

A NEW BALANCE CORRE À FRENTE DA CONCORRÊNCIA

com as novas soluções de supply chain

OPERAÇÕES

Sede: Boston, MA

Centros de distribuição: 2

SOLUÇÕES DA MANHATTAN

Warehouse Management, Supply Chain

Intelligence, Slotting Optimization,

Audit Payment e Claims



DESAFIO

Desafios de atendimento ao cliente devido a programas de estorno mais agressivos dos principais varejistas e vários problemas de conformidade de transporte.

SOLUÇÃO

A Manhattan Associates foi selecionada com base na sua presença no mercado, capacidade de atender às exigências do fornecedor e nos recursos dos seus produtos.

RESULTADOS

Crescimento da eficiência, aumento da precisão, e maior satisfação do cliente por meio de novos serviços e programas.

“A melhoria do nosso supply chain é nosso diferencial diante dos outros fornecedores de calçados. As soluções da Manhattan ajudam a alcançar nossas metas de criar excelência de vendas no atacado e transformar a New Balance numa das principais marcas do mundo.”

IRENE MAHONEY, GERENTE DE SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO, NEW BALANCE

UMA NOVA VANTAGEM COMPETITIVA

para New Balance

“A flexibilidade das soluções da Manhattan permitiu o êxito da implementação de um programa de comparação de preços que alavancou os negócios. Temos um programa de garantia de entrega na sexta-feira em que os clientes podem fazer pedidos até a terça-feira. É uma ferramenta competitiva para nossa equipe de vendas.”

A NEW BALANCE BUSCAVA SOLUÇÕES DE SUPPLY CHAIN PARA AUMENTAR A EFICIÊNCIA E APRIMORAR O ATENDIMENTO AO CLIENTE

A New Balance, líder global de produtos de atletismo, fabrica e comercializa roupas e calçados com técnica inovadora e alto desempenho, contando com uma família de marcas projetadas para os atletas do dia a dia. A empresa opera dois centros de distribuição (DCs): um em Lawrence, Massachusetts, com 34.000 m², e outro em Ontário, Canadá, com 60.000 m². Cada centro de distribuição emprega 135 pessoas e abriga 30.000 SKUs com um volume total médio de 24 milhões de unidades expedidas por ano.

Com um sistema de gestão de armazém que não estava atendendo à demanda, a New Balance começou a buscar um novo parceiro para seu supply chain que fosse líder do setor e comprometido com todo o processo.

“Somos usuários assíduos do Warehouse Management com muita integração aos equipamentos de manuseio de materiais (MHE). O desafio inicial era a conformidade com o cliente. Fornecemos produtos para os principais varejistas, que contam com programas de estorno cada vez mais agressivos. Por isso, desejávamos oferecer o melhor serviço de expedição possível. Também buscávamos novos recursos, como comparação de preços, para oferecer serviços de excelência aos pequenos varejistas mais tradicionais e de alto padrão. Sabíamos que a Manhattan poderia fornecer esses serviços. Gastávamos milhares de dólares por ano com melhorias para ter mais eficiência e atender às demandas dos clientes. Tínhamos diversos problemas de conformidade com o embarque e precisávamos de total integração com as transportadoras.”

A New Balance colocou um exigente processo de solicitação de propostas no mercado e escolheu cinco fornecedores para a etapa final de seleção. “Optamos pela Manhattan por conta da presença de destaque da empresa no setor. Esse era um ponto bastante convincente para nós.” A New Balance selecionou a Manhattan com base na sua meta de fazer parceria com uma empresa que atendesse aos seguintes critérios:

Organização do vendedor

- Empresa bem estabelecida e financeiramente estável
- Base instalada de empresas similares à New Balance
- Histórico comprovado de satisfação dos clientes
- Empresa com suporte técnico informativo, profissional e de alta qualidade
- Empresa atualizada com as tendências tecnológicas e de mercado

Características do produto

- RDBMS em conformidade com SQL
- Solução sem falhas com uma grande base instalada comprovada
- Linguagem e ferramentas de alto desenvolvimento para simplificar a integração com aplicativos internos personalizados
- Interfaces ativadas pela web
- Ferramentas disponíveis para o desenvolvimento do usuário
- Recurso de acesso remoto

A NEW BALANCE REDUZ PROCESSOS MANUAIS E AUMENTA A PRECISÃO

Hoje, a New Balance utiliza as soluções de Warehouse Management, Slotting Optimization, Supply Chain Intelligence e RFID em duas unidades. A solução é integrada aos sistemas de esteiras Dematic, aos sistemas de classificação de bandeja basculante da Mantissa e aos processos de impressão e aplicação da Quantronix CubiScan e Fox 4. Nosso sistema host realiza uma alocação prévia, a fim de que nenhum pedido entre no Warehouse Management se não houver estoque na unidade. Quando os pedidos chegam, a alocação do Warehouse Management se completa. “Chegamos a atingir quase 100% de pedidos atendidos com base no estoque e não aceitamos pedidos quando o sistema identifica falta de produtos.” O Slotting é usado para automatizar processos que eram totalmente manuais no passado. “Estamos economizando metade da mão de obra com a nova automação. Inspecionamos a organização de estoque



“Conseguimos gerar medições e taxas precisas que ajudam na organização de estoque e na rotina dos clientes. E o abastecimento apresenta maior precisão com relação ao volume esperado e às taxas do cliente. O resultado é a redução dos estornos ano após ano.”

semanalmente para ter certeza de que novos produtos tenham um local de armazenamento e aumentamos a eficiência da realocação de itens de movimentação lenta ou do estoque morto.” A empresa usa RFID no sistema de abastecimento para amostras de vestuário importadas. “Não precisamos mais abrir cada caixa para fazer a contagem. Ela é feita pelo RFDI e economiza muito tempo.”

