

ONLINE-LEBENSMITTELHÄNDLER REDMART AUF WACHSTUMS-KURS

mit Manhattan Supply-
Chain-Lösungen

OPERATIONS

Hauptsitz: Singapur
Anzahl Vertriebszentren: Eins in
Singapur: zurzeit ca. 2.800 m², geplante
Erweiterung auf ca. 10.000 m² in
den nächsten zwölf Monaten

LÖSUNG VON MANHATTAN ASSOCIATES

Manhattan SCALE™

redmart™



HERAUSFORDERUNG

RedMart musste sich auf auto-
matisiertes Fulfillment umstellen,
um seinen komplexen Auftrags-
erfüllungsbetrieb zu optimieren und
das Geschäft schnell zu skalieren.

LÖSUNG

Auswahl von Manhattan SCALE als
Supply-Chain-Commerce-Plattform für
RedMart, um den rasant wachsenden
Ecommerce-Betrieb des Unternehmens
zu unterstützen; Bereitstellung der
Lösung in der Cloud-Infrastruktur von
Amazon Web Services.

FORTSCHRITT UND ERGEBNIS

Bestellzykluszeit halbiert; Service Level
verbessert; 99%+ Fulfillment-Genauigkeit;
motiviertere und verantwortungsbewusstere
Mitarbeiter durch systemaktivierte Performance-
Tracking-Funktion; kontinuierliches
Geschäftswachstum dank SCALE.

„Wir haben mit Manhattan SCALE auf jeden Fall den richtigen Grundstein gelegt und sind zuversichtlich, dass wir die richtige Technologieplattform für unser zukünftiges Geschäftswachstum haben.“

VIKRAM RUPANI, MITGRÜNDER VON REDMART

BEREIT FÜR KONTINUIERLICHES WACHSTUM

bei RedMart

„Die Fulfillment-Kapazität erhöhte sich in der Woche nach der Implementierung sofort um über 50 % und wir sind zuversichtlich, dass wir die Kapazität in absehbarer Zukunft jeden Monat um ca. 15 % weiter steigern können, ohne den Personalstand beträchtlich erhöhen zu müssen. Da bei einer solchen Erhöhung des Durchsatzes die Fulfillment-Kosten pro Auftrag rapide gesenkt werden können, sind wir in der Lage, schneller die Wirtschaftlichkeit pro Einheit zu verbessern, als es ohne SCALE möglich gewesen wäre.“

BEDARF FÜR EINE SUPPLY-CHAIN-COMMERCE-PLATTFORM

Ecommerce für Lebensmittel ist in Anbetracht der großen Anzahl an einzigartigen Artikeln, die in einer typischen Bestellung enthalten sind, sowie der von den Kunden geforderten schnellen Lieferzeiten aus Fulfillment-Perspektive ohne Zweifel das Einzelhandelsgeschäft mit der größten Komplexität.

RedMart wurde mit wenigen Ressourcen und einer großen Vision gegründet: eine Alternative zum herkömmlichen Lebensmittelhandel zu entwickeln, indem sie ihren Kunden eine bessere Möglichkeit für den Einkauf ihrer täglich benötigten Lebensmittel- und Haushaltsprodukte bieten. Der Online-Lebensmittelhändler bietet eine breite Produktauswahl mit hoher Verfügbarkeit, wettbewerbsfähigen Preisen, Lieferung am selben oder nächsten Tag und Erfüllungsraten von über 99 %.

Das Start-up aus Singapur wurde vor etwas über zwei Jahren in einem nur 280 m² großen Lagerhaus mit ungefähr 3.000 einzelnen SKUs gegründet. Mit zunehmendem Auftragswachstum und Bekanntheitsgrad wurde den Gründern schnell klar, dass die ursprünglich manuellen Fulfillment-Prozesse bald das geschäftliche Wachstum behindern würden.

