

NEW BALANCE PREND UNE LONGUEUR D'AVANCE SUR LA CONCURRENCE

Avec de nouvelles solutions
pour sa Supply Chain

OPÉRATIONS

Siège : Boston, MA
Centres de distribution : 2

SOLUTIONS MANHATTAN

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



ENJEUX

Difficultés de conformité client résultant de l'agressivité croissante des programmes de refacturation par les principaux détaillants ; nombreux problèmes de conformité des expéditions.

SOLUTION

Manhattan Associates a été sélectionnée pour sa présence dans le secteur, son aptitude à satisfaire les exigences du client et les capacités de ses produits.

PROGRÈS ET RÉSULTATS

Efficacité nettement améliorée ; précision accrue ; renforcement de la satisfaction des clients grâce à de nouveaux services et programmes.

« Notre objectif est de tirer profit de notre chaîne logistique pour nous différencier des autres fabricants de chaussures... Les solutions de Manhattan nous aideront à atteindre notre objectif, à savoir créer une expérience de vente en gros optimale et transformer New Balance en une marque mondiale de premier plan. »

IRENE MAHONEY, DIRECTRICE DES SERVICES DE DISTRIBUTION, NEW BALANCE

UN NOUVEL AVANTAGE CONCURRENTIEL

pour New Balance

« La souplesse des solutions Manhattan nous a permis de mettre en œuvre avec succès un programme d'achat à tarifs préférentiels, qui a dynamisé l'activité de l'entreprise. Nous avons un programme de garantie du vendredi qui permet aux clients de passer leurs commandes jusqu'au mardi et de recevoir leurs produits au plus tard le vendredi. C'est un outil concurrentiel pour nos agents commerciaux. »

NEW BALANCE RECHERCHE DES SOLUTIONS LOGISTIQUES POUR AUGMENTER SON EFFICACITÉ ET LES CAPACITÉS DE SON SERVICE CLIENTS

New Balance, un fabricant majeur de produits de sport, produit et commercialise des chaussures et des vêtements pour le sport de haut niveau, qui sont techniquement notables et adaptables en largeur, avec une famille de marques conçues pour les sportifs quotidiens. L'entreprise gère deux centres de distribution : celui de Lawrence, dans le Massachusetts, s'étend sur 33 500 mètres carrés, et celui de l'Ontario, au Canada, couvre 60 000 mètres carrés. Chaque centre de distribution emploie 135 personnes et abrite 30 000 références, et le volume total moyen représente 24 millions d'unités expédiées chaque année depuis les deux centres de distribution.

Dotée d'un produit de gestion d'entrepôt qui n'était plus supporté, New Balance cherchait un nouveau partenaire qui soit un leader du secteur et qui s'engagerait à aller jusqu'au bout du parcours.

« Nous utilisons la gestion d'entrepôt de manière intensive avec une forte intégration MHE. L'un des principaux enjeux était la conformité client. Nous fournissons un grand nombre de grands distributeurs, qui se montraient de plus en plus agressifs en termes de programmes de refacturation. Nous souhaitons donc faire tout le nécessaire pour leur proposer le meilleur service possible concernant l'expédition. Nous étions également à la recherche de nouvelles capacités telles que la recherche des meilleurs tarifs, en particulier pour les petits détaillants traditionnels et les boutiques haut de gamme, afin de leur offrir un niveau de service supérieur. Nous savions que Manhattan pouvait nous proposer une telle solution. Nous dépensions des centaines de milliers de dollars chaque année dans des améliorations personnalisées de nos systèmes afin d'augmenter notre efficacité et de répondre aux exigences de nos clients. Nous rencontrions de nombreux problèmes de conformité des expéditions et il nous fallait nous intégrer totalement avec les transporteurs. »

New Balance organisa alors un processus rigoureux d'appel d'offres et sélectionna cinq fournisseurs pour son processus final de sélection. « Nous avons opté pour Manhattan en raison de son envergure sur le marché : cet argument a joué un rôle majeur pour nous. » New Balance a sélectionné Manhattan conformément à son objectif, à savoir nouer un partenariat avec une entreprise répondant aux critères suivants :

Organisation de l'éditeur

- Société solidement établie et financièrement stable
- Références clients dans des entreprises similaires à New Balance
- Antécédents prouvés de clients satisfaits
- Support technique professionnel, de haute qualité et bien formé
- Apte à suivre les évolutions technologiques/les tendances du marché

