

CASESTUDY



Caso de éxito: El Palacio de Hierro

Con el objetivo de lograr el crecimiento de un 521% para el año 2017, El Palacio de Hierro necesitaba un nuevo sistema e infraestructura para soportar la continuidad del negocio y los objetivos de servicio al cliente. El WMS de JDA® y la experiencia de netLogistiK® fueron la solución perfecta.

Con el objetivo de actualizar el Sistema de Administración de Almacenes (WMS) del Grupo El Palacio de Hierro y convertirlo en una plataforma moderna, vigente y robusta para asegurar la continuidad operativa de los próximos 4 años, y brindar con ello mejores herramientas de trabajo a los colaboradores, así como mejorar los tiempos de respuesta y soporte operativo para ofrecer la mejor experiencia de compra en México, JDA y netLogistiK lograron exitosamente: mejorar un 30% el tiempo de respuesta de entrega al cliente; mejorar un 25% el tiempo de respuesta de entrega en almacén; aumentar un 59% la capacidad de recepción del Centro de Distribución; incrementar un 30% el nivel de productividad laboral en el Centro de Distribución; y reducir el 67% en la planeación del surtido. Ésta es la historia...

LOGRANDO UN RÁPIDO CRECIMIENTO EN EL MERCADO

Grupo El Palacio de Hierro es una cadena de tiendas de lujo con un rápido crecimiento en todo México. Con sede en la Ciudad de México y con más de 125 años siendo uno de los primeros almacenes en el país, cuenta actualmente con más de 210 tiendas. El Palacio de Hierro ofrece lujo, estilo y una experiencia de compra superior a sus clientes. En el año 2005, El Palacio de Hierro implementó por primera vez el Sistema de Administración de Almacenes (WMS) de JDA® (anteriormente RedPrairie), con ayuda de netLogistiK®. A pesar de soportar crecimientos en actividad en el centro de distribución del 351% en el año 2013, contra un plan realizado en el 2005, la compañía siguió operando con el sistema original, sin actualizaciones, utilizando los mismos servidores y la misma base

de datos instalada. Esto dio lugar a problemas no solo de capacidad y tiempos de respuesta, sino también a espacios frecuentes de inactividad, paros operativos y afectación al nivel de servicio a proveedores.

Actualmente, El Palacio de Hierro enfrenta el reto de la creciente demanda de los consumidores para tener el 100% de la disponibilidad de los productos así como la precisión y rapidez en la entrega de los mismos. Este factor, aunado al rápido crecimiento obtenido y a la importancia de la actividad de entregas a domicilio de nuestra mercancía, refleja que el adecuado manejo de un Centro de Distribución puede ser un gran desafío. La presión en la logística por lograr satisfacer las necesidades más exigentes de los consumidores, un software y una infraestructura desfasada, así como tiempo de inactividad frecuente, obligaba a El Palacio de Hierro a tomar decisiones fundamentales que le permitiera alcanzar las metas planteadas de crecimiento.

MEJORANDO SIGNIFICATIVAMENTE EL SERVICIO AL CLIENTE

Con el objetivo de lograr el crecimiento estimado en un 521% de transacciones para el año 2017, El Palacio de Hierro se dio cuenta que necesitaba de un nuevo sistema e infraestructura para soportar la continuidad del negocio y los objetivos de servicio al cliente. Después de considerar diferentes alternativas de sistemas, incluyendo la opción de actualizar su antiguo WMS (que para ese entonces era 15 versiones anteriores). El Palacio de Hierro decidió implementar la nueva y completa versión del Sistema de Administración de Almacenes de JDA® (WMS), un componente de la suite de Intelligent Fulfillment™, de la mano con netLogistiK®. El Palacio de Hierro tomó la decisión de adquirir



este sistema basado en tres aspectos: 1) el Sistema de Administración de Almacenes de JDA® cumplió con todos los requisitos funcionales; 2) no hubo una inversión en licencias debido a que están actualizados en el pago del mantenimiento del sistema; 3) el equipo de netLogistiK conocía perfectamente el negocio de El Palacio de Hierro después de haber trabajado juntos durante casi una década. Estos tres elementos fueron claves para el éxito de la implementación de la nueva versión del sistema, reflejado en mejoras operativas y ahorros significativos.

OPERACIONES LOGÍSTICAS CON MUCHO MOVIMIENTO

El Centro de Distribución de El Palacio de Hierro ubicado en la zona norte de la Zona Metropolitana de la Ciudad de México es el único a nivel nacional, responsable de la distribución de mercancías que representan el 70% de la compra de la compañía, la cual se entrega a más de 212 puntos de venta a nivel nacional.

Cuenta con una superficie de 40,000 m² y se encarga de las operaciones de recibo de envíos de proveedores a través de citas programadas, así como acondicionamiento y envío de mercancías de importación. Además, proporciona almacenamiento de inventario, almacén de reposición y funciones de cruce de andén

(cross-docking) donde la mercancía recibida no se almacena, sino que es embarcada inmediatamente hacia tiendas. También realiza entregas a domicilio (home delivery), resurtidos de mercancía, manejo de la logística inversa de tiendas y clientes, y cuenta con más de 19,267 ubicaciones de stock para soportar la demanda del esquema de resurtido a tiendas y entrega a clientes.

