

Stockmann

Haaste

Suomen johtavalla tavarataloketjulla Stockmannilla on seitsemän tavarataloa, joissa kaikissa on suuri elintarvikemyymälä Stockmann Herkku. Yrityksellä on vaativa asiakaskunta, erittäin laaja valikoima elintarvikkeita (jopa 16 000 tuotenimikettä) sekä paljon erikoisuuksia. Stockmann halusi kehittää entisestään asiakaspalvelutilanteita sekä parantaa tuotteiden saatavuutta, jonka takia käynnistettiin hanke myymälöiden tilaamisen kehittämiseksi.

Ketjun lisähaasteina ovat nopea toimitusrytmi sekä korkeat palvelutaso- ja tuoreusvaatimukset, jotka asettavat tiukat kriteerit täydennystilaamisen ohjaukselle.

Tuotteita oli tilattu myymälöihin Stockmannilla aiemmin käsin ja prosessi kaipasi jo päivitystä. Kun tarve muutokselle oli todettu, Stockmann luotti siihen, että Tuko Logistics pystyy tarjoamaan heille RELEXin avulla toimivan täydennyspalvelun.



Stockmann on vuonna 1862 perustettu suomalainen vähittäiskauppaa harjoittava pörssiyhtiö. Osakkeenomistajia on lähes 60 000 ja henkilöstön määrä on noin 15 000. Konsernin liikevaihto vuonna 2011 oli 2 005 miljoonaa euroa. Stockmannin kaksi liiketoimintayksikköä ovat Tavarataloryhmä (Stockmann-tavaratalot, Hobby Hall, Akateeminen Kirjakauppa, Stockmann Beauty sekä Bestseller- ja Zara-franchisingmyymälät sekä Nevsky Centre -kauppakeskus Pietarissa) ja Muotiketjut (Lindex ja Seppälä). Konsernin yksiköt toimivat kuudessatoista maassa.



Kehityshankkeessa haluttiin saavuttaa korkea automaattitilausten osuus, mikä vähentäisi manuaalista työtä sekä myymälöissä että Tukolla. Tällöin tilausvastaavat voisivat keskittyä paremmin eteen tuleviin erikoistilanteisiin ja asiakaspalveluun.

Tavoitteiksi asetettiin myös parempi toimitusvarmuus, tuoreustakuu asiakkaille sekä hävikin että varastotasojen pienentäminen.

Ratkaisu

Tilaamisen kehityshanke aloitettiin keväällä 2011 ja Stockmann kertoi RELEX-järjestelmien käyttöönoton positiivisista tuloksista jo loppukevästä 2012. Kaikki projektille asetetut tavoitteet saavutettiin ja jopa ylitettiin tiukasta aikataulusta huolimatta.

”Investointi maksoi itsensä takaisin jo muutamassa kuukaudessa pienentyneen hävikin ja parantuneen saatavuuden ansiosta,” kertoo kehityspäällikkö Kimmo Jokilahti Stockmannilta.

Nyt kuluttaja saa tuoreempaa tavaraa kaupoista ja sesonkien, kampanjoiden sekä pyhäpäivien ennusteet ovat parantuneet merkittävästi. Kuljetukset kauppoihin on pystytty RELEXin ansiosta optimoimaan tehokkaammin ja autot liikkuvat täydempinä.

”Onnistuneessa käyttöönotossa olivat oleellisena osana RELEXin ja Tukon osaavat ja ammattitaitoiset palvelutiimit, erityisesti kun meillä samanaikaisesti käynnissä oleva ERP-uusinta aiheutti resurssihaasteita.” jatkaa Jokilahti.

Mitattavia tuloksia:

- Tuloksia nopeasti: hävikin pieneneminen keskimäärin 40 %, joidenkin tuoretuotteiden kohdalla parannus on vielä suurempi ja saatavuusprosentti samanaikaisesti yli 99%
- Ostotilausten automaatiotaso 80-90 %
- Järjestelmästä tuki valikoima- ja tilasuunnittelulle
- RELEXin ylläpitovastuu on Tukolla, joten Stockmannille ei tullut lisää järjestelmiä ylläpidettäväksi eikä huolta resursoinnista
- Investoinnin lyhyt takaisinmaksuaika muutaman kuukauden sisällä
- Tilaamiseen käytetty työaika vähenee, lomien tuuraus helpottuu.

