

SNELGROEIENDE DISRUPTOR IN PARAFARMACEUTICA KLAAR VOOR VERDERE GROEI

OPERATIE

Hoofdkantoor en DC: Nijvel, België
Apotheken: 26 verdeeld over België,
Luxemburg en Noord-Frankrijk
Winkels: 62 in België, Luxemburg, Noord-
Frankrijk en Italië

MANHATTAN OPLOSSING

Manhattan SCALE™
warehousemanagementsysteem



UITDAGING

Medi-Market is een snel groeiende retailer in farmaceutische en parafarmaceutische producten. Om verdere groei en nieuwe businessmodellen te ondersteunen, was een nieuw warehousemanagementsysteem nodig.

OPLOSSING

Met Manhattan SCALE beschikt Medi-Market over één systeem voor zowel de bevoorrading van winkels en apotheken als de afhandeling van online orders.

VOORTGANG EN RESULTAAT

Het warehousemanagementsysteem geeft Medi-Market meer inzicht in de operatie en een hogere productiviteit. SCALE maakt verdere binnen en buiten de landsgrenzen mogelijk en ondersteunt de ontwikkeling van nieuwe businessmodellen.

“Zonder SCALE konden we verdere groei wel vergeten. Wat we ook doen, SCALE maakt het mogelijk. Dit WMS stelt ons in staat om de volgende stap in onze evolutie te zetten.”

PETER BOS, CIO EN SUPPLY CHAIN DIRECTOR MEDI-MARKET GROUP

SNELGROEIENDE KETEN VAN WINKELS EN APOTHEKEN

In korte tijd heeft Medi-Market de Belgische markt voor parafarmaceutische producten volledig opengebroken. Het resultaat is een snelgroeende keten van winkels en apotheken met 88 vestigingen in België, Luxemburg, Frankrijk en Italië. Dankzij de implementatie van Manhattan SCALE, het warehousemanagementsysteem van Manhattan Associates, is er niets meer dat verdere groei en ontwikkeling van het bedrijf in de weg staat. CIO en supply chain director Peter Bos: "Zonder SCALE konden we verdere groei wel vergeten."

In België was de verkoop van gezondheidsartikelen, voedingssupplementen, verbandmiddelen en andere parafarmaceutische artikelen jarenlang voorbehouden aan apothekers. Die vormden een gesloten markt, wat leidde tot relatief hoge prijzen voor consumenten. Dat was de Brusselse ondernemer Yvan Verougstraete een doorn in het oog. In 2014 opende hij de eerste Medi-Market in Charleroi: een laagdrempelige discounter met gemiddeld twintig tot dertig procent lagere prijzen.

Het voor België revolutionaire concept sloeg meteen aan. In korte tijd is Medi-Market uitgegroeid tot een retailer van formaat die erin is geslaagd om de markt volledig open te breken. "Wij zijn vrij kalm gestart met een paar winkels, al snel gevolgd door onze eerste apotheek onder het label Pharmacy by Medi-Market. Toen onze aanpak overall tot succes leidde, hebben we in 2019 en 2020 in korte tijd tientallen winkels geopend. We beschikken nu over 26 apotheken en 55 winkels, waarvan 6 in Luxemburg en 1 in Noord-Frankrijk", vertelt Peter Bos, supply chain director en chief information officer bij Medi-Market.

ACUUT PROBLEEM IN HET WAREHOUSE

De supply chain van Medi-Market had moeite om de snelle groei bij te benen. In Nijvel opende het bedrijf een warehouse van 3800 vierkante meter voor de distributie van parafarmaceutische producten, maar dat bleek al snel te klein. Het logistieke team van Medi-Market moest allerlei noodgrepen toepassen om het assortiment met 10.000 artikelen kwijt te kunnen, zoals het opslaan van verschillende artikelen op één palletlocatie. De allergrootste uitdaging vormde het IT-systeem dat ooit was ontwikkeld voor retailers met hooguit een handvol filialen. Dat kon het toenemende aantal transacties in het warehouse niet meer verwerken. "We raakten soms complete orders kwijt. In het voorjaar van 2019 werd de situatie onhoudbaar. We moesten overstappen, anders konden we verdere groei wel vergeten."

Medi-Market onderzocht de mogelijkheden van een ERP-systeem met geïntegreerde functionaliteit voor warehouse management, maar die optie viel vrijwel meteen af. "Veel retailers ontdekken al snel dat die



functionaliteit niet toereikend is voor aansturing van het warehouse. Dat zal voor ons niet anders zijn, want wij zijn alles behalve een standaard retailer. Bovendien moet een ERP-implementatie vaak starten met de financiële module, terwijl we juist in het warehouse een acuut probleem hadden", legt Bos uit.