„RedMart ist seit seiner Gründung vor etwas über zwei Jahren monatlich um ungefähr 20 % gewachsen“, sagt Vikram Rupani, Mitbegründer von RedMart. „Wir stehen jedoch angesichts der zukünftigen Geschäftsmöglichkeiten noch ganz am

Anfang – die modernen Supermarktausgaben belaufen sich aktuell allein in Singapur auf ca. 6 Milliarden US-Dollar, wobei weniger als 1 % davon online abgewickelt werden.“



Der Online-Einzelhändler aus Singapur suchte nach einer robusten Lösung, um die Verarbeitung eingehender Produktlieferungen zu optimieren und die schnellstmögliche Kommissionierung und Verpackung einer großen Anzahl ausgehender Aufträge zu ermöglichen, die aus jeweils vielen einzelnen SKUs bestehen. Vor allem musste das System eine bessere Sichtbarkeit auf das Lager ermöglichen. D. h., es musste anzeigen, wie viel Bestand verfügbar ist und wo sich dieser befindet, um sicherzustellen, dass die Bestellungen in engen Wellen abgewickelt werden können und die Zeit von der Bestellung bis zur Lieferung reduziert werden kann.

RedMart untersuchte verschiedene Konkurrenzangebote auf dem Markt, bevor die Wahl auf Manhattan Associates fiel – ausschlaggebend war der branchenführende Status, die globale Präsenz und die Erfolgsbilanz des Unternehmens bei der Lieferung robuster, flexibler und skalierbarer Supply Chain Commerce-Lösungen. Sie hatten das Gefühl, dass das Team von Manhattan Associates ihre geschäftlichen Anforderungen am besten verstand und in den Auswahl- und Pre-Deployment-Phasen wertvolle Unterstützung leistete. Finanzierbarkeit und leichte Implementierung waren zwar wichtige Faktoren bei RedMarts Entscheidung für Manhattan, das Unternehmen kam jedoch auch zu dem Schluss, dass die Manhattan-Lösung die hohen Anforderungen eines hoch getakteten Online-Lebensmittelgeschäfts mit komplexen Aufträgen und Lieferung am selben Tag am besten erfüllte.

FOKUS AUF DAS KUNDENERLEBNIS, STATT AUF DIE VERWALTUNG VON SERVER-HARDWARE

Als Start-up mit begrenzten Ressourcen war es für RedMart wichtig, mehr Zeit und Energie in die Maximierung der Kundenerfahrung zu investieren, als in die Verwaltung der IT-Infrastruktur. Das Unternehmen hatte bereits seine gesamten Unternehmenssysteme auf Amazon Web Services (AWS) deployt und suchte nun nach einem Partner, dessen Lieferkettenlösung ebenfalls in der Cloud bereitgestellt werden könnte.

RedMart deployte dann Manhattan SCALE auf AWS und arbeitete eng mit dem Manhattan-Team zusammen, um die Performance zu optimieren und Latenzprobleme für On-Premise-Geräte wie Drucker und Scanner zu vermeiden. RedMart meldete keine Probleme mit AWS oder Manhattans Deployment-Fähigkeit.

Da alle Systeme auf AWS bereitgestellt wurden, war keine Investition in neue Netzwerkinfrastrukturen erforderlich, und das Ecommerce-Unternehmen konnte alle Vorteile von AWS in Anspruch nehmen, einschließlich exzellenter Zuverlässigkeit, Finanzierbarkeit und regelmäßiger Upgrades.

HÖHERE SICHTBARKEIT ALS SCHLÜSSEL ZUM ERFOLG

Manhattan SCALE bietet die Belastbarkeit, die für einen schnell wachsenden Ecommerce-Lebensmittelhändler mit einer breiten Produktauswahl, hoher Verfügbarkeit und kurzen Zykluszeiten von der Bestellung bis zur Lieferung erforderlich ist. Es liefert RedMart eine Übersicht über die in Echtzeit zum Verkauf verfügbaren Produkte und deren Lagerort (für eine effiziente Kommissionierung und Verpackung), und verfolgt den gesamten Lagerbestand auf allen Ebenen. Die Plattform stellt sicher, dass nur das verkauft wird, was auf Lager ist, damit die Kunden nicht durch unvollständige Lieferungen enttäuscht werden.

