

EL MINORISTA DE ALIMENTACIÓN ONLINE REDMART SE PREPARA PARA CRECER

con las soluciones de Manhattan para la cadena de suministro

OPERACIONES

Sede central: Singapur
Número de centros de distribución: uno en Singapur que actualmente tiene 3000 m² que se ampliarán a 11000 m² dentro de doce meses

SOLUCIÓN DE MANHATTAN

Manhattan SCALE™



DESAFÍO

RedMart necesitaba cambiar a una estrategia de suministro automatizada para optimizar sus complejas operaciones de suministro de pedidos y para ampliar el negocio con rapidez.

SOLUCIÓN

Manhattan SCALE fue seleccionada como plataforma de comercio de la cadena de suministro de RedMart para dar soporte a la operación de comercio electrónico de la compañía, que estaba creciendo rápidamente. La solución se desplegó en la infraestructura en la nube de Amazon Web Services.

PROGRESO Y RESULTADO

El tiempo de los ciclos de pedido se redujo a la mitad; los niveles de servicio mejoraron; se obtuvo una precisión de más del 99 % en los suministros; el nivel de compromiso y responsabilidad de los empleados mejoró gracias a la función de seguimiento del rendimiento habilitada para el sistema; SCALE hizo posible el crecimiento continuo del negocio.

“Sin duda, Manhattan SCALE es una base inmejorable, y ahora tenemos la seguridad de que contamos con la plataforma tecnológica adecuada para impulsar el crecimiento futuro de nuestro negocio”.

VIKRAM RUPANI, COFUNDADOR DE REDMART

PREPARADOS PARA EL CRECIMIENTO CONTINUO

en RedMart

“La capacidad de suministro creció en más de un 50 % en la semana posterior a la implementación, y creemos que en el futuro próximo podremos aumentar la capacidad alrededor de un 15 % cada mes sin un incremento significativo de personal. Con este aumento del rendimiento, los costes de suministro por pedido se pueden reducir con rapidez, lo que nos permite obtener un balance financiero favorable en mucho menos tiempo del que hubiera sido necesario sin SCALE”.

LA NECESIDAD DE UNA PLATAFORMA DE COMERCIO PARA LA CADENA DE SUMINISTRO

El comercio electrónico de alimentos es probablemente uno de los negocios minoristas más complejos desde el punto de vista del suministro, dado el alto número de artículos únicos asociados con un pedido típico y los rápidos plazos de entrega exigidos por los consumidores.

RedMart se fundó con pocos recursos y con una ambición: revolucionar el comercio minorista tradicional en el sector de la alimentación ofreciendo a los clientes una forma mejor de comprar productos cotidianos esenciales. El vendedor de alimentación a través de Internet ofrece una amplia selección de productos con altos niveles de disponibilidad, precios competitivos, entregas en el mismo día y al día siguiente y tasas de suministro superiores al 99 %.

La start-up de Singapur nació hace tan solo dos años en un almacén de unos 280 metros cuadrados con unas 3000 SKU individuales. Cuando los pedidos y el reconocimiento de la marca aumentaron, los fundadores se dieron cuenta pronto de que los procesos de suministro manuales que estaban usando ralentizarían en poco tiempo el crecimiento empresarial.

“Desde su creación hace poco más de dos años, RedMart ha crecido a un ritmo aproximado del 20 % mensual”, señaló Vikram Rupani, cofundador de RedMart. “Sin embargo, en lo referente a la oportunidad que se abre ante nosotros, esto no es más que el principio: solo en Singapur, el gasto en los supermercados modernos es actualmente de alrededor de 6000 millones de dólares, y menos del 1 % de ese volumen corresponde a las transacciones online”.

El vendedor minorista online de Singapur buscaba una solución fiable para optimizar el procesamiento de los envíos entrantes de productos y para facilitar la preparación y el embalaje de un alto número de pedidos salientes, cada uno compuesto por muchos SKU individuales, con la mayor rapidez posible. Por encima de todo, el sistema debía mejorar la visibilidad del almacén mostrando el inventario disponible y dónde se encontraba para garantizar que los pedidos se podían procesar en olas con plazos ajustados y que el tiempo transcurrido entre el pedido y la entrega se podía reducir.

RedMart exploró varias ofertas de distintos proveedores antes de optar por Manhattan Associates por su liderazgo en el sector, su presencia global y su historial de éxito en el suministro de soluciones de comercio sólidas, flexibles y escalables para la cadena de suministro. Según el criterio de la compañía, el equipo de Manhattan Associates entendió mejor sus necesidades empresariales y le proporcionó un excelente asesoramiento durante la selección y la fase previa al despliegue. El precio ajustado y la facilidad de implementación fueron factores importantes para RedMart a la hora de decidirse por Manhattan, y la compañía llegó además a la conclusión de que la solución de Manhattan estaba más preparada para responder a las exigencias crecientes de una operación de suministro online de productos de alimentación en la que se combinaban pedidos complejos y entregas en el mismo día.

