

CROCS BOUWT AAN FLEXIBELE EN WENDBARE SUPPLY CHAIN

met Manhattan Warehouse Management System

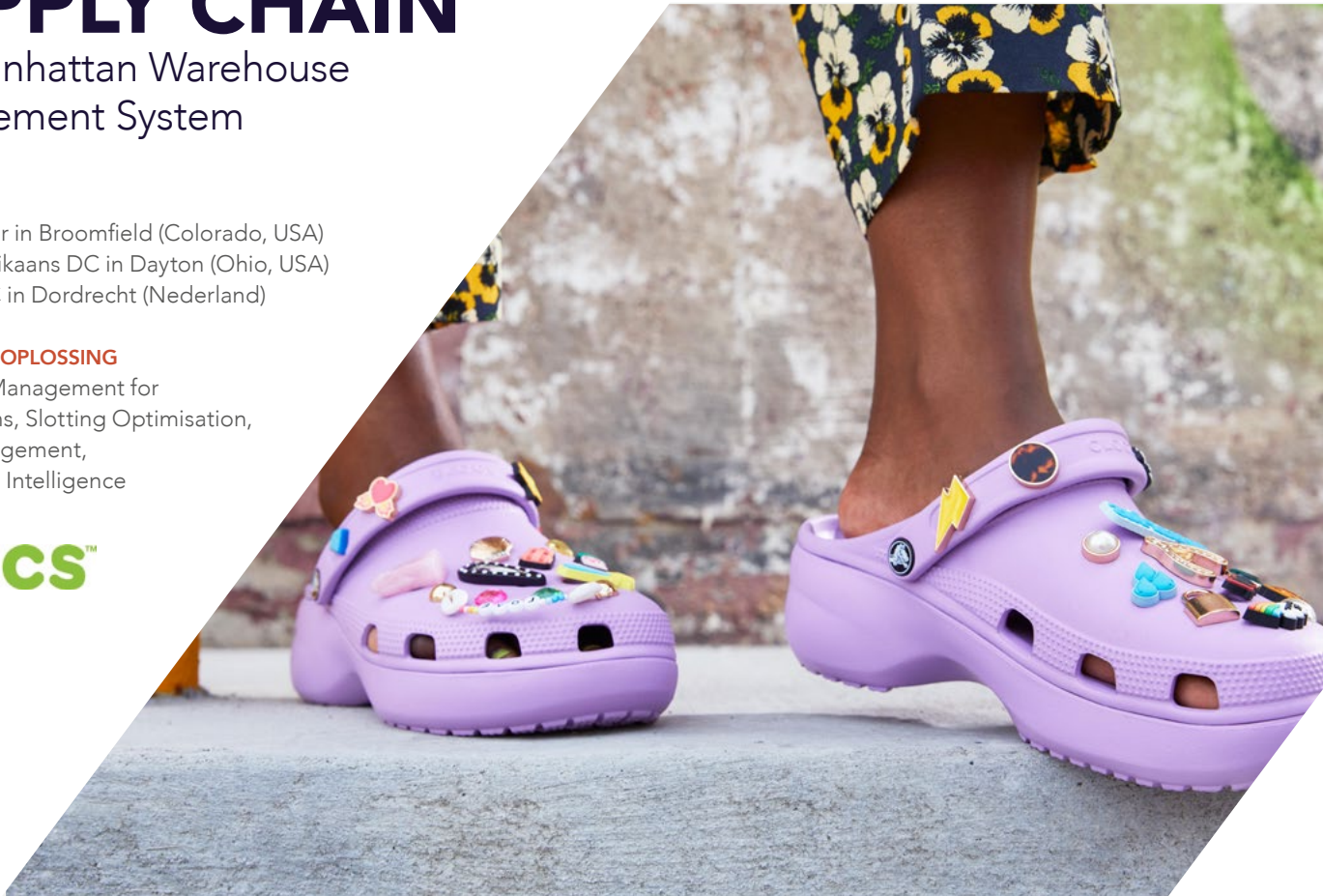
OPERATIES

Hoofdkantoor in Broomfield (Colorado, USA)
Noord-Amerikaans DC in Dayton (Ohio, USA)
Europees DC in Dordrecht (Nederland)

MANHATTAN-OPLOSSING

Warehouse Management for Open Systems, Slotting Optimisation, Labour Management, Supply Chain Intelligence

crocs™



UITDAGING

Crocs groeit in een enorm hoog tempo. Het merk heeft een warehousemanagementsysteem nodig dat voldoende wendbaarheid en flexibiliteit biedt om het hoge groeitempo bij te benen.

OPLOSSING

Manhattan Warehouse Management for Open Systems (WMOS) stelt Crocs in staat om het distributienetwerk snel uit te breiden en aan te passen aan de snel veranderende eisen van een dynamische markt.

VOORTGANG & RESULTAAT

Met nieuwe distributiecentra in Noord-Amerika en Europa, aangestuurd door WMOS, is Crocs klaar voor de volgende groeiversnelling.

