, op te leiden en banen te bezorgen. Mulberry exploiteert een multichannelstrategie waarbij alle orders door het warehouse in Somerset worden verzonden.

Het bedrijf is de afgelopen jaren gestaag gegroeid, maar het team van 30 medewerkers had tijdens piektijden zoals Kerstmis ondersteuning nodig. Het oude systeem maakte het moeilijk om tijdelijk personeel aan te nemen, omdat de inwerktijd voor picken vier maanden in beslag nam. Daarnaast maakte Mulberry zich zorgen over het gebrek aan zicht op zijn voorraad.

“We realiseerden ons dat we het van ons personeel moesten hebben als we wilden weten waar onze producten waren,” legde Richard Cunningham uit, IT-directeur Mulberry. “Elk kwartaal komt nieuwe voorraad binnen en elke SKU krijgt een vooraf aangewezen vak. Dat betekende dat als we aan het begin van een kwartaal een bijzonder grote order voor een product binnenkregen, het vak voor de rest van de periode leeg bleef, of, en dat was waarschijnlijker, het werd gevuld met nieuwe producten die niet gelijk opliepen met het productieschema. Omdat op onze papieren de nieuwe productcode niet klopte met de locatie, kwam het op de pickers aan om zich te herinneren waar een bepaald product was weggelegd. Daardoor was het een hele uitdaging om meer personeel in te zetten, het ontbrak hen immers aan de kennis om efficiënt te kunnen picken. Het was ook duidelijk dat we de ruimte in ons bijna 13.000 vierkante meter grote warehouse niet optimaal gebruikten.”

‘MEETING OF MINDS’

Mulberry besloot zijn bestaande op papier gebaseerde systeem te upgraden en een geavanceerd warehousemanagementsysteem en RF-scanners te introduceren om efficiënter te kunnen picken en realtime zicht te hebben op de voorraad. Het bedrijf noteerde drie softwareleveranciers op hun shortlist en ging op locatiebezoek bij klanten. Het team keek naar criteria zoals de positie die de leverancier had op de Britse markt, zijn bestaande klantenkring, de kwaliteit van de samenwerkingsrelaties die verwacht kon worden en of het bedrijf zijn oplossing kon aanpassen aan het hostsysteem van Mulberry.

Bij het uitleggen van de reden waarom de keuze op Manhattan was gevallen, meldde Richard Cunningham: “we wilden samenwerken met een bedrijf dat wereldwijde ondersteuning

“Zonder het systeem van Manhattan hadden we gewoonweg zo’n scherpe stijging in de vraag niet aangekond, laat staan dat niveau van orderverwerking kunnen aanhouden. Klanttevredenheid is nooit beter geweest, omdat orders snel en goed de deur uit gaan.”

verzorgde, een krachtige oplossing had en over een team deskundigen beschikte. De grondige kennis die Manhattan aantoonde over de zakelijke vereisten voor ons bedrijf, gaven ons het vertrouwen de juiste partner te hebben gevonden. Het was echt een ‘meeting of minds’. Manhattan SCALE is erop gemaakt om snel te kunnen worden geïmplementeerd met minimale trainingstijd.

“We wilden het nieuwe systeem vóór de kerst hebben, omdat we anders grote moeite zouden hebben om het te verwachten volume klantenorders aan te kunnen,” zei Humphrey Henry, warehousemanager op de Chilcompton DC. “De implementatie was binnen vier maanden nadat het contract was getekend voltooid. We hadden de volle ondersteuning van het Manhattan-team en op de dag dat we live gingen, schakelden we alle processen over op de Manhattan SCALE warehousemanagementoplossing. De tijd die het in beslag nam om pickers te trainen liep terug naar 15 minuten. Dat zorgde ervoor dat de overgang soepel verliep inclusief het gebruik van de RF-scanners lang voordat de kerstdrukke zich aandiende. De Manhattan-oplossing heeft een spectaculair verschil gemaakt in hoe we werken. We kunnen nu de dag ervoor plannen, omdat we zicht hebben op goederen die binnenkomen en de deur uit gaan. Ook kunnen we de manier waarop voorraad wordt beheerd, optimaliseren.”

OPERATIONELE EFFICIËNTIE

Sinds de software van Manhattan is geïmplementeerd, heeft Mulberry geprofiteerd van beter voorraadbeheer, efficiënt picken en een goede personeelsinzet. En ze maken veel beter gebruik van ruimte in het warehouse. Het team voorspelt dat zijn warehouse volgend jaar tegen deze tijd het dubbele volume aan voorraad kan verwerken in vergelijking tot nu.

“Zonder het systeem van Manhattan hadden we gewoonweg zo’n scherpe stijging in de vraag niet aangekond, laat staan dat niveau van orderverwerking kunnen aanhouden. Klanttevredenheid is nooit beter geweest, omdat orders snel en goed de deur uit gaan. De tweede fase van het project bestaat uit de volledige integratie van ons hostsysteem met de Manhattan-oplossing, zodat alles rond is voor al onze processen, van ontvangst en afhandelen van orders tot facturen opstellen,” concludeert Richard Cunningham.