

FOREVER DIRECT VERGROOT EMEA FULFILMENTCAPACITEIT EN SERVICELEVELS

met Manhattan Solutions

OPERATIONS

Eén regionaal distributiecentrum (17.000 m²) te Oud Gastel, Nederland

MANHATTAN OPLOSSING

Manhattan Associates' Warehouse Management (WMS) and Supply Chain Intelligence (SCI) solutions



UITDAGING

Het centraliseren van logistieke processen in Forever Direct's nieuwe regionale distributiecentrum (RDC); het bevoorraden van Forever Living Products aan 93 EMEA landen; het verwerken van "direct delivery" orders voor distributeurs in 19 landen.

OPLOSSING

Warehouse Management System (WMS) en Supply Chain Intelligence (SCI) oplossingen om de distributieoperatie in het nieuwe RDC van Forever Direct te ondersteunen, inclusief orderfulfilment voor 500.000 onafhankelijke distributeurs in EMEA.

RESULTATEN

Met de door het WMS aangestuurde logistieke processen in het RDC, heeft Forever Direct een aanzienlijke verbetering van de efficiency gerealiseerd en beschikt het over een schaalbaar supply chain platform om toekomstige groei te faciliteren. Manhattan SCI zal dit monitoren en supply chain performance verder verbeteren.

"Voorheen had Forever Living Products 11 distributiecentra in de Benelux, Denemarken, Zweden, Noorwegen, Finland, Duitsland, Oostenrijk, Zwitserland, Italië, Spanje, Portugal, Engeland, Ierland en Frankrijk. In de nieuwe situatie hebben we één nieuw distributiecentrum van Forever Direct EU op Bedrijvenpark Borchwerf II wat ondersteund door het Manhattan WMS voor heel EMEA dienst doet."

MARTIN ZEGERS, MANAGING DIRECTOR, FOREVER DIRECT EUROPE

NIEUWE EFFICIËNTIE EN SCHAALBAARHEID

bij Forever Direct

HET PAD NAAR GECENTRALISEERDE LOGISTIEKE PROCESSEN

Een gecontroleerde, efficiënte distributie voeren is vaak de sleutel tot succes. Dit geldt in ieder geval voor Forever Direct EU BV, EMEA-importeur van de op Aloë Vera gebaseerde producten van het Amerikaanse Forever Living Products. Met als opdracht om de logistiek voor haar EMEA operatie centraal te organiseren, bedient Forever Direct vanuit een splinternieuw state-of-the-art distributiecentrum ongeveer 500.000 onafhankelijke distributeurs, gevestigd in 93 landen. Voor een betrouwbare, onderliggende IT-infrastructuur koos de organisatie voor de Warehouse Management (WMS)- en Supply Chain Intelligence (SCI)-oplossingen van Manhattan Associates.

Bedrijvenpark Borchwerf II te Oud-Gastel is een van de grootste industrieterreinen van Noord-Brabant en door de strategische ligging in de Benelux uitermate geschikt voor logistieke bedrijven. Geen wonder dat het in 1978 opgerichte Amerikaans familiebedrijf Forever Living Products besloot juist hier een gloednieuw regionaal distributiecentrum (RDC) te bouwen om haar klanten in Europa, het Midden-Oosten en Afrika nog beter te bereiken. Een hoognodige actie daar in het oorspronkelijke distributiemodel van het bedrijf de goederen direct vanuit Forever Living Productsfabrieken in de VS of via een aantal distributiecentra in EMEA naar de distributeurs werden verzonden. Nu heeft Forever Living Products één gecentraliseerd aanspreekpunt van waaruit enerzijds 93 landen in Europa, het Midden-Oosten en Afrika met de producten van Forever Living Products worden bevoorrad. Dit replenishmentproces betreft grotere zendingen die naar kleinere DC's in de landen worden verstuurd. Daar worden ze opnieuw in kleine zendingen verpakt voor levering aan lokale distributeurs. Anderzijds verzorgen ze vanuit het RDC het orderfulfilmentproces waarbij het kleinere verpakkingen betreft die rechtstreeks aan de distributeur of aan de consument worden geleverd. Dit geeft een extra dimensie aan de complexiteit van de verschillende onderliggende warehouseprocessen.

DISTRIBUTIE

De helft van het distributiecentrum is als orderfulfilmentcenter ingericht dat de functie van de lokale distributiecentra in Noordwest-Europa heeft overgenomen. In dit orderfulfilmentcenter worden de orders voor duizenden distributeurs in 19 landen afgehandeld. Voorheen deed Forever Living Products dit vanuit 11 verschillende distributiecentra in Europa. Deze wijziging betekent een uitbreiding van vijfduizend naar vijfenvijftigduizend orders per maand. Het centraliseren en herinrichten van de supply chain werd in een tienjarenplan vormgegeven. Belangrijk gegeven hierbij was het inzetten van een compleet nieuwe IT-infrastructuur. Volgens Martin Zegers, Managing Director bij Forever Direct, een noodzakelijke uitdaging. "Het is ons doel om



toegankelijke kwaliteitsproducten te produceren voor een groot publiek. Hieruit voortvloeiend is het voor ons een belangrijke taak ervoor te zorgen dat we voor 100% aan de vraag en levering richting onze distributeurs voldoen. Uit onderzoek bleek dat onze supply chain te complex was en vertragend werkte op zowel de financiële als productenflow. Door centralisatie konden we dit ondervangen. Omdat we vervolgens over wilden gaan naar een modernere wijze van procesuitvoering, besloten we dat we hiervoor ook systemen nodig hadden. Uiteindelijk werd dit vertaald naar een gehele infrastructuurvernieuwing. Zeker met het oog op toekomstige groei wilden we een ijzersterk supply chain solutions platform hebben."