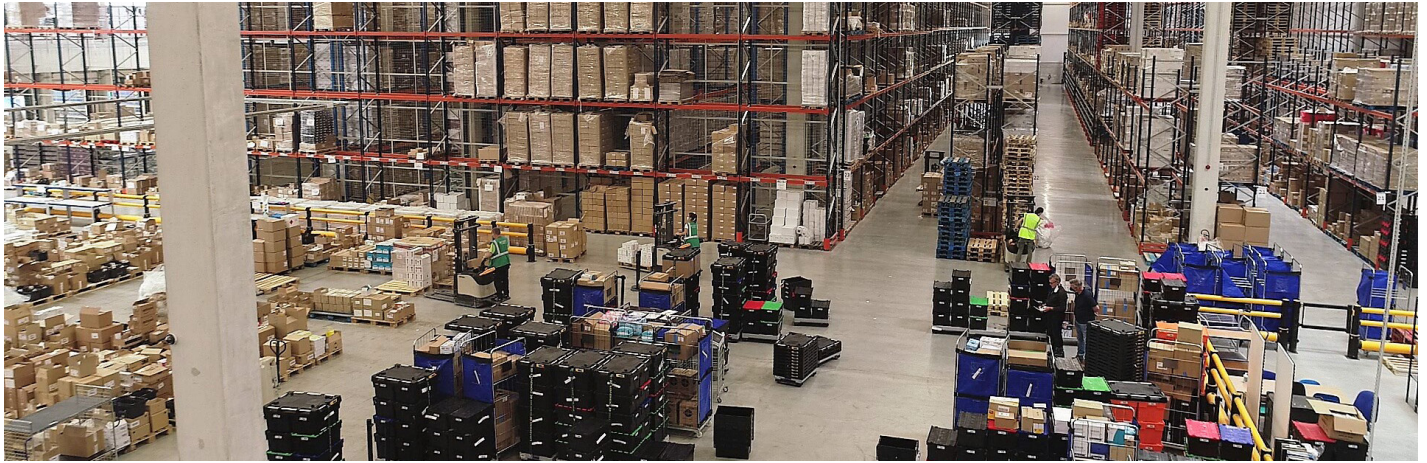
ALLE AANDACHT GERICHT OP GROEI

In de zoektocht naar een best-of-breed warehousemanagementsysteem viel de keuze op Manhattan SCALE, mede vanwege de ondersteuning voor omnichannelretail. Daarnaast bood SCALE de beste prijs/kwaliteitverhouding en de beste score op gebruiksvriendelijkheid. "We hebben gekozen voor de cloudversie van SCALE. Dat sluit aan bij onze IT-strategie. Als retailer hebben we niet de ambitie om zelf een IT-structuur op te zetten en te onderhouden. Dat we met de cloudversie voorop lopen in Europa, zagen we eerder als kans dan als bedreiging. Wij zijn allesbehalve een risicomijdende organisatie", lacht Bos.

Nog geen vier maanden na tekenen van het contract was het WMS al in gebruik. "Wij hebben in eerste instantie alleen de basisfunctionaliteit geïmplementeerd, zodat we konden doorgaan met het openen van nieuwe winkels. Alle aandacht was op dat moment gericht op groei en de bevoorrading van winkels. Hoe we dat voor elkaar kregen, was van ondergeschikt belang."

"Nu de focus minder op groei is gericht, is het tijd om te werken aan de winstgevendheid. Waar in het warehouse verliezen we tijd en geld? Dankzij het WMS hebben we nu inzicht in de knelpunten en pijnpunten in het warehouse."





FLEXIBILITEIT TEGEN ACCEPTABELE KOSTEN

Het nieuwe WMS maakte geen eind aan het andere probleem van Medi-Market: het ruimtegebrek in het warehouse. Aan de overkant van de weg in Nijvel vond Bos een tijdelijke oplossing in de vorm van een leegstaande fabriekshal, maar dat was allesbehalve ideaal. "We hebben zelfs overwogen om te stoppen met warehousing en de distributie uit te besteden, maar dat bleek geen goed plan. Om snel te kunnen groeien en snel winkels te openen, hebben we een flexibel distributienetwerk nodig. Een logistiek dienstverlener kan die flexibiliteit wellicht bieden, maar niet tegen acceptabele kosten. En vanuit Nijvel kunnen we vrijwel elke winkel en apotheek in België goed bereiken," verklaart Bos.

De oplossing kwam toen vastgoedontwikkelaar LCP besloot om in Nijvel een nieuw warehouse met twee cellen van elk 15.000 vierkante meter te bouwen. "We hebben in november 2020 één cel in gebruik genomen, hoewel we momenteel maar 10.000 vierkante meter nodig hebben. De andere 5000 vierkante meter hebben we onderverhuurd met een korte opzegtermijn. Als we om wat voor reden dan ook extra ruimte nodig hebben, kunnen we snel uitbreiden."

