

A EMPRESA A. N. DERINGER, INC. PENSA NO FUTURO

com o Manhattan SCALE™

OPERAÇÕES

Sede: Saint Albans, Vermont
Unidades: 18 centros de distribuição
e 31 escritórios nos EUA

SOLUÇÕES DA MANHATTAN

Manhattan SCALE™



DESAFIO

Colocar os armazéns, que utilizam sistemas separados, num sistema de plataforma, para obter visibilidade, convergência e uma estratégia de mercado.

SOLUÇÃO

O Manhattan SCALE foi selecionado pela Deringer por ser um sistema intuitivo e potente que oferece facilidade de adaptação, de configuração e de treinamento dos clientes e funcionários.

RESULTADOS

Antes de implementar a solução, a Deringer tinha 12 clientes online e agora conta com 250 clientes ativos, representando um aumento de 33% nos pedidos de distribuição integrada.

“Ainda bem que a empresa era de porte familiar e o presidente era visionário. Quando a economia entrou em retração, ele achou que era um ótimo momento para buscar uma solução que colocasse a empresa em evidência após a recuperação econômica.”

STEVE BURRINGTON, GERENTE DE SUPPLY CHAIN, A. N. DERINGER, INC.

UMA VANTAGEM DE MARKETING

para A.N. Deringer

DE SILOS A UMA ÚNICA PLATAFORMA

Desde 1919, a A. N. Deringer, Inc., de Saint Albans, Vermont, uma das mais notáveis empresas de corretagem aduaneira dos Estados Unidos, iniciou humildemente suas atividades como transportadora de feno canadense para o território norte-americano em apoio aos esforços do período de guerras. Desde aquela época, a empresa, que tinha estrutura familiar, vem expandindo as operações ao longo da fronteira norte dos Estados Unidos, do Maine ao Blaine, Washington, atuando em importantes portos aéreos e marítimos de todo o país, com 18 armazéns e 31 escritórios. A pequena empresa de corretagem aduaneira cresceu e se tornou uma das maiores 3PLs privadas, atendendo às necessidades dos clientes ao fornecer frete internacional, gestão de armazém e distribuição, seguro de cargas, consultoria de logística e até inspeção de carne para o USDA (Departamento de Agricultura dos Estados Unidos).

A Deringer considera uma vantagem seu status quase familiar. De acordo com Andrew White, Analista de Marketing da Deringer, "Muitas empresas foram compradas por grandes 3PLs e isso dificultou a adaptação às necessidades específicas de determinados clientes. Temos uma estrutura corporativa estável que nos permite tomar decisões rapidamente. Como a qualidade do atendimento ao cliente é a base do nosso trabalho, temos condições de garantir um ótimo serviço com rapidez."

Para a Deringer, a crise econômica de 2008 ocorreu ao mesmo tempo em que a empresa percebeu que os sistemas técnicos de WMS estavam ultrapassados. Steve Burrington, gerente de supply chain, explica que "Nosso sistema não tinha os recursos para competir no ambiente atual. Nossos clientes desejam informações rápidas e o perfil deles mudou. Há cinco ou dez anos, os clientes queriam que fizéssemos tudo por eles. Hoje, muitos clientes desejam acessar as informações com autonomia e de maneira ininterrupta. Ainda bem que a empresa era de porte familiar e o presidente era visionário. Quando a economia entrou em retração, ele achou que era um ótimo momento para buscar uma solução que colocasse a empresa em evidência após a recuperação econômica."

Quando questionado sobre o que buscava com um novo sistema, Burrington explica. "Nosso sistema anterior oferecia uma interface de EDI insuficiente.

Executávamos três pacotes de software diferentes para atender às necessidades de armazém do cliente. Como uma empresa terceirizada

"A Manhattan ofereceu 86% daquilo que buscávamos. O fornecedor que chegou mais perto disso oferecia cerca de 48% daquilo que precisávamos."

hospedava grande parte do nosso sistema, queríamos trazê-lo de volta à nossa estrutura interna. Precisávamos de um sistema intuitivo e potente que oferecesse facilidade de adaptação, configuração e treinamento dos clientes e funcionários." Essa era uma ampla lista de desejos, mas a empresa começou a observar o setor atentamente e notou várias mudanças importantes. De acordo com White, "Os clientes queriam tudo com rapidez e de forma autônoma." A visibilidade da Deringer era limitada e essa foi uma das razões que fizeram a empresa procurar novos sistemas.

A equipe da Deringer estabeleceu uma matriz de recursos importantes para os clientes e para a empresa. A equipe solicitou a oito empresas de software o envio de propostas com base em critérios estabelecidos em 12 categorias, selecionando quatro finalistas. Na análise final, Burrington e a equipe da Deringer também envolveram pessoas com experiência nas áreas de gestão de armazém e gestão corporativa para avaliar as propostas. Burrington continua, "A Manhattan ofereceu 86% daquilo que buscávamos. O fornecedor que chegou mais perto disso oferecia cerca de 48% daquilo que precisávamos."

"Nossa maior preocupação com relação à Manhattan é que tínhamos uma estrutura muito pequena para os negócios de uma empresa multinacional tão grande. A Manhattan trabalhou muito para diminuir essa preocupação e, durante os últimos anos, colocou isso em evidência."