ZOEKTOCHT PARTNER

Forever Direct startte een zoektocht naar een supply chain softwarepartner waarmee een jarenlange relatie kon worden aangegaan. Tijdens het selectieproces werd niet alleen gekeken naar de features en functionaliteit van de gepresenteerde Warehouse Management Systeem-oplossingen, maar ook naar de cruciale kenmerken van de WMS-leveranciers. Zaken als bestaande referenties, bedrijfscultuur, financiële gezondheid, wereldwijde aanwezigheid en capaciteiten voor wereldwijde ondersteuning vormden een leidraad. De keuze viel op Manhattan Associates en haar Supply Chain Commerce solutions. "Wij zijn een familiebedrijf en voor ons is zakendoen gebaseerd op vertrouwen en persoonlijke relaties. Integriteit, eerlijkheid, professionaliteit en openhartigheid zijn kernwaarden voor ons bedrijf. Het lokale team van Manhattan Associates handelt vanuit dezelfde kernwaarden. Hun sterk schaalbare en rijk qua functionaliteit zijnde oplossingen die vrijwel naadloos aansluiten op onze supply chain-behoefte, was voor ons voldoende overtuigend, aldus Martin Zegers."

IMPLEMENTATIEPROCES

Het nieuwe 17.000 vierkante meter oppervlakte tellend RDC van Forever Direct onderging een grootscheeps en ambitieus implementatietraject dat tien maanden duurde. "Het doel van deze implementatie was niet slechts kostenreductie, maar had ook alles te maken met people planning, order fulfilment en value added services", zegt Corné Mathijssen, Supply Chain Improvement Manager bij Forever Direct. "Het draaide ook om toekomstperspectief. We geloven oprecht dat de complexiteit van warehouseprocessen alleen maar zal toenemen. Daarom wilden we systemen waar we altijd op kunnen rekenen." Deze laatste wens kreeg gestalte in de Warehouse Management (WM)- en Supply Chain Intelligence (SCI)-oplossingen van Manhattan Associates. Daarnaast werden onder meer ook een Warehouse Control Systeem (WCS), Enterprise Resource Planning (ERP)-systeem voor de sales- en operatieplanning, transportmanagement en douanesoftware geïmplementeerd. Het was volgens Mathijssen wel even wennen op de werkvloer. "De feedback van onze medewerkers was echter positief. Vooral het gebruikersgemak en de uitgebreide managementinformatie waarin de systemen voorzien, werden als erg prettig ervaren. En dat is nog steeds zo."

AUTOMATISERING

Ongeveer de helft van het RDC wordt ingezet voor opslag en vervanging, terwijl de andere helft zich richt op orderverwerking. Alle logistieke operaties in het RDC worden door het WMS aangestuurd. De twee primaire distributiemodellen—de verwerking van bulkorders voor distributiecentra in de EMEA-regio en de verwerking van pakketgebaseerde of enkelvoudige orders voor alle onafhankelijke distributeurs die Forever Direct in de EMEA-regio bedient—vormen hierbij de spil. Orders worden met inzet van verschillende technieken naar de laadruimten geleid, ondersteund door een semi-geautomatiseerde pick-by-light-operatie en een geautomatiseerde sorteerapplicatie. De SCI-oplossing wordt ingezet om de processen in het warehouse en de supply chain-performance van Forever Direct te monitoren en verder te optimaliseren. Daarnaast ondersteunt Manhattan's WMS de productieactiviteiten met standaardfunctionaliteit waaronder het labelen en 'kitten' (het samenstellen van finished products uit verschillende componenten) van producten per land.



GROOT VERSCHIL

Het is volgens Peter van Eijk, Manager Operations bij Forever Direct, een groot verschil met de vroegere situatie waarbij bijvoorbeeld orderpickers een aantal handmatige handelingen moesten verrichten. "De producten van Manhattan zijn erg gebruiksvriendelijk. Onze medewerkers wisten binnen een maand zeker 90% van wat ze over het systeem moesten weten. In plaats van alle handmatige handelingen denkt het systeem nu voor hen en werken onze medewerkers met handhelds. Dit scheelt veel onnodig heen en weer lopen en een flinke papierberg. Tegelijkertijd betekende het ook dat de invoer in het systeem altijd uiterst correct moet zijn. Onze security is daarom zo hoog mogelijk en onze kwaliteitscontroleurs doen zo nodig een finale check."

Over de samenwerking met Manhattan Associates zegt Martin Zegers nogmaals: "Onze productiviteit is gestegen net zoals onze efficiency. Toen we jaren geleden de eerste stap in dit optimaliseringsproces startten, hadden we nooit kunnen denken dat het allemaal zo voorspoedig zou verlopen. En dankzij Manhattan Associates kunnen we ook in de toekomst doorgroeien. Een fijne gedachte."