ACERCA DEL SISTEMA DE ADMINISTRACIÓN DE ALMACENES DE JDA®

Este sistema soporta dichas operaciones proveyendo beneficios significativos tanto en costos como en rendimiento. El objetivo número uno para la implementación de WMS en El Palacio de Hierro fue asegurar la continuidad del negocio mediante la eliminación de inactividad del sistema. Anteriormente, derivado de las caídas en el sistema en el segundo semestre de los años 2011 y 2012, se tuvieron impactos en la operación como: paro en el recibo de proveedores hasta 36 horas consecutivas, retraso en surtidos de mercancía hacia tiendas para cubrir el producto pendiente de ventas (backorder), retraso en el recibo de devoluciones a proveedores y retraso en la carga de rutas para las entregas a domicilio de los clientes.

“El beneficio más significativo para nuestra organización fue lograr



una estabilidad operativa, gracias a la herramienta de JDA®. En el pasado, solíamos experimentar importantes averías operacionales, esto condujo a dar tiempos de espera muy largos a nuestros proveedores y llevar las operaciones a un punto muerto. Desde la implementación de JDA® de la mano con netLogistiK, hemos conseguido esa estabilidad”, señala Virgilio Paniagua Guadarrama, Director de Logística y Servicios Especiales de El Palacio de Hierro.

El segundo objetivo fue incrementar la eficiencia y exactitud operacional a través de ciertas funciones para mejorar el servicio al cliente y contar con un buen nivel de soporte, para enfrentar un agresivo plan de crecimiento a 4 años. Estas funciones contemplaban mejoras en el proceso de recibo de mercancía, mayor trazabilidad y control dentro del almacén, mayor eficiencia en los procesos de embarque, logística inversa, consolidados de mercancías y toma de inventario físico.

RESULTADOS PALPABLES

Con la implementación del Sistema de Administración de Almacenes de JDA® se lograron grandes mejoras, destacando el soporte del crecimiento del negocio para los próximos 4 años y la mejoría en el desempeño de la aplicación, logrando el objetivo de cero bajas del sistema. Además lograron resultados como:

- Un aumento en el nivel de productividad laboral de un 30%, teniendo como resultado un ahorro anual de 580,000 dólares. Se espera que la adición prevista de tareas intercaladas y la gestión de las habilidades de la mano de obra incremente este ahorro.
- Se logró el 100% de visibilidad en los inventarios reduciendo errores. Además, se incrementó la precisión del mismo a un 99.96% permitiendo a la empresa centralizar 70% de la compra y en 2016 el plan de centralización es aún más agresivo.
- La automatización de la mayor parte de la planeación del surtido dio como resultado una reducción

del 67% en el tiempo invertido para el surtido de órdenes.

- La exactitud en el surtido de órdenes incrementó al 99.78%.
- Los tiempos de respuesta mejoraron sustancialmente. El plazo de entrega de pedidos a los clientes mejoró en un 30% y la entrega a tiendas en un 25%, impactando favorablemente en el servicio al cliente.
- El tiempo de atención de recibo a proveedores se redujo un 13%.

El Palacio de Hierro hizo un excelente trabajo al monitorear el éxito obtenido contra los objetivos establecidos, además de proporcionar más estadísticas de ahorro. Es importante destacar que estos ahorros y mejoras no se lograron por la sustitución de un manual de procesos o la utilización de una hoja de cálculo, se lograron por realizar la actualización de la versión de su sistema.

“Los procesos en el centro de distribución han mejorado significativamente los niveles de servicio y cumplimiento en la entrega de productos a nuestros clientes y tiendas, mediante la implementación del WMS de JDA® y el apoyo y soporte brindado por parte de netLogistiK”, comenta Verónica Morales, responsable del departamento de Operaciones Logística en El Palacio de Hierro. ■

Acerca de JDA® Software Group, Inc. JDA® Software Group, Inc. Es el proveedor líder de software para la cadena de suministro, planeación del proceso de fabricación, planificación comercial, operación de tiendas y las soluciones enfocadas a la administración de categorías o planogramas. Las innovadoras soluciones de JDA y su inigualable experiencia en la industria, ayudan a las empresas a agilizar su cadena de suministro, optimizar el inventario e incrementar los niveles de servicio al cliente, ofreciendo mayores beneficios. Como resultado, las soluciones de JDA se han convertido en el estándar de la industria tomando como base más de 4,000 de los principales minoristas, fabricantes y distribuidores a nivel mundial. Para más información visite: www.jda.com

Acerca de netLogistik®. Empresa Latinoamericana que nace en el año 2000 teniendo como objetivo proveer servicios y soluciones de valor para la cadena de suministro a través de tecnología de vanguardia. Su principal objetivo es generar resultados rápidos y duraderos tales como: reducción de costos operativos, mejoras en los niveles de servicio e incremento en la productividad a través del portafolio más completo y robusto de soluciones tecnológicas para logística, lo que aunado a su amplia experiencia y conocimiento de las mejores prácticas lo hacen el aliado de negocio más confiable y seguro para la empresa actual. Para más información visite: www.netlogistik.com info@netlogistik.com