

# URBAN OUTFITTERS OPTIMALISEERT ZIJN SUPPLY CHAIN

met het Manhattan-platform

## OPERATIONEEL

Philadelphia, Pennsylvania

## FACILITEITEN

Vier distributiecentra in Noord-Amerika en twee in Europa, in totaal 93.000 m<sup>2</sup>

## MANHATTAN-OPLOSSING

Warehouse Management voor IBM i, Transportation Execution, Supply Chain Intelligence

## URBAN OUTFITTERS



### UITDAGING

Bestaande systemen konden de snelle groei en steeds grotere volumes van het bedrijf niet aan.

### OPLOSSING

De warehousemanagement- en andere supplychainoplossingen van Manhattan boden de functionaliteit en schaalbaarheid die Urban Outfitters nodig had om de multichannelactiviteiten en groei van het bedrijf te ondersteunen.

### VOORTGANG & RESULTATEN

35% reductie van het personeelsbestand, 80% reductie in factureringsprocessen, 66% reductie in ontvangstdoorlooptijd en 60% verbetering in putaway-efficiëntie.

“We streven altijd naar langdurige relaties met onze klanten en met onze leveranciers. De eerste implementatie was een groot succes en we beschouwen Manhattan Associates dan ook als een trusted partner die met ons meegroeit terwijl we onze wereldwijde operaties uitbreiden.”

MIKE SPARKS, DIRECTEUR SUPPLYCHAINSYSTEMEN, URBAN OUTFITTERS

# VOORBEREIDEN OP GROEI

bij Urban Outfitters

## VAN VINTAGE EN BOHEMIEN KLEDING

tot accessoires, meubels, luxe merken en hippe designerlabels, Urban Outfitters is een trendsetter. Het bedrijf verkoopt zijn waar overal ter wereld via meerdere kanalen: speciale retailwinkels, websites en catalogi. De retailwinkels van Urban Outfitters trekken een vrije, jonge leeftijdsgroep aan, terwijl Anthropologie zich meer op de settelende vrouwelijke klant richt. Naast de wereldwijde retail- en directe klantverkoopkanalen, beschikt Urban Outfitters over een groothandel die de distributie van de merken Free People, Leifsdottir en BDG naar meer dan 1000 winkels in de VS en Europa verzorgt.

Urban Outfitters wil zijn klantenbestand in Noord-Amerika en Europa uitbreiden door extra vestigingen en directe verkoopkanalen toe te voegen. Om zich op deze groei voor te bereiden, had het een warehousemanagementoplossing nodig die met het bedrijf mee kon groeien.

“Overbelaste systemen en arbeidsintensieve processen maakten het moeilijk voor ons om het groeitempo bij te houden”, zegt Mike Sparks, directeur supplychainsystemen. “We hadden een warehousemanagementoplossing nodig die deze problemen aankon en ons in staat stelde om een gemeenschappelijk supplychainplatform voor al onze kanalen te ontwikkelen.”

De bestaande systemen kraakten onder de grotere volumes en Urban Outfitters besloot om zijn processen op een gemeenschappelijk supplychainplatform te transformeren dat alle bedrijfsactiviteiten in de VS en in Europa met elkaar verbond. De oplossing moest de hoge volumes aankunnen die het gebruik van meerdere magazijnen en activiteiten op meerdere kanalen met zich meebrengen. Ook wilde Urban Outfitters de efficiëntie van de processen verhogen, supplychainzichtbaarheid verbeteren en KPI's opschroeven.

## DE EXPERTISE EN SCHAALBAARHEID VAN MANHATTAN'S WAREHOUSEMANAGEMENT-SYSTEEM PASTEN PERFECT

Urban Outfitters zocht naar een bedrijf waarmee ze een langdurige relatie konden opbouwen om hun bedrijfsstrategieën te ondersteunen. Het had ook een hoogwaardig supplychainplatform nodig om alle verschillende bestaande systemen en arbeidsintensieve processen te vervangen. Urban Outfitters koos Manhattan Associates om dit voor hen te doen.

“We wilden met de beste supplychainexperts en -oplossingen werken om onze doelstellingen te behalen en onze distributieprocessen naar een hoger niveau te tillen”, aldus Sparks. “Het Supply Chain Process Platform en Warehouse Management van Manhattan beschikte over de schaalbaarheid en benodigde functionaliteit om onze activiteiten en groei in meerdere kanalen te ondersteunen.” zo zei Jackson. “Het toonde aan dat werken in hetzelfde tempo gunstiger was

dan anderen voor te zijn. Duizenden mensen werken samen in het distributieproces. Om het meest effectief te zijn, is het belangrijk dat iedereen in hetzelfde tempo werkt.”

## MEERDERE OPLOSSINGEN COMBINEREN MET 'GEËRFDE' APPARATUUR

Urban Outfitters introduceerde het nieuwe warehousemanagementproject in de directe verkoopkanalen van het bedrijf en een recent overgenomen DC in South Carolina. De oplossingen zorgden voor betere distributieprocessen, integreerden goed met bestaande technologieën en ondersteunden de hoge volumes aan kleine orders in het directe verkoopkanaal. Urban Outfitters benutte de integratiemogelijkheden van het warehousemanagementsysteem van Manhattan in het nieuwe DC om de kantelbare sorter en ander bestaande material handling equipment op te nemen.

“Een van de redenen waarom we voor de Manhattan-oplossing hebben gekozen, was omdat het goed integreerde met de material handling equipment die we in het DC in South Carolina hadden geërfd”, zegt Sparks. “Daardoor konden we gebruikmaken van de apparatuur die al geïnstalleerd was.”

Urban Outfitters kreeg de nieuwe faciliteit in South Carolina binnen een jaar volledig in werking. Naarmate het bedrijf uitbreidt en meer vertrouwd raakt met het Warehouse Management, verwacht het toekomstige faciliteiten in slechts zes maanden uit te rollen, waardoor de implementatietijd wordt gehalveerd.

## ARBEIDSKOSTEN GAAN OMLAAG EN DE PRODUCTIVITEIT GAAT OMHOOG

Urban Outfitters heeft een aanzienlijk rendement gehaald uit zijn investering in het warehousemanagementsysteem en andere supplychainoplossingen van Manhattan. De productiviteit en supplychainzichtbaarheid zijn toegenomen en de samenwerking met handelspartners en de productflow zijn aanzienlijk verbeterd. Na de implementatie heeft Urban Outfitters de volgende resultaten weten te boeken:

- 35% reductie van het totale personeelsbestand
- 80% reductie in factureringsprocessen
- 66% reductie in ontvangstdoorlooptijd, van 3 dagen tot minder dan één dag
- 60% toename in put-away efficiëntie

Dankzij Warehouse Management kan het bedrijf de distributie van inkomende zendingen beter inplannen en orders sneller en nauwkeuriger afhandelen. Afhandelingstijden en voorraadniveaus zijn afgenomen en winkels ontvingen nauwkeuriger informatie over zendingen.