WERKEN AAN WINSTGEVENDHEID

Inmiddels is Medi-Market op de belangrijkste retaillocaties vertegenwoordigd en ligt het groeitempo niet meer zo hoog. Samen met het nieuwe WMS en het nieuwe warehouse heeft dat geleid tot meer rust in de supply chain. Die rust gebruiken Bos en zijn team om de processen te optimaliseren. "Nu de focus minder op groei is gericht, is het tijd om te werken aan de winstgevendheid. Waar in het warehouse verliezen we tijd en geld? Dankzij het WMS hebben we nu inzicht in de knelpunten en pijnpunten in het warehouse."

De verhuizing naar het nieuwe warehouse ging gepaard met een herimplementatie van SCALE. De noodgrepen in het oude warehouse zijn toen uit het WMS gehaald. "Meerdere artikelen op één pallet neerleggen was waarschijnlijk het slechtste idee ooit, maar op dat moment wel noodzakelijk. Toen van ruimtegebrek geen sprake meer was, zijn we direct daarvan afgestapt."

Anders dan bij het vorige systeem wordt nu elk proces ondersteund met barcodescanning. Dat vergroot de traceerbaarheid en de inzicht in productiviteit. "Wij kunnen onze vijftig medewerkers nu op de voet volgen. Als we een probleem constateren, kunnen we de oorzaak snel achterhalen en wegnemen. We kunnen nu sturen op feiten in plaats van buikgevoel", weet Bos.

INTEGRATIE VAN E-COMMERCE

De volgende stap betreft de e-commerce-operatie die eveneens in het nieuwe warehouse is ondergebracht. Tot nu toe ontbrak de gelegenheid om de aansturing daarvan onder te brengen in SCALE. "Gebruik van één systeem voor beide operaties biedt grote voordelen. Neem bijvoorbeeld de artikelen uit de online orders die we zelf op voorraad hebben. Nu verzamelen we die in bulk en maken we een zending aan voor het e-commercesysteem. In dat systeem moet de zending worden ingeboekt alsof het een zending van buiten betreft. Dat levert veel administratieve handelingen op, terwijl het in feite alleen maar om een simpele voorraadverplaatsing gaat."

Op dit moment verwerkt Medi-Market gemiddeld 450 online orders per dag, een aantal dat na het weekend kan oplopen tot 1500 orders. "Na het uitbreken van Covid-19 zagen we het aantal online orders van de ene op de andere dag stijgen met een factor vijf tot zes. Daar waren we totaal niet op voorbereid, met grote vertragingen als gevolg. Dat gaat ons niet nog eens gebeuren. We hebben de operatie nu aangepast, waardoor de capaciteit is toegenomen. We kunnen nu in dagdienst meer online orders verwerken dan tijdens de eerste lockdown in drieploegendienst."



“Op korte termijn gaan we SCALE ook voor e-commerce inzetten, dan gaan we nog meer profijt hebben van het WMS en kunnen we functionaliteit voor omnichannelretail maximaal benutten.”

MEER PROFIJT VAN OMNICHANNELFUNCTIONALITEIT

Medi-Market is blij met de keuze voor SCALE. De kwaliteit van de voorraadadministratie is flink verbeterd. De productiviteit is sterk gestegen. Daarnaast heeft Bos meer dan voorheen inzicht in de operatie. “Op korte termijn gaan we SCALE ook voor e-commerce inzetten, dan gaan we nog meer profijt hebben van het WMS en kunnen we functionaliteit voor omnichannelretail maximaal benutten.”

Daarnaast is het bedrijf met SCALE voorbereid op de toekomst, ook als de operatie verandert. En dat veranderingen zich voordoen, staat voor Bos vast. “Wij zijn een jong bedrijf met veranderende businessmodellen en processen. We hebben onlangs bijvoorbeeld onze eerste vijf schoonheidssalons geopend. Daarnaast hebben we dankzij de overname van Parashop nu acht winkels in Italië. Goede kans dat we dan de lay-out en de processen in het warehouse moeten aanpassen.”

AUTOMATISERING OF ROBOTISERING

Ook wil Bos de mogelijkheden voor automatisering of robotisering van de operatie onderzoeken. “Tot nu toe was ik geen voorstander van mechanisering, juist omdat we nog niet weten hoe onze operatie over drie jaar eruit ziet. Ik wil ons bedrijf daarom niet klemzetten met een volledig gemechaniseerd opslagsysteem boordevol conveyors. Maar misschien kunnen we robots inzetten, aangestuurd door SCALE, om delen van het proces te automatiseren en loopafstanden te reduceren. Of misschien is pick-to-light of voicepicking een betere optie. Wat we ook doen, SCALE maakt het mogelijk. Dit WMS stelt ons in staat om de volgende stap in onze evolutie te zetten.”