O processo de abastecimento envolve ASNs (Avisos antecipados de embarque) por nível de itens para quase todas as mercadorias, sendo 80% da carga originária do exterior e 20% de origem doméstica. O sistema de classificação de abastecimento faz uma verificação por níveis e está integrado ao sistema de classificação de abastecimento da Dematic e ao sistema de Warehouse Management. Uma interface em tempo real faz a classificação para que o produto seja levado a um local apropriado de estocagem em pallet ou para uma rota de estocagem reserva. Cross-dock é usado para reabastecimento. Um sistema CubiScan pesa automaticamente as caixas no abastecimento. A precisão dos pesos e medidas é um enorme benefício. “Como a maioria dos varejistas tem seus próprios sistemas de gestão de transporte (TMS), fornecemos notificações de expedição para que eles saibam quais são as nossas estimativas. As soluções da Manhattan têm nos ajudado bastante a satisfazer nossos clientes.”

A New Balance recebe pedidos ao longo do dia e usa um processo automatizado para classificar o abastecimento. Todo produto é coletado, esteja ele em reserva ou ativo. Cerca de 75% dos produtos são levados para uma unidade ou sistema de classificação no qual a solução da Manhattan faz a integração em tempo real para gerenciar o processo.



Caixas de sapatos são atribuídas a diferentes rotas de maneira dinâmica. O Warehouse Management alimenta o sistema de classificação com essas informações. Assim, todas as caixas expedidas passam para um sistema de impressão e aplicação e, depois, para um sistema de classificação de expedição integrado às soluções da Manhattan.

A New Balance planeja atualizar o sistema em breve para aproveitar novos recursos, como a tecnologia de voz Vocollect. “Queremos ficar atualizados com as melhores e mais recentes soluções da Manhattan. A atualização permite reduzir o custo total de propriedade e aproveitar novos recursos da Manhattan.” Eles também estão investindo em recursos multiempresariais para dar suporte à aquisição de empresas menores. A atualização fornecerá recursos para mesclar e combinar empresas em ondas e concluir o processo da forma mais rápida possível.

A NEW BALANCE OFERECE NOVOS SERVIÇOS E SE DESTACA NUM MERCADO ALTAMENTE COMPETITIVO

A New Balance implantou novos recursos e sistemas eficientes que reduziram custos e possibilitaram um melhor atendimento ao cliente.

“Conseguimos gerar medições e taxas precisas, que ajudam na organização de estoque e na rotina dos clientes. E o abastecimento apresenta maior precisão com relação ao volume esperado e às taxas do cliente. O resultado é a redução dos estornos ano após ano.”

“A flexibilidade das soluções da Manhattan permitiu o êxito da implementação de um programa de comparação de preços que alavancou os negócios. Temos um programa de garantia de entrega na sexta-feira em que os clientes podem fazer pedidos até a terça-feira. É uma ferramenta competitiva para nossa equipe de vendas.”

Com o manifesto por EDI, a empresa pode personalizar os campos dos dados de referência para cada cliente. A New Balance tem de 20 a 30 clientes com necessidades específicas e consegue atender a todos esses requisitos. É muito simples, porque eles estão integrados às transportadoras de pacotes. O PLD por EDI é enviado eletronicamente para as transportadoras de pacotes e isso também é um grande benefício para o cliente. A solução de expedição em conformidade com a transportadora é muito útil para trabalhar com os principais varejistas. Além disso, os processos de auditoria, pagamentos e reclamações permitem que a New Balance implemente os recursos no ambiente da empresa, gerando uma grande economia.

“Conseguimos fazer análises mais precisas porque temos dados de saída e podemos executar relatórios para detalhar erros. Agora sabemos para onde vai o dinheiro do frete.”

O recurso de rastreamento de pedidos do dia fornece uma avaliação exata, incluindo informações de envio mais precisas. O recurso de análise comparativa de taxas possibilita a realização de expedições com coleta no mesmo dia ou programas prioritários. “É fácil fazer a gestão dos recursos com a Manhattan. Sabemos os tipos de pedidos e temos regras e critérios de seleção de planejamento em onda para gerenciar os pedidos prioritários. Também conseguimos administrar pedidos de hora a hora, algo que nunca tinha sido possível. Podemos comportar programas de coleta no mesmo dia, dentro de dois dias ou na mesma semana.”

“Quando a equipe de vendas pede algum produto, conseguimos fornecê-lo com base na flexibilidade da solução, tanto para um novo programa quanto para níveis especiais de serviços. Temos uma longa lista de iniciativas para a empresa e sabemos que conseguiremos atendê-las.”

“A melhoria do nosso supply chain é nosso diferencial diante dos outros fornecedores de calçados. Queremos ser a melhor organização de serviços do setor e um sistema de Warehouse Management é fundamental para isso. O serviço é tão importante quanto o produto neste setor altamente competitivo. Você deve facilitar para os compradores. Você deve fazer as entregas no tempo correto. Você deve atender ao pedido com precisão. Os compradores precisam colocar o pedido, e receber o que pediram na hora em que for necessário. As soluções da Manhattan ajudam a alcançar nossas metas de criar excelência de vendas no atacado e transformar a New Balance numa das principais marcas do mundo.”

“Quando a equipe de vendas pede algum produto, conseguimos fornecê-lo com base na flexibilidade da solução, tanto para um novo programa quanto para níveis especiais de serviços. Temos uma longa lista de iniciativas para a empresa e sabemos que conseguiremos atendê-las.”