Caractéristiques du produit

- Compatible avec la base de données SQL
- Solution éprouvée sans erreurs et installée sur de nombreux sites
- Langage de développement et outils solides pour simplifier l'intégration avec les applications internes développées maison
- Interfaces Web
- Disponibilité d'outils de développement pour les utilisateurs
- Capacité d'accès à distance

NEW BALANCE RÉDUIT LES OPÉRATIONS MANUELLES ET AUGMENTE LA PRÉCISION

New Balance a suivi le processus d'implémentation recommandé par Manhattan, y compris la participation d'un sponsor membre de la direction et des réunions mensuelles de la direction. « Il est important de tenir les responsables de l'entreprise informés du projet à intervalles réguliers et d'obtenir le soutien nécessaire : c'était indispensable. »

Aujourd'hui, New Balance a mis en service Warehouse Management, Slotting Optimization, Supply Chain Intelligence et RFID sur deux sites. Cette solution est intégrée avec les systèmes de convoyeurs Dematic, Mantissa pour le triage pour les plateaux basculants, Quantronix CubiScan et Fox 4 pour les impressions et applications. Notre système hôte assure la pré-affectation. Par conséquent, aucune commande ne parvient à Warehouse Management si le site n'a pas le stock adéquat. Lorsque des commandes arrivent, l'affectation Warehouse Management s'effectue. « Nous sommes proches de 100 % en termes de stock disponible pour satisfaire les commandes et nous ne recevons pas de commandes si le système considère que nous ne disposons pas du stock adéquat. » L'utilisation des emplacements permet d'automatiser des opérations qui étaient réalisées entièrement



« Nous sommes en mesure de capturer les tarifs et les mesures avec précision pour favoriser la collecte dans les emplacements et le routage quotidien pour les clients. Et nous sommes plus précis du côté sortant en termes de volume attendu et de tarifs proposés aux clients. Ainsi, les refacturations ont régulièrement diminué chaque année. »

manuellement dans le passé. « Nous économisons au moins un demi employé avec la nouvelle automatisation. Nous examinons chaque semaine l'utilisation des emplacements pour nous assurer que les nouveaux produits entrants ont une place et nous sommes beaucoup plus efficaces dans la sortie des articles en fin de vie, ou à faible rotation. » L'entreprise utilise un système RFID côté entrant pour les livraisons d'échantillons de vêtements venant de l'étranger. « Nous n'avons plus à ouvrir chaque carton pour compter les articles : cette opération est assurée en RFID et cela nous a fait gagner beaucoup de temps. »

Le traitement entrant comprend des codes ASN au niveau des caisses pour la plupart des marchandises : 80 % provenant de l'étranger et 20 % étant d'origine nationale. Un système de triage à l'entrée scanne les caisses entrantes et s'intègre entre le trieur entrant Dematic et la solution Warehouse Management. Une interface en temps réel permet d'effectuer un tri vers un emplacement de rangement de palette approprié ou vers une allée où la caisse sera placée en réserve. Le cross-docking est utilisé pour le réapprovisionnement. Un système CubiScan pèse automatiquement les cartons à l'entrée : les poids et mesures exacts ont représenté un énorme avantage. « Dans la mesure où tous les principaux détaillants disposent de leur propre TMS, nous devons leur fournir des notifications d'expédition, et ils savent lorsque nous faisons des erreurs dans nos estimations. Les solutions Manhattan nous ont aidés considérablement en ce qui concerne la satisfaction client. »

New Balance reçoit des commandes tout au long de la journée et utilise un processus automatisé pour le tri sortant. Tous les produits sont récupérés en réserve ou actifs. 75 % d'entre eux sont envoyés vers une trieuse d'unités ou de plateaux où la solution Manhattan procède à l'intégration en temps réel pour gérer ce processus.

Les cartons à chaussures sont affectés de manière dynamique aux différentes allées. La solution Warehouse Management envoie ces informations vers une trieuse. De là, tous les cartons d'expédition sortants passent par un système d'impression et d'étiquetage et sont envoyés vers une trieuse d'expédition, le tout étant entièrement intégré aux solutions Manhattan.



New Balance prévoit de faire un upgrade bientôt de son système pour bénéficier des nouvelles fonctionnalités, telles que la technologie vocale Vocollect. « Nous souhaitons rester à jour avec toutes les dernières et des meilleures évolutions de Manhattan. Cet upgrade nous permettra de réduire notre coût total de possession et d'exploiter les nouvelles fonctionnalités dans lesquelles Manhattan a investi. » L'entreprise examine également une fonctionnalité multi-sociétés pour prendre en charge l'acquisition d'entreprises plus petites. Cet upgrade permettra également de mélanger et de regrouper les entreprises par vagues et de les traiter aussi rapidement que possible.

