

NEW BALANCE LÄUFT DER KONKURRENZ DAVON

mit neuen Lieferkettenlösungen

OPERATIONS

Firmenhauptsitz: Bosten, Massachusetts (USA)
Vertriebszentren: 2

LÖSUNGEN VON MANHATTAN ASSOCIATES

Warehouse Management, Supply Chain
Intelligence, Slotting Optimization,
Audit Payment & Claims



HERAUSFORDERUNG

Die Erfüllung der Kundenanforderungen wurde immer schwieriger. Zudem haben große Einzelhändler aggressivere Rücksendebedingungen eingeführt. Darüber hinaus gab es zahlreiche Probleme bei der Einhaltung von Versandzeiten.

LÖSUNG

New Balance entschied sich für die Lösungen von Manhattan Associates. Denn Manhattan Associates überzeugte mit seiner Branchenpräsenz und konnte Lieferanten- und Produktanforderungen erfüllen.

FORTSCHRITT UND ERGEBNIS

Die Effizienz konnte erheblich verbessert werden. Zudem konnten die Genauigkeit und Kundenzufriedenheit durch neue Dienste und Programme erhöht werden.

„Durch die Optimierung unserer Lieferkette können wir uns von anderen Schuhherstellern abheben. Mit den Lösungen von Manhattan Associates können wir unser Ziel erreichen, ein exzellentes Großhandelserlebnis für unsere Kunden zu schaffen und New Balance in eine globale Top-Marke zu verwandeln.“

IRENE MAHONEY, DISTRIBUTION SERVICES MANAGER, NEW BALANCE

EIN NEUER WETTBEWERBSVORTEIL

für New Balance

„Die Lösungen von Manhattan Associates bieten uns Flexibilität, um ein Rate-Shopping-Programm zu implementieren, wodurch das Geschäft des Unternehmens angekurbelt wurde.“ Dank unseres Programms „Garantierte Lieferung bis Freitag“ können Kunden Dienstag bestellen und ihre Lieferung garantiert bis Freitag erhalten. Für unsere Vertriebsmitarbeiter ist dies ein klares Verkaufsargument.“

MIT LIEFERKETTENLÖSUNGEN STEIGERTE NEW BALANCEEFFIZIENZ UND KUNDENZUFRIEDENHEIT

New Balance, ein weltweit führendes Unternehmen für Sportartikel, produziert und vertreibt unter einer Markenfamilie technisch innovative Hochleistungsschuhe und -kleidung sowie Schuhe mit breiter Passform, die für den täglichen Gebrauch entwickelt wurden. Das Unternehmen betreibt zwei Vertriebszentren, eins in Lawrence, Massachusetts (USA), mit etwa 33.500 Quadratmetern und eins in Ontario, Kanada, mit knapp über 60.000 Quadratmetern. In jedem Vertriebszentrum kümmern sich 135 Mitarbeiter um 30.000 Artikel. Jährlich werden im Durchschnitt insgesamt 24 Millionen Einheiten aus beiden Vertriebszentren versendet.

Der Support für das alte Lagerverwaltungssystem von New Balance wurde eingestellt. Der Sportartikelhersteller musste sich also einen neuen Lieferkettenpartner suchen, der branchenführend war und sich dazu verpflichten würde, den Kurs beizubehalten.

„WM ist ein fester Bestandteil unserer Prozesse und wir sind auf MHE-Integration angewiesen. Eine der größten Herausforderung bestand in der Erfüllung der Kundenanforderungen. Wir beliefern viele der großen Einzelhändler, die aggressivere Rückbuchungsprogramme eingeführt haben. Deswegen wollten wir ihnen den bestmöglichen Service im Hinblick auf den Versand bieten. Wir wollten unseren Kunden, insbesondere traditionelleren, exklusiveren und kleineren Stores, einen besseren Service bieten. Manhattan Associates konnte uns dabei helfen. Jedes Jahr investierten wir etliche Summen für maßgeschneiderte Verbesserungen, um Effizienz zu steigern und Kundenanforderungen zu erfüllen. Wir hatten zahlreiche Probleme mit der Einhaltung der Versandbestimmungen und waren auf die vollständige Integration mit Versandunternehmen angewiesen.“

New Balance lancierte ein strenges Auswahlverfahren und nahm fünf Anbieter in die engere Auswahl. „Wir haben uns aufgrund der Branchenpräsenz für Manhattan Associates entschieden. Das war für uns der entscheidende Faktor.“ New Balance wählte Manhattan Associates, weil sich das Unternehmen einen Partner wünschte, der die folgenden Kriterien erfüllt:

Anforderungen

- Etabliert, finanziell stabil
- Anwenderbasis, die New Balance ähnelt
- Nachgewiesene Kundenzufriedenheit
- Professioneller, hochwertiger, fachkundiger technischer Support
- Informiert sich über technologische Trends und Markttrends

