

## STUDYCASE



### Hart Schaffner & Marx incrementa eficiencia con Manhattan Warehouse Management a la medida

La calidad de hechura y la innovación han sido la piedra angular del éxito de HMS, pero la empresa se enfrentaba a importantes retos logísticos de gestión de inventario y almacén. HSM escogió la solución Warehouse Management de Manhattan para mejorar su gestión de inventario así como para incrementar visibilidad y precisión.

Desde la Revolución Industrial hasta la época actual, Hart Schaffner & Marx (HSM) ha sido el fabricante de trajes finos de vestir que ha estado a la vanguardia de la innovación durante más de 120 años. Esta empresa pública tiene su corporativo en Chicago y tiene otras cuatro instalaciones en Estados Unidos empleando a unas 400 personas. La marca Hart Schaffner & Marx se vende en más de 1,000 tiendas en toda la Unión Americana y es la marca más antigua en ropa a la medida para caballero.

HSM no sólo distribuye ropa fina para hombres y mujeres a través de minoristas gigantes como Macy's, Neiman Marcus, Nordstrom y JC Penney, sino que también vende directo al consumidor a través de su sitio Internet. Perteneció a una industria que ha mudado sus instalaciones de producción al extranjero, pero HSM cree en la preservación de las marcas tradicionales. Fabrica casi el 80% de sus productos en los Estados Unidos

en cuatro instalaciones de manufactura y almacenamiento en Alabama, Illinois, Missouri y Nueva York.

La calidad de hechura, la innovación y la etiqueta de "hecho en Estados Unidos" han sido la piedra angular del éxito de HMS, pero la empresa se enfrentaba a importantes retos logísticos de gestión de inventario y almacén. No tenía visibilidad precisa de sus productos, pero además las operaciones de tecnologías de información en sus cinco centros de distribución operaba con sistemas hechos en casa.

"Cada tres meses teníamos que cerrar nuestros almacenes durante tres días para realizar conteos físicos de inventario", dijo Shouvik Dutta, vicepresidente de tecnología de información de Hart Schaffner & Marx. "Era una enorme merma de tiempo y dinero que se tenía que abordar. Yo llegué a la empresa para desarrollar una estrategia integral de tecnologías de información (IT) y la primera tarea era lograr mayor visibilidad de

inventario e integrar las capacidades de IT de las diversas instalaciones.”

A Dutta se le encargó proporcionar una visualización más completa y concisa del inventario de HMS, lo cual reduciría el tiempo del ciclo de pedido y entrega de sus pedidos a tiendas minoristas. Dadas las altas presiones competitivas que enfrentan los fabricantes de vestimenta en la arena minorista, la entrega puntual del producto es crucial. “Competimos con otros vendedores de ropa así como con la marca privada de la tienda minorista. Entregar nuestros productos de manera rápida y eficiente es vital para nuestra rentabilidad,” expresó Dutta.

Dutta hizo una corta lista de requisitos que tendría que satisfacer el proveedor del software seleccionado. “Requeríamos aliarnos con un proveedor que tuviera finanzas sólidas, un fuerte porcentaje de mercado y visión estratégica para el futuro”. La lista de Dutta también incluía ligar bien con los requerimientos de negocio de HMS y la compatibilidad de IT que buscaba para unificar sus cinco instalaciones. El requisito final era crucial en el proceso de selección de proveedor – que estuviera bien posicionado en el mercado de la industria del vestido.

“El mercado de la ropa tiene retos únicos. Examinamos exhaustivamente al equipo de cada proveedor en cuanto a su comprensión de nuestra industria, y sólo Manhattan Associates tenía el conocimiento para ganarse nuestro contrato.” HSM escogió la solución Warehouse Management de Manhattan para mejorar su gestión de inventario así como para incrementar visibilidad y precisión. La solución era además la mejor opción para ayudar a HSM a lanzar sus planes de integración de su ERP que consolidaría sus operaciones.

La implementación inicial tuvo lugar en la instalación más grande en Chicago, y las demás se añadieron por separado. “Implementamos muy rápido en Chicago, estableciendo este lanzamiento como nuestro modelo básico de diseño, mientras realizábamos pruebas de ciclo y construíamos interfaces,” dijo Dutta. “Cambiamos por completo la infraestructura de nuestras operaciones IT a medida que implementábamos la solución Manhattan.”

Dutta y su equipo se habían dado a la tarea enorme de cambiar de sistemas operativos en instalaciones en cinco estados mientras que simultáneamente utilizaban la solución Warehouse Management de Manhattan. “Aunque optamos por un reto enorme, la implementación fue totalmente exitosa y cumplió con nuestras metas de tiempo y presupuesto.”

Dutta dijo que, “Manhattan no sólo tiene el software indicado, sino que nos ayudó a instalar rápidamente el sistema de radiofrecuencia, lo cual fue crítico en cuanto al éxito de la implementación.”

Warehouse Management de Manhattan permitió a HSM afinar sus operaciones más allá de la selección, empaque y embarque de sus productos. “El flujo de artículos y de información a través de nuestro almacén ha mejorado de forma dramática,” dijo Dutta. “Manhattan nos dio la optimización que buscábamos para agilizar nuestros procesos de inventario y reducir el ciclo de entrega de producto. Sin duda, con Manhattan Associates hemos logrado una ventaja competitiva.”

Hart Schaffner & Marx ha obtenido otros beneficios tangibles en sus instalaciones de manufactura y almacenamiento. Con una mejor visión de su inventario, los auditores

dieron a la empresa luz verde para abolir los inventarios físicos que se realizaban cada trimestre. “Estamos ahorrando \$120 mil dólares al año con tan solo eliminar los inventarios físicos.” Un mejor control de inventario ha permitido a HMS identificar otras fuentes potenciales de ingresos. “Manhattan desarrolló una función individualizada de “cross-stocking” (transferencia de inventarios entre puntos de venta) que nos ayuda a identificar productos que podemos vender a tiendas de descuento, los cuales anteriormente ocupaban espacio valioso,” dice Dutta.

Además, la solución Manhattan abrió la puerta para que HSM implementara el ERP que había planeado Dutta. “Somos mucho más proactivos, cumpliendo con los requerimientos del cliente, reduciendo inventario tanto de producto terminado como de materias primas, y mejorando nuestro proceso de ventas. Los minoristas invierten mucho en tecnología, actualizando continuamente sus sistemas y buscando información. Ahora estamos en el mismo campo de juego de alta tecnología, lo cual no tiene precio.”

Desde la oficina hasta el almacén, los empleados de HSM han acogido con gusto los avances tecnológicos que ha implementado la empresa. “En general, nuestros empleados estaban hambrientos por este cambio,” dijo Dutta. “Inmediatamente vieron las ventajas y entienden todos los aspectos involucrados en asegurar que nuestros clientes estén satisfechos más allá de sus expectativas.”

Fundada en 1990, Manhattan Associates es proveedor de software y soluciones de clase mundial para la gestión de cadena de suministro con oficinas en diez países y optimiza la operación de más de 1,200 centros de distribución a nivel global. ■