A Deringer comprou o conjunto de soluções Manhattan SCALE e iniciou a implementação por toda a empresa em maio de 2009, enquanto enfrentava alguns obstáculos desafiadores. "Todos os nossos armazéns tinham servidores separados," diz Burrington, "e, por isso, todos tinham seu próprio ambiente. Quando implementamos o SCALE, mudamos para um ambiente global no qual qualquer ação afeta a todos no sistema. Foi uma mudança cultural importante para a Deringer porque a empresa se orgulha de seu empreendedorismo e independência. Isso deu estrutura para o nosso trabalho. Implementamos 10 armazéns em 12 meses.

No processo, mudamos de um ambiente de WMS que usava papel para a ativação de radiofrequência em todos os nossos armazéns."



Ao ser questionado se há algum recurso específico do pacote SCALE que mais impressiona a Deringer, Burrington diz, “Sim, a parte de Gestão de Sócios Comerciais do sistema, que é a ferramenta de visibilidade. Usamos o sistema inteiro para gerenciar o estoque e receber as remessas, mas o que realmente aproveitamos é o aspecto sócio comercial. Até criamos a marca eShipPartner® de WMS. eShipPartner® é o nosso conjunto de ferramentas online para que os clientes consigam saber a localização da remessa a qualquer momento.”

O pacote SCALE se destaca na Deringer, tendo em vista que a empresa não usa um sistema de planejamento de recursos empresariais. Mas a empresa abriu as portas para dizer que a integração com os ERPs dos clientes, que permitiu a comunicação do SCALE com o sistema do cliente e vice-versa, aumentou o nível de atendimento ao cliente da Deringer. “Eu acho que é esse o nosso diferencial diante da concorrência, pois desejamos atingir um ótimo nível de atendimento ao cliente”, explica Burrington.

Desde o início, a Deringer pediu aos clientes que avaliassem suas necessidades e determinassem o que era mais importante para o sistema. A maioria desejava visibilidade. Muito antes do sistema ser implementado, a empresa passou um bom tempo treinando e se comunicando com os clientes sobre o novo sistema para que, quando a implementação fosse concluída, tanto a empresa quanto os clientes estivessem preparados. Como o pacote SCALE estava integrado ao sistema ERP do cliente, quando um armazém iniciava as atividades, os clientes já estavam preparados. Segundo White, “Fizemos webinars para mostrar o sistema antes da implementação.” Conforme a implementação de cada armazém era concluída, o sistema era disponibilizado para os clientes que usavam EDI, não havendo lacunas de serviço em nenhum momento.

“Criamos a marca eShipPartner® de WMS. eShipPartner® é o nosso conjunto de ferramentas online para que os clientes consigam saber a localização da remessa a qualquer momento.”

RECURSOS DO SCALE GERAM ECONOMIA PARA OS CLIENTES

Os resultados? “No sistema antigo, que tinha ferramentas online e entrada de pedidos, contávamos com 12 clientes. Hoje, com a visibilidade da Manhattan, temos 250 clientes que usam o sistema. Esse crescimento ocorreu em resposta ao uso da ferramenta”, diz Steve Burrington. O pacote SCALE tem sido

uma vantagem competitiva de sucesso para a Deringer. Ao criar demonstrações disponibilizadas remotamente, nossa equipe de vendas pode mostrar como o sistema funciona e produzir exemplos de recursos de geração de relatórios.

Hoje, cerca de 25% dos pedidos da Deringer são computados manualmente nos armazéns, enquanto 75% são enviados eletronicamente por meio do módulo de Gestão de Sócios Comerciais ou de uma extensão que a Deringer e a Manhattan desenvolveram juntas: o eShipPartner® Cross Dock. Burrington explica, “É uma ferramenta que instalamos nas unidades dos clientes, usada quando o processamento das expedições cross dock é feito de forma independente. Ela gera etiquetas que são fixadas nos pacotes. Depois, os pacotes são incluídos no manifesto e os caminhões da Deringer fazem a coleta, levando-os para a zona aduaneira e encaminhando-os, finalmente, através de transportadoras domésticas dos EUA. O cliente paga uma pequena taxa de frete para o transporte até a unidade, mas agora são taxas domésticas em vez de taxas internacionais. A economia é enorme.”

Outro benefício do sistema é que ele registra cada transação automaticamente, permitindo que a Deringer saiba qual é o volume gerado para cada cliente. Com essas novas informações, a Deringer pode negociar taxas melhores com as transportadoras baseando-se no volume real.

Com a implantação do SCALE, a Deringer tem presenciado um aumento na quantidade de novos clientes e está satisfeita com a qualidade das novas contas adquiridas. “A ferramenta oferece mais chances de realização de negócios maiores e complexos porque, agora, temos clientes grandes com tecnologia mais avançada para trabalhar em conjunto com nossos recursos aprimorados”, afirma Burrington. A transparência necessária para a integração com os sistemas dos clientes também exige maior senso de confiabilidade, tendo em vista que as informações importantes mudam regularmente. “Os clientes nos conhecem e nós também os conhecemos. Por isso, a ferramenta ajuda a criar uma relação aberta e de confiança”, continua Burrington.

Com uma base nos negócios em expansão, a Deringer está bastante otimista. “O que desejamos com o encaminhamento de frete, a gestão de armazém e a distribuição é conduzir metade dos negócios através dos armazéns e a outra metade através do nosso centro de atividades, que é a unidade de corretagem aduaneira. Temos muito trabalho a fazer, mas estamos a caminho do sucesso, e essa ferramenta é fundamental no processo”, complementa Steve Burrington.