CENTRADA EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE, NO EN LA GESTIÓN DEL HARDWARE DE LOS SERVIDORES

Siendo una start-up con unos recursos limitados, era importante para RedMart invertir tiempo y energía en la optimización de la experiencia de cliente en lugar de dedicarse a gestionar su infraestructura de TI. La compañía ya había desplegado todos sus sistemas empresariales en Amazon Web Services (AWS) y buscaba un socio cuya solución para la cadena de suministro se pudiera desplegar también en la nube.



CASO DE ÉXITO

RedMart desplegó Manhattan SCALE en AWS y trabajó con el equipo de Manhattan para optimizar el rendimiento y asegurarse de que no había problemas de latencia para los dispositivos locales, como las impresoras y los escáneres. RedMart no tuvo ningún problema relacionado con la capacidad de AWS o de Manhattan para realizar el despliegue de esta forma.

Mantener todos los sistemas en AWS eliminó la necesidad de invertir en una nueva infraestructura de red y permitió a la compañía de comercio electrónico seguir disfrutando de los beneficios derivados del trabajo con AWS, incluidos una excelente fiabilidad, un precio económico y actualizaciones constantes.

EL AUMENTO DE LA VISIBILIDAD ES ESENCIAL PARA EL ÉXITO

Manhattan SCALE ofrece la solidez necesaria para gestionar un negocio de comercio electrónico de productos de alimentación con una amplia selección de productos, grandes tasas de disponibilidad de existencias y ciclos cortos del pedido a la entrega. Permite a RedMart conocer en tiempo real los productos que están disponibles para la venta, saber dónde están las existencias (lo que mejora la eficiencia de la preparación y el embalaje) y realizar un seguimiento de los niveles globales de inventario. La plataforma garantiza que el comerciante online solo vende lo que tiene en existencias, con lo que evita decepcionar a los clientes entregando pedidos incompletos.

La nueva solución de gestión del almacén ha mejorado sustancialmente la eficiencia operativa de RedMart, que ahora puede realizar un seguimiento de todas las tareas físicas que se llevan a cabo en el almacén, lo que se traduce a su vez en un ciclo constante de mejora de los procesos y la productividad. Ha permitido a RedMart empezar a diseñar un sistema de incentivos basado en el rendimiento. El sistema, que no se limita a los beneficios relacionados con las retribuciones, ayuda a los empleados a desarrollar sus propios objetivos y a trabajar para alcanzarlos. Tras el despliegue de Manhattan SCALE, la responsabilidad y el compromiso de los empleados aumentaron, y eso ha mejorado la salud general de RedMart.

LA SUBCONTRATACIÓN NUNCA HA SIDO UNA OPCIÓN

La venta minorista de productos de alimentación es muy compleja, pero, al gestionar internamente la cadena de suministro, RedMart ha podido crear un sistema de suministro avanzado y basado en la tecnología. Como explicó Vikram Rupani, "la estrategia ha permitido crear una operación de servicio mucho más sencilla, escalable y centrada en el cliente en toda la cadena de suministro, algo que no habríamos podido conseguir subcontratando externamente los servicios logísticos".

"Ahora no somos tanto vendedores minoristas como una compañía tecnológica centrada en el comercio minorista", añadió Rupani. "Al desarrollar nuestras propias soluciones y trabajar con socios como Manhattan, nos vemos obligados a encontrar soluciones creativas para nuestros problemas. Este proceso nos permite crear soluciones innovadoras que pueden transformar por completo las cadenas de suministro tradicionales. Además, no tenemos intención de subcontratar algo que consideramos una parte esencial de nuestro negocio".

RÁPIDA IMPLEMENTACIÓN Y PERSPECTIVAS PARA EL FUTURO

La implementación de SCALE se completó en poco más de cuatro meses. Tras el lanzamiento del sistema, las operaciones de RedMart pudieron funcionar a pleno rendimiento en cinco días. El equipo pudo completar todos los pedidos en la mitad del tiempo habitual y con una precisión superior al 99 %. Con la ayuda de SCALE, el vendedor de alimentos online logró mantener su impresionante tasa de crecimiento. Además, hay prevista una mejora adicional de la eficiencia operativa y de toda la cadena de suministro con la que se pretende aumentar aún más el crecimiento a lo largo del año que viene.

"La capacidad de suministro aumentó en más de un 50 % en la semana posterior a la implementación, y creemos que en el futuro próximo podremos aumentar la capacidad alrededor de un 15 % cada mes sin un incremento significativo de personal", señaló Vikram Rupani. "Con este aumento del rendimiento, los costes de suministro por pedido se pueden reducir con rapidez, lo que nos permite obtener un balance financiero favorable en mucho menos tiempo del que habría sido necesario sin SCALE". Tenemos grandes planes para el futuro. Aunque actualmente RedMart solo opera en Singapur, tenemos previsto lanzarnos al mercado internacional. También queremos introducirnos en el sector de la venta minorista de productos frescos, algo muy difícil de hacer a escala. Sin duda, Manhattan SCALE es una base inmejorable, y ahora tenemos la seguridad de que contamos con la plataforma tecnológica adecuada para impulsar el crecimiento futuro de nuestro negocio.