Dank der neuen Warehouse Management-Lösung hat RedMarts operative Effizienz einen enormen Schub erlebt. Es besteht nun die Möglichkeit, alle physischen Aufgaben im Lager zu verfolgen und zu überwachen, was wiederum einen beständigen Kreislauf von Prozess- und Produktivitätsverbesserungen zufolge hat. RedMart ist jetzt in der Lage, mit dem Aufbau eines leistungsorientierten Anreizsystems zu beginnen. Über Vergütungsvorteile hinaus befähigt das System die Mitarbeiter, eigene Ziele zu entwickeln, auf die sie hinarbeiten können. Nach der Bereitstellung von Manhattan SCALE sind die Mitarbeiter verantwortungsbewusster und engagierter geworden und leisten somit ihren Beitrag zum organisatorischen Erfolg von RedMart.

OUTSOURCING WAR NIE EINE OPTION

Der Lebensmitteleinzelhandel ist sehr komplex. Durch eine interne Lieferkettenabwicklung war RedMart jedoch in der Lage, eine fortschrittliche technologiebasierte Fulfillment-Funktionalität aufzubauen. Vikram Rupani erläutert, „Unsere Herangehensweise hat über die gesamte Lieferkette hinweg zum Aufbau eines weitaus besser optimierten, skalierbaren und kundenorientierten Servicebetriebs geführt, als über ausgelagerte Logistikdienstleistungen möglich gewesen wäre“.

„Wir sehen uns weniger als Einzelhändler und mehr als Technologieunternehmen mit dem Schwerpunkt Einzelhandel“, fährt Rupani fort. „Durch die Entwicklung eigener Lösungen und die Zusammenarbeit mit Partnern wie Manhattan sind wir gezwungen, kreativ über die Lösung unserer spezifischen Probleme nachzudenken. Durch diesen Prozess sind wir in der Lage, innovative Lösungen zu finden, die herkömmliche Lieferketten herausfordern. Außerdem würden wir nie das auslagern, was wir als Kernstück unseres Geschäfts betrachten.“

SCHNELLE IMPLEMENTIERUNG UND ZUKUNFTSPERSPEKTIVE

Die SCALE-Implementierung hat nur etwas über vier Monate gedauert. Nach dem Go-live des Systems liefen RedMarts Prozesse innerhalb von fünf Tagen mit voller Kapazität. Das Team konnte alle Bestellungen in der Hälfte der bisher benötigten Zeit abwickeln und das mit einer Genauigkeit von über 99 %. Mithilfe von SCALE konnte der Online-Lebensmittelhändler seine phänomenale Wachstumsrate beibehalten. Außerdem ist geplant, die operative Effizienz des Lagers und die gesamte Lieferkette weiter zu verbessern, um im kommenden Jahr noch mehr signifikantes Wachstum zu ermöglichen.

„Die Fulfillment-Kapazität erhöhte sich in der Woche nach der Implementierung sofort um über 50 % und wir sind zuversichtlich, dass wir die Kapazität in absehbarer Zukunft jeden Monat um ca. 15 % weiter steigern können, ohne den Personalstand beträchtlich erhöhen zu müssen“, sagt Vikram Rupani. „Da bei einer solchen Erhöhung des Durchsatzes die Fulfillment-Kosten pro Auftrag rapide gesenkt werden, können wir die Wirtschaftlichkeit pro Einheit schneller verbessern, als es ohne SCALE möglich gewesen wäre. Wir haben große Pläne für die Zukunft. RedMart ist aktuell in Singapur tätig, wir planen jedoch zukünftig international zu expandieren. Außerdem haben wir vor, in den Frischwarenhandel vorzustoßen, was extrem kompliziert zu skalieren ist. Mit Manhattan SCALE haben wir auf jeden Fall den richtigen Grundstein gelegt und sind zuversichtlich, dass wir die richtige Technologieplattform für unser zukünftiges Geschäftswachstum gefunden haben.“