Produkteigenschaften

- SQL-kompatibles RDBMS
- Bewährte, fehlerfreie Lösung mit großer Anwenderbasis
- Robuste Entwicklungssprache und Tools zur Vereinfachung der Integration in interne benutzerdefinierte Anwendungen
- Webfähige Interfaces
- Verfügbare Tools zur Benutzerentwicklung
- Fernzugriffsfunktion

NEW BALANCE REDUZIERT MANUELLE PROZESSE UND ERHÖHT GENAUIGKEIT

New Balance folgte dem von Manhattan Associates empfohlenen Implementierungsprozess, einschließlich der Einbeziehung der Führungsebene und monatlicher Briefings mit Führungskräften. „Es war wichtig, die Führungsebene in das Projekt zu involvieren. Nur so erhielten wir ihre Unterstützung.“

New Balance nutzt heute Warehouse Management, Slotting Optimization, Supply Chain Intelligence und RFID an zwei Standorten. Die Lösung ist in Fördersysteme von Dematic, Sortieranlagen von Mantissa, Quantronix CubiScan und Fox IV Etikettiersysteme integriert. Unser Host-System übernimmt die Vorabzuweisung, sodass keine Bestellungen an Warehouse Management gesendet werden, es sei denn, im Vertriebszentrum befindet sich Bestand. Wenn Bestellungen eingehen, ist die Warehouse-Management-Zuordnung abgeschlossen.

„Es gehen ausschließlich Bestellungen für Artikel ein, die wir laut System auf Lager haben. So können wir nahezu allen Bestellungen nachkommen. Mit Slotting können wir Prozesse automatisieren, die bisher vollkommen manuell abliefen. Durch Automatisierung sparen wir mindestens eine halbe Stelle ein. Wir prüfen das Slotting jede Woche, um sicherzustellen, dass neue Produkte untergebracht werden können, und sind



„Wir können Preise und Messungen akkurat erfassen, um das Slotting zu erleichtern und täglichen Transport zu ermöglichen.“ Außerdem können wir im Hinblick auf ausgehende Waren genauere Angaben zum erwarteten Volumen und den Preisen machen. Infolgedessen wurden die Rücksendungen von Jahr zu Jahr reduziert.“

„zudem viel effizienter bei der Handhabung von aus dem Verkauf genommenen Produkten.“ Das Unternehmen verwendet RFID für aus Europa eingehende Kleidungsmuster. „Zur Bestandsaufnahme müssen wir jetzt endlich nicht mehr jeden einzelnen Karton öffnen. Das übernimmt die RFID-Technologie. Dadurch sparen wir jede Menge Zeit.“

Die Verarbeitung eingehender Waren involviert ASNs für nahezu alle Waren – 80 % aus Europa und 20 % aus dem Inland. Eine Sortieranlage scannt eingehende Waren einzeln und ist zwischen der Sortieranlage für eingehende Waren von Dematic und dem Warehouse Management integriert. Eine Echtzeitschnittstelle sortiert die Waren und weist ihnen entweder einen geeigneten Palettenlagerort oder eine Reservelagerposition zu. Cross-Docking wird eingesetzt, damit Waren direkt umgeschlagen und an den Kunden versendet werden. Ein CubiScan-System wiegt Kartons automatisch beim Eingang – die genauen Gewichtangaben und Dimensionen waren ein großer Vorteil. „Da alle großen Einzelhändler über TMS-Systeme verfügen, müssen wir ihnen Versandbenachrichtigungen bereitstellen – und sie wissen, ob unsere Schätzungen abweichen. Mit den Lösungen von Manhattan Associates konnten wir die Kundenzufriedenheit erheblich erhöhen.“

Bei New Balance gehen den ganzen Tag über Bestellungen ein. Für die Ausgangssortierung nutzt das Unternehmen einen automatisierten Prozess. Alle Waren werden aus dem Reserve- oder aktiven Lager genommen. 75 % werden von einer Sortieranlage für Einheiten oder Trays aufgenommen, wo die Lösung von Manhattan Associates zur Verwaltung des Prozesses für Echtzeitintegration sorgt.

Schuhkartons werden den verschiedenen Lanes dynamisch zugewiesen. Warehouse Management übermittelt diese Informationen an die Sortieranlage. Anschließend durchlaufen alle ausgehenden Kartons eine Etikettieranlage und dann eine Versandsortieranlage, die alle mit den Lösungen von Manhattan Associates integriert sind.



New Balance möchte das System in Kürze aktualisieren, um die neuen Funktionen, einschließlich der Vocollect-Sprachtechnologie, zu nutzen. „Wir möchten die aktuellsten und besten Lösungen von Manhattan Associates nutzen.“ Durch ein Upgrade reduzieren wir nicht nur unsere Betriebskosten, sondern profitieren auch von neuen Funktionen, in die Manhattan Associates investiert hat.“ Außerdem arbeitet das Unternehmen auch an Funktionen für mehrere Unternehmen, um die Übernahme kleinerer Unternehmen zu unterstützen. Außerdem kann das Unternehmen so auch Unternehmen in Phasen frei kombinieren und schnell verarbeiten.