NEW BALANCE EST EN MESURE DE PROPOSER DE NOUVEAUX SERVICES, ET DE GAGNER UN AVANTAGE SUR UN MARCHÉ HAUTEMENT CONCURRENTIEL

New Balance a gagné un certain nombre de nouvelles capacités et d'efficacité qui lui ont permis à la fois de réduire les coûts et de proposer un meilleur service à sa clientèle.

« Nous sommes en mesure de capturer les tarifs et les mesures avec précision pour favoriser la collecte dans les emplacements et le routage quotidien pour les clients. Et nous sommes plus précis du côté sortant en termes de volume attendu et de tarifs proposés aux clients. En conséquence, les refacturations ont diminué régulièrement chaque année. »

« La souplesse des solutions Manhattan nous a permis de mettre en œuvre avec succès un programme de recherche des meilleurs tarifs, qui a dynamisé l'activité de l'entreprise. Nous avons un programme de garantie du vendredi qui permet aux clients de passer leurs commandes jusqu'au mardi et de recevoir leurs produits au plus tard le vendredi. C'est un outil concurrentiel pour nos agents commerciaux. »

Avec l'arrivée de l'EDI (interface de données électronique), l'entreprise a pu personnaliser les champs de données de référence pour chaque client. New Balance compte 20 à 30 clients qui ont des besoins particuliers et est en mesure de satisfaire ces exigences : c'est très simple depuis qu'ils sont intégrés avec les transporteurs de colis. Le PLD de l'EDI est envoyé par voie électronique aux transporteurs de colis, ce qui représente aussi un avantage majeur pour les clients. La conformité des transporteurs

à la solution d'expédition est très utile lorsque nous avons affaire aux plus grands distributeurs. En outre, Audit, Payment & Claims a permis à New Balance de ramener cette fonctionnalité en interne, ce qui génère une économie considérable pour l'entreprise. « Nous sommes en mesure de réaliser des analyses plus précises car nous disposons des données sortantes et pouvons faire des rapports pour mettre en évidence les erreurs. Nous savons maintenant où passe l'argent de notre fret. »

La capacité d'orienter les commandes de la journée offre une image précise, notamment des informations plus précises sur les expéditions. La fonctionnalité de recherche des meilleurs tarifs permet de procéder le même jour à la collecte, à l'exécution et à l'expédition, ou de réaliser des programmes prioritaires. « Avec Manhattan, la gestion est simplifiée : nous connaissons les types de commandes et avons conçu nos règles de critères de sélection de planification par vagues pour leur donner le statut de commandes prioritaires. Nous pouvons également recevoir des commandes par heure, ce qui aurait été totalement impossible dans le passé. Il est facile désormais de prendre en charge des programmes exécutés le jour même, en deux jours ou dans la même semaine. »

« Lorsque l'équipe des ventes nous demande de faire quelque chose, nous pouvons le faire grâce à la flexibilité de la solution, qu'il s'agisse d'un nouveau programme ou de niveaux de service particuliers. Nous avons élaboré une longue liste d'initiatives pour l'entreprise et nous savons que nous sommes en mesure de les concrétiser. »

« C'est en tirant partie de notre chaîne logistique que nous parviendrons à nous différencier des autres fabricants de chaussures. Nous souhaitons devenir la meilleure organisation de service client du marché et pour cela, il est indispensable d'être doté d'un système robuste de gestion d'entrepôt. Dans un secteur hautement concurrentiel, le service est tout aussi important que le produit. Il faut faciliter la vie des acheteurs. Il faut livrer les marchandises dans les délais. Il faut traiter les commandes avec précision. Les clients doivent pouvoir passer leur commande et recevoir les articles qu'ils souhaitent, en temps voulu. Les solutions Manhattan nous aideront à atteindre notre objectif, à savoir créer l'excellence dans la vente en gros et transformer New Balance en une marque mondiale leader. »

« Lorsque l'équipe des ventes nous demande de faire quelque chose, nous pouvons le faire grâce à la flexibilité de la solution, qu'il s'agisse d'un nouveau programme ou de niveaux de service particuliers. Nous avons élaboré une longue liste d'initiatives pour l'entreprise et nous savons que nous sommes en mesure de les concrétiser. »