“Elk kwartaal zitten we samen om tafel om te praten over visie en strategie. Wij kunnen daarmee bijdragen aan hun strategische roadmap, terwijl zij met ons meedenken en ons van advies voorzien. Als geen ander begrijpen zij de uitdagingen in onze sector. En hun kennis over warehouse management is ongeëvenaard.”

MIKE FELITON, SENIOR VICEPRESIDENT EN CHIEF INFORMATION OFFICER, CROCS INC.

CROCS EN MANHATTAN ASSOCIATES

Crocs, Inc. ging met een hoog groeitempo de pandemie in en kwam er nog sterker uit. Het merk dat wereldwijd vermaard is vanwege de iconische 'Classic Clog', boekte in 2020 een recordomzet van 1,4 miljard dollar. Samenwerking met uiteenlopende partners - van luxe modemerken tot culturele iconen - hebben de belangstelling flink doen groeien. De vraag kreeg een extra impuls toen meer en meer consumenten tijdens de lockdown op zoek gingen naar comfort.

NIEUWE DISTRIBUTIECENTRA

De huidige en verwachte stroomversnelling vergt het uiterste van Crocs' supply chain. In Dayton, Ohio, is Crocs het nog maar twee jaar oude, Noord-Amerikaanse distributiecentrum alweer ontgroeid, met voortdurende uitbreidingsplannen om omnichannelklanten en -consumenten effectiever van dienst te zijn. En in Dordrecht (Nederland) is Crocs in het tweede kwartaal van 2021 naar een splinternieuw Europees distributiecentrum verhuisd, dat met 35.000m² bijna drie keer zo groot is als het vorige onderkomen in Rotterdam. "Naast de uitbreiding van ons netwerk in de Verenigde Staten en Europa met eigen distributiecentra onderzoeken we hoe we ons bereik nog verder kunnen vergroten in zowel Europa als Azië", vertelt Mike Feliton, senior vicepresident en chief information officer bij Crocs.

In deze dynamische supply chain speelt het Manhattan Warehouse Management Open Systems (WMOS) een cruciale rol. "Wij zoeken partners die wereldwijd actief zijn en onze markten en consumenten begrijpen. Manhattan Associates heeft een team met ervaren professionals die weten hoe ze technologie moeten inzetten om problemen in retail, e-commerce en distributie op te lossen. Het zijn partners zoals Manhattan Associates die ons helpen flexibel te zijn en het distributienetwerk te creëren dat nodig is om onze groei te faciliteren. Sneller dan wij voor mogelijk hadden gehouden", zegt Feliton.

SNELHEID EN FLEXIBILITEIT

Snelheid is essentieel, benadrukt Feliton. Hij wijst op het distributiecentrum in Dayton, waar WMOS in slechts acht maanden tijd in gebruik is genomen. Omdat de vraag blijft toenemen, greep Crocs de kans om de opslag- en fulfilmentcapaciteit uit te breiden met een tweede, tijdelijke, faciliteit speciaal voor de e-commerceactiviteiten. "Met de ondersteuning van Manhattan hebben we het nieuwe pand binnen drie maanden in gebruik kunnen nemen. Een dergelijke snelheid en flexibiliteit is ongekend. Dat we zo snel een nieuwe operatie kunnen opstarten zonder IT-problemen is erg geruststellend."

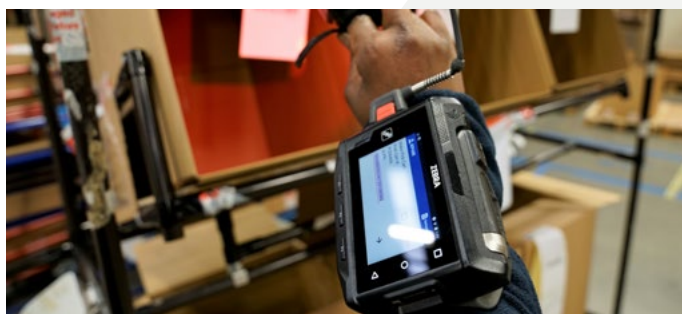


"Om de groeiende vraag te kunnen bijbenen, hebben we een partner nodig die ons helpt om slimmer en sneller te werken met behoud van efficiëntie en kwaliteit. Terwijl wij groeien, groeit Manhattan met ons mee."

DENNIS BOOR, SENIOR DIRECTOR DISTRIBUTION
EN LOGISTICS CROCS EUROPE

De tijdelijke faciliteit zal in het voorjaar van 2022 door een nieuw, ultramodern distributiecentrum van ruim 116.000m² in het gebied rond Dayton worden vervangen.

In de digitalisering van de supply chain speelt WMOS een belangrijke rol. Door de integratie met de shuttles van Dematic, de robots van 6 River Systems en de handheldterminals van Zebra is een volledige papierloze operatie ontstaan. Feliton: "We hadden geen enkele ervaring met automatisering en robotisering. Manhattan heeft ons geholpen met selectie en implementatie, waarbij een project met een doorlooptijd van 8 tot 12 maanden is teruggebracht tot een project van 2 tot 3 maanden. Die snelheid verschaft ons een groot concurrentievoordeel."



