

IL RIVENDITORE DI PRODOTTI ALIMENTARI ONLINE REDMART PRONTO PER LA CRESCITA CONTINUA

con le soluzioni Manhattan per la supply chain

OPERAZIONI

Sede: Singapore

Numero di centri di distribuzione: uno a Singapore: attualmente di 2.800 metri quadrati che nei prossimi mesi saranno ampliati fino a 10.000 metri quadrati

MANHATTAN SOLUTION

Manhattan SCALE™

redmart™



LA SFIDA

RedMart aveva bisogno di passare a un approccio dell'evasione ordini automatico per ottimizzare la sua complessa attività di evasione degli ordini e riadattare in modo rapido l'azienda.

SOLUZIONE

Manhattan SCALE selezionata come piattaforma commerciale per la supply chain di RedMart per sostenere l'attività di e-commerce in rapida espansione dell'azienda, soluzione adottata nell'infrastruttura sul cloud di Amazon Web Services.

PROGRESSO E RISULTATO

Tempo di evasione degli ordine dimezzato, livelli di servizio aumentati, ottenuta un'accuratezza di evasione superiore al 99%, dipendenti più coinvolti e responsabili tramite la capacità di tracking del rendimento abilitato per il sistema, crescita economica continua abilitata da SCALE.

“Sicuramente abbiamo gettato le basi giuste con Manhattan SCALE e siamo sicuri di avere la piattaforma tecnologica adatta a sostenere la nostra crescita economica futura.”

VIKRAM RUPANI, CO-FONDATORE DI REDMART

PRONTI PER LA CRESCITA CONTINUA

in RedMart

“Capacità di evasione aumentata di oltre il 50% nella settimana immediatamente successiva all’implementazione; crediamo di poter incrementare la capacità di circa il 15% ogni mese nel futuro immediato senza aumenti significativi dell’organico. Con questi incrementi del volume, i costi di evasione per ordine possono essere ridotti rapidamente, consentendoci quindi di ottenere economie unitarie favorevoli molto più velocemente di quanto sarebbe stato possibile senza SCALE.”

ESIGENZA DI UNA PIATTAFORMA COMMERCIALE PER LA SUPPLY CHAIN

L’e-commerce per i negozi di alimentari è indubbiamente una delle attività di vendita al dettaglio più complesse dal punto di vista dell’evasione degli ordini, considerato il gran numero di elementi unici associati a un ordine tipico e i tempi di consegna rapidi richiesti dai consumatori.

RedMart è stato fondato con poche risorse e una grande visione: rivoluzionare la tradizionale vendita al dettaglio dei supermercati offrendo ai consumatori un modo migliore per acquistare l’essenziale di tutti i giorni per la famiglia. Il supermercato online fornisce un’ampia selezione di prodotti con livelli di elevata disponibilità, prezzi concorrenziali, consegna il giorno stesso e il giorno successivo e tasso di evasione superiore al 99%.

La start-up di Singapore fu stata avviata poco più di due anni fa in un magazzino di 280 metri quadrati con circa 3.000 unità di stoccaggio (SKU) individuali. Con l’aumento degli ordini e la crescita della consapevolezza, i fondatori presto capirono che i processi di evasione manuali che utilizzavano inizialmente presto avrebbero intralciato la crescita economica.

“RedMart cresce circa il 20% di mese in mese da quando fu lanciata poco più di due anni fa”, ha dichiarato Vikram Rupani, co-fondatore di RedMart. “Tuttavia, abbiamo a malapena scalfito

la superficie in termini di opportunità che abbiamo davanti: gli acquisti fatti presso un supermercato moderno nella sola Singapore sono pari a circa 6 miliardi di dollari oggi, con meno dell’1% riferibili alle transazioni online.”



Il rivenditore online di Singapore cercava una soluzione forte per ottimizzare l’elaborazione delle spedizioni di prodotti in entrata e consentire picking e confezionamento di quantità importanti di ordini in uscita, ciascuno costituito da molti SKU individuali, nel modo più rapido possibile. E soprattutto, il sistema aveva bisogno di dotare il supermercato di una visibilità migliore mostrando quanto inventario era disponibile e dove si trovava per assicurare un’elaborazione degli ordini in tempi rapidi e la riduzione dell’arco di tempo che intercorre tra l’ordine e la consegna.

RedMart ha vagliato diverse offerte della concorrenza presenti sul mercato prima di selezionare Manhattan Associates per la sua leadership nel settore, la presenza mondiale e l’esperienza nella consegna di soluzioni commerciali per la supply chain robuste, flessibili e scalabili. Ha ritenuto che il team di Manhattan Associates comprendesse meglio le sue esigenze aziendali e fornisse una guida preziosa attraverso le fasi di selezione e pre-implementazione. Disponibilità e facilità di implementazione erano fattori importanti nella selezione di RedMart di Manhattan, mentre l’azienda ha concluso anche che la soluzione Manhattan era in una posizione migliore per soddisfare le richieste impellenti di un’attività di evasione degli ordini online frenetica che implica ordini complessi e consegne nello stesso giorno.