NEW BALANCE BIETET NEUE DIENSTE – UND GEWINNT EINEN WETTBEWERBSVORTEIL IN EINEM HART UMKÄMPFTEN MARKT

New Balance kann neue Dienste anbieten und die Effizienz steigern. Auf diese Weise konnte das Unternehmen Kosten senken und einen besseren Kundenservice bieten.

„Wir können Preise und Messungen akkurat erfassen für eine bessere Kommissionierung und einen täglichen Versand.“ Außerdem können wir im Hinblick auf ausgehende Waren genauere Angaben zum erwarteten Volumen und den Preisen machen. Infolgedessen wurden die Rückbuchungen von Jahr zu Jahr reduziert.“

„Die Lösungen von Manhattan Associates bieten uns Flexibilität, um ein Rate-Shopping-Programm zu implementieren, wodurch das Geschäft des Unternehmens angekurbelt wurde. Dank unseres Programms „Garantierte Lieferung bis Freitag“ können Kunden Dienstag bestellen und ihre Lieferung garantiert bis Freitag erhalten. Für unsere Vertriebsmitarbeiter ist dies ein klares Verkaufsargument.“

Dank elektronischer Dokumente kann das Unternehmen die Referenzdatenfelder für jeden Kunden anpassen. New Balance hat 20 bis 30 Kunden mit bestimmten Anforderungen und kann diese Anforderungen erfüllen. Dank der Integration mit den Versandunternehmen ist dies eine Leichtigkeit. Die EDI PLD werden elektronisch an Versandunternehmen gesendet, was auch ein großer Kundenvorteil ist. Die Einhaltung der Versandbedingungen der Transportlösung ist auch sehr nützlich beim Umgang mit wichtigen Einzelhändlern. Darüber hinaus kann New Balance durch Audit, Payment & Claims diese Aufgaben intern erledigen und so jede Menge Geld sparen. „Wir können akkuratere Analysen anfertigen, weil wir über die ausgehenden Daten verfügen. Zudem können wir Berichte erstellen, um Fehler zu erfassen. Wir können jetzt genau nachvollziehen, wofür unsere Transportkosten verwendet werden.“

Bestellungen am Tag zu versenden, liefert einen genauen Überblick, einschließlich genauerer Versandinformationen. Die Rate-Shopping-Funktion ermöglicht uns die Kommissionierung und Lieferungen am selben Tag. Außerdem können wir Sonderprogramme unterstützen. „Die Lösungen von Manhattan Associates unterstützen unsere Prozesse enorm. Denn wir kennen die Auftragsarten und erstellen Auswahlkriterien für die fortschreitende Planung für Expressaufträge. Wir können zudem Bestellungen stündlich entgegennehmen. Das konnten wir bisher nicht. Wir können problemlos Lieferungen am selben Tag, innerhalb von zwei Tagen oder einer Woche unterstützen.“

„Wenn das Vertriebsteam uns um etwas bittet, können wir helfen. Denn die Lösung bietet uns die nötige Flexibilität – ganz egal, ob es sich um ein neues Programm oder ein besonderes Service Level handelt. Wir haben eine Vielzahl an Initiativen für das Unternehmen und wir wissen, dass wir dies erreichen können.“

„Durch die Optimierung unserer Lieferkette heben wir uns von anderen Schuhherstellern ab. Wir möchten den besten Kundenservice in der Branche bieten. Ein robustes Lagerverwaltungssystem ist dafür die Voraussetzung. In einem hart umkämpften Markt ist der Kundenservice genauso wichtig wie das Produkt. Man muss es den Kunden so leicht wie möglich machen, etwas zu kaufen. Pünktliche Lieferungen sind ein Muss. Zudem müssen Lieferungen genau und vollständig sein. Kunden müssen Bestellungen aufgeben können, genau das erhalten, was sie bestellt haben, und ihre Bestellungen genau dann erhalten, wann sie sie brauchen. Mit den Lösungen von Manhattan Associates können wir unser Ziel erreichen, ein exzellentes Großhandelserlebnis für unsere Kunden zu schaffen und New Balance in eine globale Top-Marke zu verwandeln.“

„Wenn das Vertriebsteam uns um etwas bittet, können wir helfen. Denn die Lösung ist so flexibel. Dabei spielt es keine Rolle, ob es sich um ein neues Programm oder ein besonderes Service Level handelt. Wir haben eine Vielzahl an Initiativen für das Unternehmen und wir wissen, dass wir unser Ziel erreichen können.“