VERSCHILLENDE STROMEN

Wat de supply chain extra complex maakt, is het grote aantal verschillende stromen dat de distributiecentra verwerken. Het Europees distributiecentrum levert bijvoorbeeld aan internationale retailers, nationale distributeurs en in Zuid- en Oost-Europa, lokale winkeliers en de eigen winkels die verspreid zijn over Europa. Steeds belangrijker wordt het digitale kanaal, dat wordt gevormd door de eigen websites en die van andere retailpartners zoals Amazon en Zalando. "Het aantal online orders is in vijf jaar tijd vertienvoudigd. Vaak gaat het om een of twee paar schoenen met een handvol Jibbitz in verschillende vormen en kleuren. Het verwerken van die bestellingen kan zeer arbeidsintensief zijn. We moeten de trends en ontwikkelingen steeds een stap voor zijn om de groei te kunnen faciliteren. Dat betekent snel schakelen en voortdurend blijven werken aan procesverbetering en capaciteitsuitbreiding", zegt Dennis Boor, senior director distribution and logistics bij Crocs Europe BV.

Daarbij vertrouwt Boor in belangrijke mate op WMOS. "Allereerst omdat het een zeer betrouwbaar en stabiel systeem is, maar ook vanwege het gemak waarmee we al die verschillende stromen kunnen aansturen. Als een klant met nieuwe eisen en wensen komt en onze stromen en processen daardoor veranderen, kunnen we in WMOS eenvoudig de configuratie aanpassen. Als we zelf de oplossing niet hebben, gaan we in de hechte Manhattan-community te rade bij andere WMOS-gebruikers. Het is ontzettend nuttig om met gelijkgestemden kennis en ervaring uit te wisselen."

CONFIGUREREN EN OPTIMALISEREN

Om snel te kunnen schakelen staat het team van Boor in nauw contact met het commerciële team. Hun forecast geeft inzicht in de verwachte vraag. Met behulp van Supply Chain Intelligence, een add-on van Manhattan Associates, wordt de operatie daarop voorbereid. "Met deze tool kunnen we de data uit het WMOS analyseren en datagedreven beslissingen nemen. Wat betekent de vraag bijvoorbeeld voor onze snellopers en langzaamlopers? Daarnaast zetten we Manhattan's oplossing voor labour management in om inzicht te krijgen in de prestaties en competenties van medewerkers. Dat is cruciaal om snel te kunnen schakelen, nu en in de toekomst. Vanwege de snelle groei en de dynamiek in de markt moeten we goed blijven checken of we de werkdruk nog aankunnen en indien nodig beter te verdelen. Onze supervisors en teamleiders hebben met Labour Management realtime informatie binnen handbereik."

Wat bijdraagt aan de efficiëntie is het gebruiksgemak, stelt Karen Stenger, senior manager IT-applications bij Crocs. "Dat is één van de grootste pluspunten van WMOS. Dat geldt vooral voor de medewerkers op de vloer, die via hun handheldterminals de meeste interactie met het systeem hebben. We kunnen met WMOS consistente workflows creëren, wat leidt tot gestandaardiseerde, meetbare processen. Het gebruik is intuïtief, wat het eenvoudig maakt om nieuwe medewerkers te trainen en snel op het gewenste niveau te hebben."

Stenger heeft gezien hoe de relatie met Manhattan zich sinds de start met WMOS in 2007 heeft ontwikkeld. Van een softwareleverancier zoals vele anderen is Manhattan uitgegroeid tot een strategische partner. "Wij maken gebruik van hun clouddiensten, managed services en premier support. Daarnaast is WMOS een buitengewoon betrouwbaar en stabiel systeem. Op de momenten die ertoe doen, laat het systeem ons nooit in de steek."

SUPER STABIEL

Boor benadrukt ook de hoge beschikbaarheid en voorraadnauwkeurigheid van het systeem. "Wat we denken uit voorraad te kunnen verkopen, is ook daadwerkelijk op voorraad. En als we een order binnenkrijgen, is de kans dat we die missen heel klein, waardoor onze operatie efficiënt en betrouwbaar is."

Boor noemt WMOS een belangrijker 'enabler' voor het succes van Crocs. "De reden van het succes is dat we in staat zijn geweest om met alle geledingen van het bedrijf snel om te schakelen naar de nieuwe wereld met nieuwe verkoopvormen en andere orderprofielen. Om de groeiende vraag te kunnen bijbenen, hebben we een partner nodig die ons helpt om slimmer en sneller te werken met behoud van efficiëntie en kwaliteit. Terwijl wij groeien, groeit Manhattan met ons mee."

Feliton stelt dat Manhattan inmiddels meer is dan een leverancier en een echte partner is geworden. "Elk kwartaal zitten we samen om tafel om te praten over visie en strategie. Wij kunnen daarmee bijdragen aan hun strategische roadmap, terwijl zij met ons meedenken en ons van advies voorzien. Als geen ander begrijpen zij de uitdagingen in onze sector. En hun kennis over warehouse management is ongeëvenaard."