INTERESSE SULL’ESPERIENZA DEL CLIENTE, SENZA GESTIONE DELL’HARDWARE DEL SERVER

Essendo una start-up con risorse limitate, era importante per RedMart investire tempo ed energie nella massimizzazione dell’esperienza del cliente piuttosto che nella gestione della propria infrastruttura IT. L’azienda aveva già implementato tutti i propri sistemi aziendali sugli Amazon Web Services (AWS) e ora cercava un partner la cui soluzione per la supply chain potesse essere implementata anche nel cloud.

RedMart quindi ha implementato Manhattan SCALE su AWS e ha collaborato da vicino con il team Manhattan per ottimizzare le prestazioni e assicurare che non vi fossero problemi di latenza per i dispositivi on premise, inclusi stampanti e scanner. RedMart non ha riportato alcun problema per quanto riguarda AWS o la capacità di Manhattan di effettuare tale implementazione.

Tenere tutti i sistemi su AWS significava che non c'era la necessità di investire in una nuova infrastruttura di rete e consentiva all'attività di e-commerce di conservare i benefici ottenuti dal lavoro con AWS, inclusa eccellente affidabilità, disponibilità e aggiornamenti costanti.

AUMENTARE LA VISIBILITÀ È FONDAMENTALE PER IL SUCCESSO

Manhattan SCALE offre la robustezza necessaria per condurre un'attività alimentare di e-commerce di elevata crescita con un'ampia selezione di prodotti, tassi di disponibilità elevati e tempi di evasione dall'ordine alla consegna rapidi. Fornisce a RedMart la visibilità di quali prodotti sono disponibili per la vendita in tempo reale, dove si trova lo stock (assicurando quindi picking e confezionamento efficienti) e tiene traccia dei livelli complessivi di inventario. La piattaforma assicura che l'alimentare online venda solo ciò che "è in negozio" senza infastidire i consumatori consegnando ordini incompleti.

La nuova soluzione di Warehouse Management ha fornito una grossa spinta per l'efficienza operativa di RedMart consentendo di tracciare e monitorare tutti i compiti fisici condotti nel magazzino che a sua volta ha consentito di ottenere un ciclo perpetuo di miglioramento della produttività e del processo. Ha consentito a RedMart di iniziare a costruire un sistema di incentivi guidato dalle prestazioni. Andando oltre i sussidi sugli stipendi, il sistema consente ai dipendenti di sviluppare i propri obiettivi verso cui poi lavorare. A seguito dell'implementazione di Manhattan SCALE, i dipendenti sono diventati più precisi e coinvolti, contribuendo quindi alla salute organizzativa complessiva di RedMart.

L'OUTSOURCING NON È MAI STATO UN'OPZIONE

La vendita al dettaglio degli alimentari è molto complicata ma gestendo la supply chain internamente, RedMart è stata in grado di creare una capacità di evasione dell'ordine tecnologicamente avanzata. Vikram Rupani ha spiegato: "L'approccio ha consentito di creare un'attività di assistenza incentrata sul cliente, scalabile e più snella, per tutta la supply chain, rispetto a quanto avremmo potuto ottenere tramite qualsiasi accordo di servizi logistici esterni".

"Ci vediamo meno come venditori al dettaglio e più come azienda tecnologica incentrata sulla vendita al dettaglio", ha continuato Rupani. "Sviluppando internamente le nostre soluzioni e lavorando insieme a partner come Manhattan, siamo costretti a pensare in modo creativo al modo in cui risolvere problemi che sono solo nostri. È tramite questo processo che siamo in grado di creare soluzioni innovative che possono scambussolare qualsiasi supply chain tradizionale. Inoltre, non esternalizzeremo mai ciò che riteniamo essere una parte fondamentale della nostra attività".

IMPLEMENTAZIONE RAPIDA E PREVISIONE FUTURA

L'implementazione di SCALE ha richiesto solo poco più di quattro mesi. Dopo il go-live del sistema, le operazioni di RedMart funzionavano a piena capacità in cinque giorni. Il team è stato in grado di completare tutti gli ordini impiegando la metà del tempo di prima e con oltre il 99% di accuratezza. Con l'aiuto di SCALE, il negozio di alimentari online è stato in grado di mantenere la sua fenomenale percentuale di crescita. Inoltre, è stata prevista un ulteriore miglioramento dell'efficienza operativa del magazzino e della supply chain complessiva con l'obiettivo di un'ulteriore crescita significativa nel prossimo anno.

"Capacità di evasione degli ordini aumentata di oltre il 50% nella settimana immediatamente successiva all'implementazione; crediamo di poter aumentare la capacità di circa il 15% ogni mese nel futuro immediato senza aumenti significativi dell'organico", dice Vikram Rupani. Con questi incrementi del volume, i costi di evasione per ordine possono essere ridotti rapidamente, consentendoci quindi di ottenere economie unitarie favorevoli molto più velocemente di quanto sarebbe possibile senza SCALE. Abbiamo grandi piani per il futuro. Benché oggi RedMart operi a Singapore, pensiamo di espanderci a livello internazionale. Stiamo anche pianificando l'ingresso nella vendita al dettaglio dei prodotti freschi, cosa tremendamente complicata da fare su larga scala. "Sicuramente abbiamo gettato le basi giuste con Manhattan SCALE e siamo sicuri di avere la piattaforma tecnologica adatta a sostenere la nostra crescita aziendale futura.

